

ITIL® (Version 5) Foundation - Including Exam

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL5F Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure

Résumé:

Cette formation offre aux responsables informatiques, aux praticiens, au personnel d'assistance et au personnel en contact avec les fonctions numériques et informatiques de l'organisation une compréhension pratique des concepts clés, du langage commun, des principes et des pratiques qui permettent une gestion réussie des services informatiques modernes. Il prépare également les participants à l'examen de certification ITIL® Foundation.

La formation est basée sur le système de valeurs des meilleures pratiques ITIL® version 5 présenté dans les dernières directives 2026. Dans l'attente du lancement de la version française d'ITIL 5, l'animation de la formation se fera en français, tandis que les supports et l'examen seront en anglais.

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.

Mise à jour : 01.04.2026

Formation intra-entreprise

Cette formation est délivrable en session intra-entreprise, dans vos locaux ou dans les nôtres. Son contenu peut être adapté sur-mesure pour répondre aux besoins de vos collaborateurs. Contactez votre conseiller formation Global Knowledge ou adressez votre demande à info@globalknowledge.fr.

Public visé:

Cette formation s'adresse à tous les niveaux de professionnels de l'informatique et à ceux qui participent à la conception, à la création, à la fourniture et à la gestion de produits et services numériques modernes.

Objectifs pédagogiques:

- À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Comprendre les concepts clés de la gestion des produits et services numériques.
- Comprendre les relations de service.
- Comprendre les quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et services.
- Comprendre le système de valeurs ITIL. (ITIL VS)
- Comprendre comment les principes directeurs ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et les activités de la chaîne de valeur
- Comprendre les pratiques de gestion ITIL
- Comprendre les avantages de la cartographie et de la gestion des flux de valeur
- Comprendre comment l'IA affecte l'ITIL, ce qu'est la gouvernance de l'IA et comment l'ITIL interagit avec d'autres cadres (PRINCE2® et DevOps)

Pré-requis:

- Aucun

Test et certification

Préparation recommandée pour les examens : Certificat ITIL® 5 Foundation en gestion des services informatiques

Il s'agit d'un prérequis pour les autres certifications ITIL® 5. L'examen est un questionnaire à choix multiples de 40 questions, d'une durée d'une heure, sans documentation, qui se déroule à la fin du cours. Les bons d'examen sont fournis avec ce cours. Ils ont une validité de 12 mois. Vous devrez programmer vos examens dans ce délai. La note minimale requise est de 65 % (26 sur 40). Le coût de l'examen est inclus dans le prix du cours.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

Les formations suivantes sont recommandés pour approfondir vos connaissances :

- ITIL5 Service*
- ITIL5 Product*
- ITIL5 Experience*
- Monitor, Support and Fulfil
- Plan, implement and control
- Collaborate, assure and improve
- ITIL5 Strategy*

* To be released

Contenu:

Module 1 -

Concepts clés de la gestion des produits et services

- Concepts clés : produit, service, produit numérique, service numérique
- Relations entre produits et services numériques
- Gestion des produits et services
- Le cycle de vie ITIL® des produits et services
- Livrables, résultats, coûts, risques et valeur
- Offres de services et interactions de service

Module 2 -

Les quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services

- Introduction aux quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services
- Facteurs internes et facteurs externes

Module 3 -

Le cycle de vie des produits et services ITIL

- Introduction au cycle de vie des produits et services ITIL
- Objectif et portée des activités du cycle de vie des produits et services ITIL

Module 4 -

Le système de valeurs ITIL

- Composantes du système de valeur ITIL
- Principes directeurs ITIL
- Gouvernance
- Chaîne de valeur
- Pratiques de gestion
- Modèle d'amélioration continue ITIL

Module 5 -

Identification, cartographie et gestion des flux de valeur

- Concepts clés de la cartographie et de la gestion des flux de valeur
- Application des flux de valeur
- Objectif de la cartographie et de la gestion des flux de valeur

Module 6 -

ITIL et IA

- Introduction à l'IA
- ITIL et gouvernance de l'IA

Module 7 -

ITIL et autres frameworks

- ITIL et DevOps
- ITIL et PRINCE2

Préparation à l'examen

La préparation n'est pas intégrée dans la version de 2 jours, en raison de contraintes de temps.

Méthodes pédagogiques :

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés. Les étudiants recevront un kit étudiant entièrement numérique, un bon pour un examen surveillé et un guide numérique de base en standard.

Un support de cours officiel en anglais sera remis aux stagiaires au format électronique.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement