

# ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation

## E-Learning & Certification

**QRP International**, en qualité d'Organisme de Formation Accrédité (ATO) pour PRINCE2<sup>®</sup>, MSP<sup>®</sup>, MoP<sup>®</sup>, P3O<sup>®</sup>, ITIL<sup>®</sup> et Agile Project Management, entre autre, va accompagner votre Entreprise de la qualification de vos collaborateurs à une implémentation efficace et adaptée à votre structure dans les domaines suivants:

- Gestion de Projet - PRINCE2, PRINCE2 Agile et PMP
- Agilité - PRINCE2 Agile , AGILE Project Management, SAFe et SCRUM
- Management de Programme - MSP (Managing Successful Programmes)
- Management de Portefeuille - MoP (Management of Portfolios)
- Gestion de Bureaux de Portefeuilles, Programmes et Projets - P3O
- **Gestion des services IT– ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps**
- Gestion du changement - Change Management

Nous sommes spécialisés dans la formation et l'implémentation de ces Bonnes Pratiques dans le secteur public et privé et bénéficions d'une large expérience auprès d'entreprises locales et de multinationales. Nous avons formé et certifié à ce jour plus de 20.000 professionnels dans une quarantaine de pays à travers le monde. **Cette offre comprend:**

1. [Fonctionnement de la formation E-Learning ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation](#)
2. [Méthode d'apprentissage](#)
3. [Pack E-Learning ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation](#)
4. [Examen ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation](#)
5. [Annexe: Certification officielle \(Format PDF\)](#)

**=> Certification ITIL<sup>®</sup> 4 éligible au CPF**



## 1. Fonctionnement de la formation E-Learning ITIL® 4

La formation E-Learning ITIL® 4 de QRP assure au candidat une bonne connaissance de la méthode ITIL® 4 et préparation à la certification ITIL® 4 Foundation.

### Le guide d'utilisation de la plateforme d'E-Learning

La plateforme d'E-Learning est une application en ligne avec laquelle le participant peut augmenter et tester ses acquis d'une manière amusante, rapide et efficace. La plateforme E-Learning est un outil puissant grâce à la répétition de l'application Q-Trainer. Afin de rendre la formation encore plus bénéfique, cette option permet de changer les paramètres du système en considération des propres objectifs et préférences de l'utilisateur. Il est également possible d'entrer une date d'examen et mentionner les jours pendant lesquels le candidat souhaiterait s'exercer.

### Accessibilité

Le candidat peut accéder à la formation E-Learning ITIL 4 depuis tous les types de dispositifs: ordinateurs, smartphones (iOSS et android), tablettes et ipad.

### Plateforme en ligne et paramètres personnalisables

La plateforme en ligne permettra au candidat de : commencer ses exercices, lancer Q-Trainer, s'entraîner, créer des exercices supplémentaires, revoir ses résultats ou progrès mais également de régler ses paramètres personnels. Il est possible de modifier 3 paramètres :

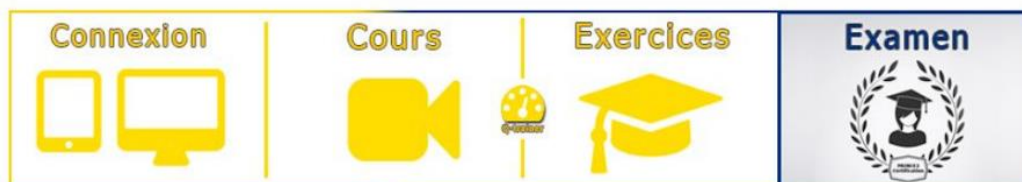
- Type de formation : pour indiquer la date à laquelle présenter l'examen et la quantité maximum de questions pour chaque session d'exercices Q-Trainer.
- Niveau de formation : pour régler l'intensité du Q-Trainer. Plus haut sera le niveau indiqué, plus intense et vaste sera le Q-Trainer.
- Planning : pour choisir quels jours réaliser les exercices Q-Trainer et recevoir un email de rappel.

### Système d'évaluation continue

A la fin de chaque leçon il sera demandé au participant de compléter les questions test en ligne et les exercices du Q-Trainer couvrant la leçon.

