

# ITIL® 4 Foundation

3 Jours (21 Heures) / Examen et option Take2 compris

Un programme de formation de 3 jours pour comprendre le cadre de référence et les concepts clés de ITIL 4 et pour vous préparer à l'examen ITIL4 Foundation.

ITIL® 4 offre une approche pratique et flexible pour se préparer à la **transformation digitale** et adopte un cadre et une approche globale pour la création, la livraison, l'exploitation et l'amélioration continue de **produits et services informatiques**. ITIL 4 intègre également des cadres de référence tels que **Lean IT, Agile et DevOps**.

Notre cours offre un équilibre idéal entre présentations, exercices et étude de cas.

## Notre prix inclut :

- la formation accréditée avec un formateur expert dans son domaine
- un support de cours en version papier et le manuel officiel ITIL4 en version digitale
  - les examens blancs et les exercices
  - l'examen avec l'option Take2
  - les pauses-café et les déjeuners



## POURQUOI CHOISIR NOTRE FORMATION ITIL 4 FOUNDATION ?

A la fin de ce cours de trois jours, vous aurez une bonne connaissance de :

- La structure et des avantages du cadre de référence ITIL v4
- Comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent vous aider, ainsi que votre organisation, à adopter et à adapter la **gestion de services informatiques**
- Le **modèle des quatre dimensions** de la gestion des services
- Les **concepts clés** de la gestion des services et leurs pratiques
- L'approche de la **Chaîne de Valeur des Services (SVS) et la co-crédation de valeur** avec les clients et les autres parties prenantes
- Comment ITIL 4 intègre un ensemble de **pratiques de gestion** qui aideront votre organisation à effectuer son travail et à atteindre ses objectifs
- Les concepts clés de **Lean IT, Agile, DevOps** et leur importance pour la création de valeur opérationnelle
- Vous serez prêt à passer l'**examen ITIL v4 Foundation** à la fin de la 3ème journée de cours

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

Notre formation interactive de 3 jours offre un équilibre idéal entre présentations, exercices individuels ou en groupe et une étude de cas.

- La gestion des **services informatiques** dans le monde moderne
- Les principaux composants et avantages du **cadre de référence ITIL 4**
- Les **concepts clés** de la gestion des services
  - La nature de la valeur et co-crédation
  - Les différentes parties prenantes impliquées
  - Produits et services: définitions et objet
  - Relations de service
  - Composantes clés de la valeur client: résultats, coûts et risques
- Les **quatre dimensions** de la gestion des services informatiques
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
  - Comment les facteurs externes peuvent affecter la gestion des services dans votre organisation
- Le **système de valeur** du service ITIL : permettre la création de valeur
  - Un aperçu du système de valeur du service
  - Opportunité, demande et valeur
  - Les principes directeurs d'ITIL
  - Organes directeurs et gouvernance
  - Chaîne de valeur des services: décrivez les activités-clés

- Amélioration continue
- Les **pratiques de gestion ITIL** ou comment ITIL interagit avec d'autres cadres et modèles
  - Pratiques de gestion générales
  - Pratiques de gestion des services
  - Pratiques de gestion technique
- **Préparation à l'examen** ITIL 4 Foundation à l'aide des examens blancs et une correction collective
- L'examen ITIL 4 Foundation

## A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

---

Notre formation ITIL 4 Foundation s'adresse aux **professionnels de l'informatique, aux chefs de projet et aux managers/chefs d'entreprise** impliqués dans la conception, la livraison et la gestion de produits et services informatiques, afin de garantir une valeur maximale aux clients et aux parties prenantes. Ce cours bénéficiera également à ceux qui sont au début de leur parcours dans la **gestion de services et ITIL**.

## PRÉREQUIS

---

Il n'y a pas de prérequis ou de connaissance technique nécessaire pour participer à cette formation.

## A PROPOS DE L'EXAMEN

---

Notre formation inclut la **préparation à l'examen ITIL 4 Foundation**. L'examen **se fera en classe le dernier jour du cours**, après la pause de l'après-midi. Pour cet examen en ligne surveillé par nos soins, vous devez seulement apporter votre PC le dernier jour de la formation.

Si vous préférez passer votre examen à une date ultérieure, prévenez-nous le 1er matin. Nous vous fournirons un voucher avec lequel vous pourrez passer l'examen en ligne avec supervision par webcam à distance par PeopleCert, à une date et heure de votre choix. Veuillez noter que vous devrez alors installer un petit logiciel sur votre PC pour passer l'examen. Plus d'informations seront données pendant la formation.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour objectif d'évaluer si le candidat peut **démontrer une compréhension suffisante du cadre de référence ITIL 4** pour pouvoir obtenir la certification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est une condition préalable aux [qualifications de niveau supérieur ITIL 4](#), qui évaluent la capacité à appliquer des concepts du cadre ITIL dans leur contexte.

- Durée de l'examen : 60 minutes (+15 minutes pour les non anglophones)
- Format : en ligne avec surveillance à distance et à livre fermé
- Nombre de questions : 40
- Score : chaque question vaut 1 point, il n'y a pas de note négative
- Note de passage : 65% ou plus (26 points ou plus)

## SUPPORT DE COURS

---

Les participants recevront une documentation complète comprenant :

- le support de cours accrédité en français, les examens blancs et les exercices en format papier;
- le manuel officiel ITIL 4 en version digitale/eBook (fourni avec le voucher d'examen);
- le support de cours officiel fourni par PeopleCert disponible sur la plateforme LMS, en version anglaise uniquement à ce jour.