



## ***Examen ITIL® 4 Foundation***

### ***Échantillon d'examen 1***

#### ***Livret de questions***

#### **Choix multiple**

**Durée de l'examen : 1 heure**

#### ***Instructions***

- 1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.**
- 2. Il y a une seule bonne réponse par question.**
- 3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.**
- 4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).**
- 5. Vous disposez d'une heure pour terminer cet examen.**
- 6. Il s'agit d'un "examen à livre fermé". Aucun document autre que la feuille d'examen n'est autorisé.**

- 1) Quelle pratique est responsable du déplacement des composants vers les environnements de production ?
- A. L'habilitation des changements
  - B. La gestion des mises en production
  - C. La gestion des actifs informatiques
  - D. La gestion des déploiements
- 2) Quelle pratique inclue la classification et la propriété des questions et des demandes des utilisateurs ?
- A. Le centre de services
  - B. La gestion des incidents
  - C. L'habilitation des changements
  - D. La gestion des niveaux de service
- 3) Quelle pratique identifie les métriques qui reflètent l'expérience d'un service pour le client ?
- A. L'amélioration continue
  - B. Le centre de services
  - C. La gestion des niveaux de service
  - D. La gestion des problèmes
- 4) Quelle est l'utilisation PRINCIPALE d'un calendrier des changements ?
- A. Pour supporter la "gestion des incidents" et la planification d'améliorations
  - B. Pour gérer les changements urgents
  - C. Pour planifier les changements et éviter les conflits
  - D. Pour gérer les changements standard

- 5) Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?
- A. Organisations et personnes
  - B. Information et technologie
  - C. Partenaires et fournisseurs
  - D. Flux de valeur et processus
- 6) De quelle façon la catégorisation des incidents assiste-t-elle la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Elle permet de diriger l'incident vers la zone de support appropriée
  - B. Elle détermine la priorité assignée à l'incident
  - C. Elle s'assure que les incidents sont résolus dans les délais convenus avec le client
  - D. Elle détermine la façon dont le fournisseur de services est perçu
- 7) Identifiez le ou les mots manquants dans la phrase suivante.

Un service est un moyen qui permet la co-crédation de valeur en facilitant [?] que les clients veulent atteindre.

- A. la garantie
  - B. les résultats
  - C. l'utilité
  - D. les livrables
- 8) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique d'"amélioration continue" ?
- A. Il devrait y avoir au moins une petite équipe qui se consacre à la conduite des efforts d'"amélioration continue"
  - B. Toutes les améliorations doivent être gérées comme des projets à phases multiples
  - C. L'"amélioration continue" doit être isolée des autres pratiques
  - D. Les fournisseurs externes doivent être exclus des initiatives d'amélioration

- 9) Laquelle des options suivantes est un bénéfice potentiel de l'utilisation d'un outil de gestion des services informatiques pour supporter la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Il peut s'assurer que la cause des incidents est identifiée dans les délais convenus
  - B. Il peut fournir un appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
  - C. Il peut s'assurer que les contrats des fournisseurs sont alignés sur les besoins du fournisseur de services
  - D. Il peut permettre la résolution et la clôture automatisées d'incidents complexes
- 10) Quel rôle soumet des demandes de services ?
- A. L'utilisateur ou son représentant autorisé
  - B. Le client ou son représentant autorisé
  - C. Le sponsor ou son représentant autorisé
  - D. Le fournisseur ou son représentant autorisé
- 11) Quelle pratique propose un point de contact unique pour les utilisateurs ?
- A. La gestion des incidents
  - B. L'habilitation des changements
  - C. Le centre de services
  - D. La gestion des demandes de services
- 12) Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?
- A. Penser et travailler de façon holistique
  - B. Avancer par itérations avec des retours
  - C. Privilégier la valeur
  - D. Opter pour la simplicité et rester pratique