### L'approche en 4 étapes :

- Se connecter à la plateforme E-Learning QRP
- Suivre la formation au travers des différents chapitres sous forme de vidéos
- Compléter les questions du Q-Trainer qui abordent les leçons à réviser
- S'exercer grâce à notre simulateur d'examen interactif
- Passer la certification (*Voir dernière page*)

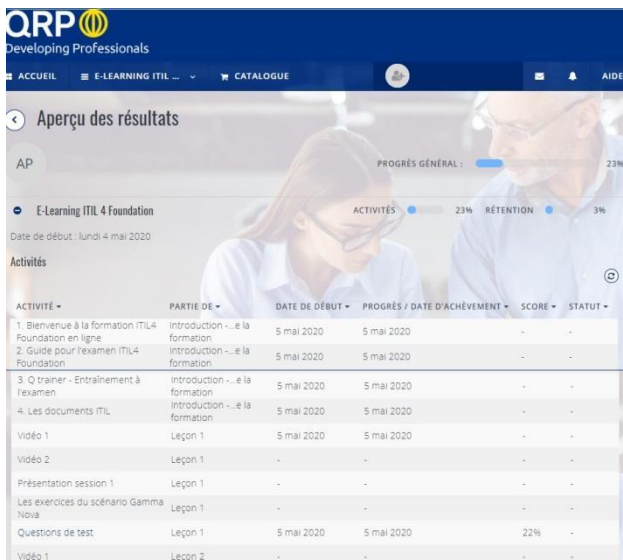


Le Pack E-Learning offre un accès en ligne aux cours vidéos et questionnaires d'auto-évaluation pour chacune des leçons visionnées. Mais cela n'est pas tout, en supplément des exercices associés à chaque leçon, l'outil E-Learning QRP bénéficie d'un système Q-Trainer qui assure de réviser assidûment en proposant des questions sur les leçons précédentes !

Et si cela n'était pas suffisant pour satisfaire la curiosité du candidat et répondre à toutes les questions de ce dernier, QRP met à disposition un formateur en ligne qui répondra aux questions et/ou aux doutes qu'il peut avoir au cours de son étude!

## Statistiques et Résultats

Cette page permettra d'évaluer les progrès, les connaissances acquises et l'efficacité du candidat. Le candidat pourra aussi consulter les résultats et progrès par leçons ainsi que les résultats du Q-Trainer par sujet traité. Cela permettra de voir facilement ses progrès sur le parcours global.



The screenshot shows a dashboard titled 'Aperçu des résultats' (Progress Overview) for 'E-Learning ITIL 4 Foundation'. It displays a general progress bar at 23% and a retention rate of 3%. Below this, a table lists various activities and their completion status.

ACTIVITÉ	PARTIE DE	DATE DE DÉBUT	PROGRÈS / DATE D'ACHÈVEMENT	SCORE	STATUT
1. Bienvenue à la formation ITIL4 Foundation en ligne	Introduction - e la formation	5 mai 2020	5 mai 2020	-	-
2. Guide pour l'examen ITIL4 Foundation	Introduction - e la formation	5 mai 2020	5 mai 2020	-	-
3. Q trainer - Entraînement à l'examen	Introduction - e la formation	5 mai 2020	5 mai 2020	-	-
4. Les documents ITIL	Introduction - e la formation	5 mai 2020	5 mai 2020	-	-
Vidéo 1	Leçon 1	5 mai 2020	5 mai 2020	-	-
Vidéo 2	Leçon 1	-	-	-	-
Présentation session 1	Leçon 1	-	-	-	-
Les exercices du scénario Gamma Nova	Leçon 1	-	-	-	-
Questions de test	Leçon 1	5 mai 2020	5 mai 2020	22%	-
Vidéo 1	Leçon 2	-	-	-	-

L'outil Q-Trainer est moteur d'apprentissage intelligent pour défier le candidat avec des questions variées, mettant l'accent sur les sujets plus difficiles. L'outil s'adapte et posera toujours des questions différentes jusqu'à la fin du cours quand le candidat aura acquis la connaissance nécessaire pour passer l'examen ITIL<sup>®</sup> 4 avec confiance.

La page des résultats donne également un aperçu direct de la connaissance acquise par sujet ou par objectif. Cet outil est pertinent si bien pour le candidat que pour le responsable formation qui souhaite suivre l'avancée de ses collaborateurs.

## 2. Méthode d'apprentissage

### Méthode de Travail

La formule E-Learning est une plateforme d'apprentissage en ligne permettant un accès 24h/24 et 7j/7 composée de cours incluant des vidéos thématiques pour faciliter la compréhension. Le candidat est guidé pendant l'usage du système qui permet aussi des tests en ligne pour atteindre le niveau exigé de connaissances pour aborder la certification ITIL<sup>®</sup> 4 visée avec sérénité.

