

## ITIL® 4 : Foundation (test inclus)

Référence : **IT004F**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **Itil® Foundation**

Code CPF : **RS7093**

CPF

### Connaissances préalables

- 1-Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée
- 2-La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification

### Profil des stagiaires

- 1-Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques qu'il soit débutant ou confirmé
- 2-Toute personne certifiée sur une version précédente d'ITIL® souhaitant mettre à jour ses connaissances et sa certification

### Objectifs

- Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service
- Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL® et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL®
- Fournir une solide compréhension du modèle ITIL® et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles

### Certification préparée

L'examen, disponible en français, est un QCM d'une heure, composé de 40 questions et est passé livre fermé. Le seuil de réussite est de 65% minimum. La certification est un prérequis pour suivre les deux cursus avancés ITIL®4 Managing Professional ou ITIL®4 Strategic Leader. Le taux de réussite de cette certification sur le 2nd semestre 2024 est de 77.83%. Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à [cliquer ici](#) pour accéder à la documentation officielle du certificateur

### Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

### Formateur

- Consultant-Formateur expert ITIL®

## Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## Contenu du cours

### 1. Vue globale d'ITIL® 4 (3h00)

- Principes de gestion des services informatiques
- Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

### 2. Les principes directeurs (1h30)

- La valeur au centre des préoccupations
- Partir de l'existant
- Progresser de manière itérative
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler avec une vue globale
- Penser simple et pratique
- Optimiser et automatiser

### 3. Les quatre dimensions de la gestion des services (1h00)

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

### 4. Valeur du service (1h00)

- Système de valeur du service (SVS)
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur (SVC)
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

### 5. Les 7 pratiques ITIL® (7h00)

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements,
- Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

### 6. Tests blancs (3h00)

- L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

## 7. Certification ITIL® 4 Foundation hors financement CPF

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® 4 Foundation un QCM de 40 questions
- Passage de la certification hors temps de formation : un voucher vous sera remis pour que vous puissiez programmer votre passage
- La certification ITIL4 Foundation est valide 3 ans (renouvelable) et constitue un prérequis pour les certifications ITIL4 de niveau avancé

## 8. Certification ITIL® 4 Foundation dans le cadre du CPF

- Dans le cadre d'une prise en charge CPF, le passage de la certification ITIL4® Foundation va se dérouler en 2 étapes :
- Etape 1 : Chaque candidat devra réaliser un exercice de cas pratique autour de ITIL4®, en fournissant une production écrite. L'objectif étant de valider le fait que les compétences visées seront mises en situation réelle d'entreprise
- Les candidats auront 2 heures maximum de préparation et 1 heure de présentation de leur production écrite qui sera évaluée au travers d'une grille Fournie par Peoplecert.
- Etape 2 : Chaque candidat pourra ensuite accéder à l'examen final ITIL4® Foundation, qui est un QCM de 40 questions, et qui dure une heure. Il faut répondre correctement à 26 questions sur les 40 questions pour obtenir la certification IITL4 Foundation
- Informations complémentaires :
- Cet examen doit être passé dans un délai de 30 jours après la formation
- En cas d'échec, une seconde tentative gratuite est incluse

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.