

# ITIL Foundation

Examen et option Take2 (seconde chance) compris

Un programme de formation 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
  - le bon d'examen avec l'option Take2
  - les pauses-café et les déjeuners



## POURQUOI CHOISIR NOTRE FORMATION ITIL 4 FOUNDATION ?

A la fin de notre formation, 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 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 en groupe

## 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

---

Le 1er jour du cours, 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. Plus d'informations seront données pendant la formation. Si vous souhaitez passer l'examen dans nos locaux, il suffira de prendre rendez-vous avec notre équipe.

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.