### Cette formule comprend:

1. L'accès au suivi de la formation via la plateforme en ligne pour une durée de 6 mois.
2. Des vidéos avec tests de progression
3. Des questions de tests
4. Un tuteur en ligne
5. Des examens blancs
6. Le passage de l'examen ITIL® 4 Foundation

**1. L'accès au suivi de la formation via notre plateforme en ligne pour une durée de 6 mois.** La formation ITIL® 4 E-Learning de QRP International est officiellement accréditée. Il faut environ 12 heures pour compléter cette formation et se préparer correctement à l'examen ITIL® 4 Foundation. Le participant aura un total de 6 mois d'accès aux cours afin de compléter ces heures de formation.

### 2. Des vidéos

Le candidat trouvera aussi un certains nombres de vidéos expliquant les concepts clés de ITIL® 4 couverts dans chaque leçon. La durée de chaque vidéo est de 30 minutes environ.

### 3. Des questions de tests

Dans chaque leçon, un certain nombre de questions à choix multiples similaires aux questions des examens sont posées. Ces questions ont été développées pour simuler les examens ITIL® 4.

### 4. Le tuteur en ligne

L'approche d'étude est basée sur une structure simple et destiné à être "auto-explicatif". Cependant, chaque élève est unique et pour que les candidats se sentent à l'aise à chaque étape de ses révisions, QRP met à disposition un tuteur en ligne permettant de répondre à toutes ses questions.

### 5. Les examens blancs

Les formations accréditées ITIL® 4 de QRP inclut un examen blanc officiel d'Axelos.

### 3. Pack E-Learning ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation

#### Objectifs du pack E-Learning ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation

En suivant les leçons Foundation et en utilisant la plateforme d'exercices en ligne, le candidat sera guidé pour atteindre les objectifs listés ci-dessous.

Le but du cours est de donner au candidat toutes les informations nécessaires et tous les instruments de révision pour comprendre, élaborer et expliquer les objectifs du niveau Foundation. Pour chaque leçon présentée, les participants seront dirigés un peu plus vers les objectifs à atteindre pour chaque sujet traité.

ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation est le premier niveau de certification de la méthode ITIL<sup>®</sup> 4. L'objectif de cette formation est de se préparer à l'examen ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation. La certification vise à confirmer que la connaissance du candidat et sa compréhension sont suffisamment développés pour pouvoir travailler efficacement dans un environnement ITIL<sup>®</sup> 4. La certification ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation est également une condition préalable à la certification des autres modules ITIL. A l'issue de la formation, les participants devraient :

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL<sup>®</sup> 4 peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques
- Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services informatiques
- Comprendre l'objectif et les composants du système de valeur des services (SVS)
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services (CVS) et leur interconnexion
- Comprendre le but et les termes des 15 pratiques ITIL
- Etudier en détails 7 pratiques ITIL
- Réussir l'examen ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation

#### Programme de formation ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation :

ITSM Définitions et concepts : parties prenantes et rôles, valeur, service, utilité, garantie, offre de services.

- Principes directeurs : 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.
- Les 4 dimensions : organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus.
- Le système de valeur des services.
- La chaîne de valeur des services.
- L'amélioration continue.
- Les pratiques ITIL : les 15 pratiques à mémoriser et les 7 pratiques à étudier en détail.
- La préparation à l'examen.

## 4. Examen ITIL® 4

### Structure de l'examen

**Examen ITIL® 4 Foundation** : Les objectifs de l'examen sont de permettre à un candidat de démontrer ses connaissances et sa compréhension d'ITIL® 4. L'examen Foundation utilise des questions objectives auxquelles le candidat doit répondre en choisissant une option dans un ensemble de choix multiples contenant la réponse correcte prédéterminée.

L'examen consistera en un total de 40 questions qui couvriront l'ensemble du programme d'examen ITIL® 4 Foundation :

- 1 heure
- 40 questions
- QCM : Questions à choix multiple classique
- Note d'admissibilité : 26/40 points (65%)
- Livre fermé

### Modalité de passage des examens

Pour le passage de l'examen, il existe deux possibilités :

- **Surveillant QRP – supplément de 450€ par session (Projet Intra-entreprise)**

Un surveillant accrédité par PEOPLECERT et QRP International se déplacera dans les locaux du client à la date et aux horaires choisis pour organiser et surveiller la session d'examen. L'examen se fait au format Papier ou Online. => *Nous conseillons cette option pour les groupes.*

- **Modalité ProctorU (incluse)**

Les examens ont lieu en ligne grâce au système ProctorU, un service unique qui donne la liberté de passer les examens au moment souhaité. Le système ProctorU est disponible 24h/24h et 7j/7j. L'examen peut se faire de manière traditionnelle ou en ligne. *En cas de réussite à l'examen, le candidat obtiendra le certificat officiel AXELOS sous format pdf (Annexe B).*

## 5. Annexe: Certification officielle (Format PDF)

