Formation & Examen ITIL Foundation

Examen de certification ITIL Foundation et PeopleCert Membership Plus d'un an inclus

Notre formation **intensive de deux jours ITIL® Foundation** vous permet d'acquérir une compréhension complète du cadre ITIL et vous prépare à passer l'examen de certification officiel en toute confiance. Vous acquerrez les connaissances et les outils nécessaires pour adopter une approche moderne et flexible de la **gestion des services informatiques (ITSM)**, adaptée aux défis actuels de la transformation numérique.



• **Bon d'examen PeopleCert officiel inclus** – passez votre examen en ligne sous surveillance lorsque vous êtes prêt

• **Accrédité par PeopleCert**, dispensé par un formateur expert certifié

• **Double support pédagogique** - support de cours officiel et livre de référence inclus, ainsi que des documents partagés sur votre extranet participant

• **Expérience d'apprentissage interactive** – présentations, exercices, partages d'expérience et une préparation à l'examen

• **Formule tout compris** : déjeuners, pauses café et l'abonnement d'un an à PeopleCert Membership Plus

INFORMATION IMPORTANTE

Suite à la sortie de la nouvelle version d'ITIL (version 5) en février 2026, nous allons pour un certains temps avoir une période de transition. En effet, la nouvelle version est uniquement disponible en anglais dans un premier temps. La traduction française est attendue début mai 2026.

Le contenu décrit ci-dessous est UNIQUEMENT valable pour les cours donnés en français avec support de cours en français et examen en français, le tout en version 4. C'est le cas pour nos formations données à Gosselies, Liège et Louvain-la-Neuve. Pour les formations données à Bruxelles en français, merci de vous référer à notre page en anglais.

Le fait de passer votre certification en version 4 ne va pas vous pénaliser. En effet, la certification ITIL Foundation en version 4 restera valable pendant toute la validité de votre certificat (3 ans). Cela reste donc une base tout à fait valable pour vos formations avancées.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

En suivant cette formation certifiante ITIL 4 Foundation, vous serez en mesure de :

- Comprendre la **structure, l'objectif et les avantages** du cadre ITIL 4
- Apprendre à appliquer les **7 principes directeurs ITIL** pour aider votre organisation à adopter et à adapter efficacement la gestion des services
- Explorer les **quatre dimensions de la gestion des services** et leur rôle dans la fourniture de solutions holistiques
- Maîtriser les **concepts clés de la gestion des services** et vous familiariser avec les pratiques ITIL essentielles
- Comprendre le **système de valeur des services (SVS)** et comment il permet la **co-création de valeur** entre les fournisseurs, les clients et les parties prenantes
- Découvrir comment ITIL 4 intègre les **pratiques de gestion** pour soutenir la performance organisationnelle et l'amélioration continue
- Reconnaître l'impact du **Lean IT, de l'Agile et du DevOps** dans l'accélération de la création de valeur et de l'innovation
- Être parfaitement préparé pour passer l'**examen officiel de certification ITIL 4 Foundation**

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Notre formation interactive offre un équilibre idéal entre présentations, exercices individuels ou en groupe.

- 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-création
    - 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 disponibles sur votre Extranet Participant;
- 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.