# ITIL® 4 Foundation - Examen inclus

**Durée: 365 Jours** **Réf de cours: ILFN4** **Méthodes d'apprentissage: E-learning**

## Résumé:

ITIL 4 modernise ITIL en repensant une grande partie des pratiques ITSM dans le contexte élargi de l'expérience client, des flux de valeur, de la transformation numérique et adopte de nouvelles façons de travailler avec Lean, Agile et DevOps.
Découvrez comment mettre en oeuvre et améliorer vos processus informatiques, les avantages et les défis à relever grâce à la formation ITIL® Foundation. Vous maîtriserez les principes et meilleures pratiques permettant une gestion efficace et moderne des services informatiques. Le cours est basé sur le Framework ITIL® 4.
Vous apprendrez notamment comment mettre en oeuvre les pratiques ITIL®, en vous appuyant sur l'expérience de nos formateurs. Cette formation présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovantes, et une évolution des processus existants. A l'issue de cette formation, les participants passeront la certification ITIL®4 Foundation.
**Financement :**
Formation éligible au Compte Personnel de Formation (CPF), permettant de préparer la Certification associée inscrite au répertoire de France Compétences.
La Certification professionnelle inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences RS7093 valable jusqu'au 28/02/2028
Nous vous invitons à consulter les prérequis, les objectifs, le contexte de la certification ainsi que les détails de la certification sur :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7093/
*Mise à jour : 30.04.2025*

## Public visé:

Cette formation s'adresse à toute personne débutante dans le management des services (ITSM), impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels, ...), et/ou certifiée dans les versions précédentes d'ITIL®, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

## Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Expliquer comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider à l'organisation à adopter et à adapter à la gestion de service
- Expliquer les 4 dimensions de la gestion de service
- Définir le but et les composants du système de valeur de service
- Identifier les activités de la chaîne de valeur du service et expliquer comment elles s'interconnectent

## Pré-requis:

Aucun

## Test et certification

Cette formation prépare à la certification **ITIL® 4 Foundation**
L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions; Le seuil de réussite est de 65% minimum.
Cet examen est disponible dans 11 langues dont le français et l'anglais.
**A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.**

Le titre de certification ITIL® 4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL4.

...

Cette formation mène également à la Certification professionnelle

inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences sous l'intitulé ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins stratégiques de l'entreprise (RS7093)

Dans ce cadre, la certification prévoit :

- **Une étude de cas pratique** : Le cas pratique fourni par Peoplecert , fera l'objet d'un travail individuel de préparation de 2 heures.

Dans les jours qui suivent le cours, ce travail fera l'objet d'une restitution d'une heure face à un jury, composé de 2 spécialistes certifiés.

- **Une évaluation à visée professionnelle** : Le candidat aura 30 jours pour passer la certification à visée professionnelle. Le candidat recevra une notification par e-mail de sa session d'examen confirmée, comprenant l'heure, la date et le lieu de l'examen, ainsi que la pièce d'identité qu'il doit présenter à l'examinateur.

Les candidats ont un délai de 30 jours après la formation, pour présenter les deux épreuves.

Chaque épreuve requiert un score minimal de 65% et compte pour 50% dans l'obtention de la certification, dans le cadre du CPF.

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

- ITIL4AMC - ITIL® 4 Specialist: Acquiring & Managing Cloud Services - Examen inclus
- ITIL4CDS - ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver, Support - Examen inclus
- ITIL4DITS - ITIL® 4 Leader - Digital and IT Strategy - Examen inclus
- ITIL4DPI - ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan, Improve - Examen inclus
- ITIL4DSV - ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value - Examen inclus
- ITIL4HVIT - ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT - Examen inclus
- ITIL4ITAM - ITIL® 4 Specialist IT Asset Management - Examen inclus

## Contenu:

JOUR 1

Définitions de la gestion des services informatiques

- Service
- Utilité
- Garantie
- Client
- Utilisateur
- Gestion du service
- Commanditaire

Concepts clés de la création de valeur

Concepts clés des relations de service

- L'offre de services
- La prestation de services
- La consommation de services
- Gestion de la relation de service

Exercice : Associer les valeurs aux parties prenantes (Stakeholders)

JOUR 2

La nature, l'utilisation et l'interaction des 7 principes directeurs d'ITIL®

- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

Exercice : Etude de cas de Cruise Along Cars et son IT Services provider, Global City IT Services

Les 4 dimensions de la gestion de service

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Exercice : Explorer l'application des quatre dimensions de la gestion des services

Le système de valeur des services ITIL®

- La chaîne de valeur des services, ses entrées et sorties et son rôle dans le soutien des flux de valeur
- Éléments de la chaîne de valeur des services : planifier, améliorer, impliquer ou engager, conception et transition, obtenir/construire, fournir et soutenir

Exercice : Associer la chaine de valeur du service au cycle de vie d'un nouveau service

Pratiques ITIL et prise en charge de la chaîne des valeurs

- Amélioration continue (y compris modèle d'amélioration continue)
- L'habilitation du changement
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de service
- Gestion des niveaux de service

Exercices : Identifier le contenu du Registre d'amélioration continue- travail en groupe, Identifier et comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services

JOUR 3

Analyser les objectifs des pratiques ITIL® suivantes

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la configuration des services
- Gestion des actifs informatiques
- Gestion du déploiement
- Surveillance et gestion des événements

Exercice : Identifier et comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services, Comprendre la principale raison pour laquelle les changements échouent et quelle partie des activités de la chaîne de valeur des services dans la pratique de contrôle des changements aborde ces questions (travail en groupe), Permettre de définir la portée des termes et des clauses dans un contrat de niveau de service (SLA) (travail en groupe)

Préparation à la certification : 2 examens blancs et correction avec l'instructeur

## Méthodes pédagogiques :

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés. Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation. Un support de cours officiel sera remis aux stagiaires au format electronique. Le voucher remis permettra d'acceder aux ressources complémentaires (Workbook et Quick reference Guide) sur le site de PeopleCert. Le formateur adaptera le contenu de chaque journée au rythme d'apprentissage du groupe.
Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou nos agences en régions.