- 13) Laquelle des options suivantes est supportée par la pratique de "gestion des demandes de services" ?
- A. Une demande d'autorisation d'un changement qui pourrait avoir un impact sur un service
  - B. Une demande d'un utilisateur concernant quelque chose qui fait partie intégrante de la fourniture normale des services
  - C. Une demande de restauration du service après une interruption de service
  - D. Une demande d'investigation sur la cause de plusieurs incidents connexes
- 14) Quelle pratique relève de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation ?
- A. La gestion des niveaux de service
  - B. L'habilitation des changements
  - C. La gestion des problèmes
  - D. L'amélioration continue
- 15) Identifier le mot manquant dans la phrase suivante.
- Le but de la pratique de "gestion de la sécurité de l'information" est de [?] les informations de l'organisation.
- A. stocker
  - B. fournir
  - C. vérifier
  - D. protéger
- 16) Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?
- A. Privilégier la valeur
  - B. Commencer là où vous êtes
  - C. Opter pour la simplicité et rester pratique
  - D. Avancer par itérations avec des retours

17) Laquelle des options suivantes N'est habituellement PAS incluse dans la gestion des incidents ?

- A. Des scripts pour recueillir des informations initiales sur les incidents
- B. Des procédures formalisées pour enregistrer les incidents
- C. Des procédures détaillées pour diagnostiquer les incidents
- D. Le recours à des connaissances spécialisées pour les incidents compliqués

18) Laquelle des options suivantes décrit le mieux la nature des principes directeurs ?

- A. Les principes directeurs peuvent guider une organisation en toutes circonstances
- B. Chaque principe directeur impose des actions et des décisions spécifiques
- C. Une organisation choisit et adopte un seul des sept principes directeurs
- D. Les principes directeurs décrivent les processus que toutes les organisations doivent adopter

19) Quel énoncé sur l'autorité de changement est CORRECT ?

- A. Une seule autorité de changement doit être assignée pour autoriser tous les types et les modèles de changements
- B. Une autorité de changement doit être assignée pour chaque type et chaque modèle de changement
- C. Les changements normaux sont pré-autorisés et ne requièrent pas l'intervention d'une autorité de changement
- D. Les changements urgents peuvent être implémentés sans l'autorisation d'une autorité de changement

20) Quelle pratique a pour but de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés ?

- A. L'habilitation des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des mises en production
- D. La gestion des déploiements

21) Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?

- A. Améliorer
- B. Planifier
- C. Fournir et soutenir
- D. Obtenir/construire

22) Quel énoncé sur les activités de la chaîne de valeur est CORRECT ?

- A. Chaque pratique appartient à une activité spécifique de la chaîne de valeur
- B. Une combinaison spécifique d'activités de la chaîne de valeur et de pratiques constitue une relation de service
- C. Les activités de la chaîne de valeur constituent un flux de travail unique qui permet de créer de la valeur
- D. Chaque activité de la chaîne de valeur contribue à la chaîne de valeur en transformant des entrées spécifiques en livrables

23) Quel est le but de la pratique de "gestion des fournisseurs" ?

- A. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée afin de soutenir l'approvisionnement continu de produits et services de qualité
- B. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'identification et l'amélioration continues des services
- C. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée et aux niveaux stratégiques et tactiques au moyen d'activités coordonnées de marketing, de vente et de fourniture
- D. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs sont disponibles quand et où elles sont nécessaires

- 24) Quels sont les deux types de coûts que le consommateur d'un service doit évaluer ?
- A. Le prix du service et le coût de la création du service
  - B. Les coûts supprimés par le service et les coûts imposés par le service
  - C. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service
  - D. Le coût du logiciel et le coût du matériel
- 25) Laquelle des options suivantes est un but de la pratique du "centre de services" ?
- A. Réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles
  - B. Maximiser le nombre de changements informatiques réussis en vérifiant que les risques sont correctement évalués
  - C. Capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de services
  - D. Définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services
- 26) De quelle façon une organisation doit-elle adopter des méthodes d'amélioration continue ?
- A. En utilisant une nouvelle méthode pour chaque amélioration gérée par l'organisation
  - B. En choisissant quelques méthodes clés pour les types d'améliorations gérées par l'organisation
  - C. En renforçant l'aptitude à utiliser autant de méthodes d'amélioration que possible
  - D. En choisissant une seule méthode pour toutes les améliorations gérées par l'organisation
- 27) Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?
- A. Les sept principes directeurs
  - B. Les quatre dimensions de la gestion des services
  - C. La chaîne de valeur des services
  - D. Le système de valeur des services

- 28) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique du "centre de services" ?
- A. Les centres de services doivent éviter de recourir à l'automatisation
  - B. Les centres de services doivent être très techniques
  - C. Les centres de services doivent comprendre l'organisation dans son ensemble
  - D. Les centres de services doivent être constitués d'une équipe physique basée dans un même endroit fixe
- 29) Quel principe directeur recommande d'organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable ?
- A. Privilégier la valeur
  - B. Commencer là où vous êtes
  - C. Avancer par itération avec des retours
  - D. Collaborer et promouvoir la visibilité
- 30) Qu'est-ce qu'un changement standard ?
- A. Un changement préautorisé qui est bien compris et intégralement documenté
  - B. Un changement qui doit être évalué, autorisé et planifié par une autorité de changement
  - C. Un changement qui ne requiert pas d'évaluation des risques étant donné qu'il est nécessaire à la résolution d'un incident
  - D. Un changement évalué, autorisé et planifié dans le cadre d'une "amélioration continue"
- 31) Que se passe-t-il lorsqu'une solution de contournement devient la façon permanente de traiter un problème ne pouvant pas être résolu de façon rentable ?
- A. Une demande de changement est soumise au contrôle des changements
  - B. La gestion des problèmes restaure le service dès que possible
  - C. Le problème conserve l'état d'erreur connue
  - D. L'enregistrement du problème est supprimé

32) Quelle est la définition d'un changement ?

- A. Ajouter, modifier ou supprimer tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services
- B. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services sont disponibles
- C. Mettre à disposition des fonctionnalités ou des services nouveaux ou modifiés
- D. Déplacer du matériel, logiciels nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production

33) Quelle est la définition d'un événement ?

- A. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration
- B. Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique
- C. L'interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service
- D. Tout composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques

34) Quelle option décrit des résultats ?

- A. Éléments livrables tangibles ou intangibles
- B. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service
- C. Résultats souhaités par une partie prenante
- D. Configuration des ressources d'une organisation

35) Laquelle des options suivantes NE constitue PAS un élément clé de la dimension "information et technologie" ?

- A. Sécurité et conformité
- B. Systèmes de communication et bases de connaissances
- C. Systèmes de gestion du flux de travaux et systèmes d'inventaire
- D. Rôles et responsabilités

- 36) Quelles pratiques sont généralement impliquées dans l'implémentation de la résolution d'un problème ?
1. L'amélioration continue
  2. La gestion des demandes de services
  3. La gestion des niveaux de service
  4. L'habilitation des changements
- A. 1 et 2  
B. 2 et 3  
C. 3 et 4  
D. 1 et 4
- 37) Laquelle des options suivantes constitue un élément clé du principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" ?
- A. Essayer de créer une solution pour chaque exception
  - B. Comprendre comment chaque élément contribue à la création de valeur
  - C. Ignorer les objectifs contradictoires des différentes parties prenantes
  - D. Commencer par une solution complexe, puis simplifier
- 38) Que faut-il faire en premier lieu lorsque l'on applique le principe directeur "privilégier la valeur" ?
- A. Identifier les résultats facilités par le service
  - B. Identifier tous les fournisseurs et les partenaires impliqués dans le service
  - C. Déterminer qui est le consommateur du service dans chaque situation
  - D. Déterminer le coût de la fourniture du service
- 39) Un fournisseur de services décrit un package qui comprend un ordinateur portable fourni avec des logiciels, des licences et un support. De quelle option ce package est-il un exemple ?
- A. Valeur
  - B. Résultat
  - C. Garantie
  - D. Offre de service

40) Quelle est la définition d'une garantie ?

- A. Élément livrable tangible ou intangible issu d'une activité
- B. Assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues
- C. Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs
- D. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier