

Durée : 3 jours soit 21 heures

Référence : ITIL4

**Public visé :**

- Tout public, partie-prenante dans une démarche ITIL au sein d'une entreprise ou de celle de ses clients.

**Pré-requis :**

Pour suivre cette formation les apprenants doivent avoir :

- La connaissance des principes d'un système d'informations et/ou d'un système qualité et /ou une culture informatique d'entreprise est recommandée.

**Objectifs pédagogiques :**

A l'issue de la formation les apprenants auront acquis les les apprentissages suivants :

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL

**Modalités pédagogiques :**

Session dispensée en présentiel ou téléprésentiel, selon la modalité inter-entreprises ou intra-entreprises sur mesure.

La formation est animée par un(e) formateur(trice) durant toute la durée de la session et présentant une suite de modules théoriques clôturés par des ateliers pratiques validant l'acquisition des connaissances. Les ateliers peuvent être accompagnés de Quizz.

L'animateur(trice) présente la partie théorique à l'aide de support de présentation, d'animation réalisée sur un environnement de démonstration.

En présentiel comme en téléprésentiel, l'animateur(trice) accompagne les participants durant la réalisation des ateliers.

**Moyens et supports pédagogiques :**

**Cadre présentiel**

Salles de formation équipées et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Un poste de travail par participant
- Un support de cours numérique ou papier (au choix)
- Un bloc-notes + stylo
- Vidéoprojection sur tableau blanc
- Connexion Internet
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

**Cadre téléprésentiel**

Session dispensée via notre solution iClassroom s'appuyant sur Microsoft Teams.

- Un compte Office 365 par participant
- Un poste virtuel par participant
- Un support numérique (PDF ou Web)
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

**Modalités d'évaluation et suivi :**

Les trois jours consistent en une présentation interactive d'ITIL® 4 et s'accompagne d'exercices en groupe.

La dernière demi-journée est consacrée à la réalisation d'examens blancs

Passage de l'examen de certification en Français et en ligne.

**Présentation de l'examen :**

- Supports autorisés : Aucun. Il s'agit d'un examen "à livre fermé". La publication ITIL Foundation, édition ITIL 4, peut être utilisée à des fins d'apprentissage, mais son utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
- Durée de l'examen : 60 minutes. Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25 %, soit 75 minutes au total.
- Nombre de points : 40 points. Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits.
- Note de passage : 26 points. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions (65 %).
- Niveaux de raisonnement : Niveaux de Bloom 1 et 2. Le "niveau de Bloom" indique le niveau de raisonnement requis pour répondre à la question. Pour les questions de niveau Bloom 1, vous devez vous rappeler des informations à propos du référentiel de gestion des services ITIL 4. Pour les questions de niveau Bloom 2, vous devez démontrer votre compréhension de ces concepts.
- Types de questions : Standard, Négative, Mot manquant et Liste. Les questions sont toutes "à choix multiple". Pour les questions "standard", une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions "négatives" sont semblables aux questions "standard", mais sont formulées négativement. Pour les questions "mot manquant", une phrase est rédigée avec un mot manquant ; vous devez sélectionner le mot manquant parmi quatre options. Pour les questions "liste", une liste de quatre propositions s'affiche, et vous devez sélectionner les deux propositions correctes parmi cette liste.

**Types de questions :**

- Exemple de question de type "standard" :



Laquelle des options suivantes est une source de meilleures pratiques ?

- a) Q
  - b) P
  - c) R
  - d) S
- Exemple de question de type "liste"

Quel énoncé sur la gestion des actifs de service et des configurations est CORRECT ?

1. Elle supporte Q
  2. Elle supporte P
  3. Elle supporte R
  4. Elle supporte S
- a) 1 et 2
  - b) 2 et 3
  - c) 3 et 4
  - d) 1 et 4

REMARQUE : deux options parmi la liste sont correctes. Les questions de type "liste" ne sont jamais négatives.

- Exemple de question de type "mot manquant"

Identifier le ou les mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante.

Le [?] qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.

- a) Rôle Q
  - b) Rôle P
  - c) Rôle R
  - d) Rôle S
- Exemple de question de type "négative"

Laquelle des options suivantes n'est PAS un domaine de valeur défini ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

REMARQUE : les questions négatives sont utilisées uniquement à titre exceptionnel, lorsqu'une partie des acquis d'apprentissage consiste à savoir qu'un élément est manquant ou ne devrait pas se produire.

## Description / Contenu

### Introduction :

La qualification ITIL 4 Foundation a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans le document ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 4 de niveau supérieur, qui évaluent la capacité à appliquer les concepts relatifs aux différentes parties du référentiel ITIL, dans un contexte donné.

### Programme de formation :

#### Module 1 : Comprendre les concepts clés de la gestion des services

- Rappeler la définition de (bloom 1 // 2 points)
  - Service
  - Utilité
  - Garantie
  - Client
  - Utilisateur
  - Gestion des services
  - Sponsor

- Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services (bloom 2 // 2 points)
  - Coût
  - Valeur
  - Organisation
  - Résultat
  - Livrable
  - Risque
  - Utilité
  - Garantie
- Décrire les principaux concepts des relations de service (bloom 2 // 1 point)
  - Offre de service
  - Gestion des relations de service
  - Fourniture de service
  - Consommation de service

#### Module 2 : Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services (Bloom 2 - 2 points)

- Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux (bloom 2 // 1 point)
- Expliquer l'utilisation des principes directeurs (bloom 2 // 5 points)
  - Privilégier la valeur
  - Commencer là où vous êtes
  - Avancer par itération avec des retours
  - Collaborer et promouvoir la visibilité

- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

**Module 3 : Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services**

- Décrire les quatre dimensions de la gestion des services (bloom 2 // 2 points)
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus

- Le modèle d'amélioration continue
- Habilitation des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Gestion des niveaux de service

**Module 4 : Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL**

- Description du système de valeur des services ITIL (bloom 2 // 1 point)

**Module 5 : Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services et leurs interconnexions**

- Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur (bloom 2 // 1 point)
- Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur (bloom 2 // 1 point)
  - Planifier
  - Améliorer
  - Impliquer
  - Conception et transition
  - Obtenir/construire
  - Fournir et soutenir

**Module 6 : connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL**

- Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes (bloom 1 // 5 points)
  - Gestion de la sécurité de l'information
  - Gestion des relations
  - Gestion des fournisseurs
  - Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion des mises en production
  - Gestion de la configuration des services
  - Gestion des déploiements
  - Amélioration continue
  - Habilitation des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des demandes de service
  - Centre de services
  - Gestion des niveaux de service
- Rappeler la définition des termes ITIL suivants (bloom 1 // 2 points)
  - Actif informatique
  - Événement
  - Élément de configuration
  - Changement
  - Incident
  - Problème
  - Erreur connue

**Module 7 : Comprendre 7 pratiques ITIL**

- Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services (bloom 2 // 17 points)