

# ITIL 4® Foundation

## E-learning

- ★ Formation certifiante
- ♿ Aménagements spécifiques possibles
- Modalité : E-learning
- Durée : +12 heures
- Accès : 6 mois d'accès à la plateforme
- Langue : français ou anglais
- Examen: ITIL 4 Foundation



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques
- Comprendre l'objectif et les composants d'ITIL Service Value System
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion
- Connaître le but et les termes des 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL



### Modalité d'inscription

#### PUBLIC CIBLE

- Tout professionnel qui commence son parcours dans la gestion des services informatiques
- ITSM Manager actuel ou futur
- Tout professionnel travaillant dans d'autres secteurs «IT» (numérique, produit, développement) ayant une interface solide avec la livraison de services
- Titulaire d'une certification ITIL souhaitant mettre à jour ses connaissances.

#### PRÉREQUIS

- Aucun pré-requis pour accéder à la formation

#### RECOMMANDATIONS QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion de projet
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire avant d'assister à la formation



## Programme de la formation

### Auto-évaluation du candidat avant la formation

- Votre profil
- Auto-évaluation ITIL 4 Foundation

### Préparation avant la formation

- Glossaire ITIL 4
- Guide de l'examen en bref
- FAQ de la formation

### Modules

- Module 1 – Introduction
- Module 2 – Principes directeurs
- Module 3 – Les 4 dimensions
- Module 4 – Le système de valeur des services
- Module 5 – La chaîne de valeur des services.
- Module 6 – L'amélioration continue
- Module 7 – Les pratiques ITIL

### Préparation à l'examen

- Guide des candidats à l'examen ITIL 4 Foundation
- "ITIL 4 Foundation Proctored exam"

### Examen

- FAQ
- Questionnaire de satisfaction
- Examen blanc en ligne ITIL 4 Foundation 1
- Examen blanc en ligne ITIL 4 Foundation 2



## Compétences et débouchés

- Bloc de compétences : non
- Passerelles : non
- Débouchés : la certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion de projet tels que chef ou directeur de projet, consultant MOE / MOA ou encore responsable PMO
- Suites de parcours possibles : PRINCE2, Scrum, AgilePM, Devop, COBIT



## Points forts de la formation

Notre formation e-learning inclut :

- Accès à la plateforme pendant 6 mois
- Formation disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Outil MemoTrainer™
- Tuteur en ligne
- Application téléchargeable sur smartphone
- Voucher de l'examen officiel ITIL 4 Foundation inclus



## Déroulement de la formation

La formation E-Learning ITIL® 4 de QRP assure au candidat une bonne connaissance du cadre ITIL 4 et une préparation optimale à l'examen de certification ITIL 4 Foundation.

### 6 mois d'accès minimum

Prenez le temps dont vous avez besoin : vous aurez accès à la plateforme d'apprentissage en ligne pendant 6 à 10 mois (selon la formation). Au cours de ces mois, vous pouvez définir vos propres horaires et diviser le cours comme vous le souhaitez.

### Utilisation de la plateforme e-learning

La plateforme e-learning est une application en ligne avec laquelle le participant peut augmenter et tester ses acquis d'une manière amusante, rapide et efficace. QRP utilise le système MemoTrainer™ conçu pour vous défier par des répétitions sélectives et des exercices intelligents pour activer les connaissances et stimuler la mémoire à long terme. 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 (iOS et android), tablettes et ipad.

### Plateforme en ligne et paramètres personnalisables

La plateforme en ligne permet au candidat de commencer ses exercices, lancer MemoTrainer™, 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 MemoTrainer™.
- Niveau de formation : pour régler l'intensité du MemoTrainer™. Plus haut sera le niveau indiqué, plus intense et vaste sera le MemoTrainer™.
- 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 MemoTrainer™ couvrant la leçon.

La formation E-Learning offre un accès en ligne aux vidéos explicatives 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 MemoTrainer™ 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 tuteur en ligne qui répondra aux questions et/ou aux doutes qu'il peut avoir au cours de son apprentissage.

### **Statistiques et Résultats**

La page « Statistiques et Résultats » permet 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 MemoTrainer par sujet traité. Cela permettra de voir facilement ses progrès sur le parcours global. L'outil MemoTrainer fait usage de son moteur d'apprentissage intelligent pour défier continuellement 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 4 en toute confiance. La page des résultats donne également un aperçu direct de la connaissance acquise par sujet ou par objectif. Cet outil est pertinent aussi bien pour le candidat que pour le responsable formation qui souhaite suivre l'avancée de ses collaborateurs.

### **Voucher d'examen**

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



## **Prise en compte des stagiaires en situation de handicap**

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon le décret n°2006-26 du 9 janvier 2006 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

**Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.**



## **Modalités pédagogiques et d'évaluation**

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

Cette formule comprend:

- Vidéos explicatives
- Lectures et exercices interactifs
- Questions test et exercices de scénario projet
- Tuteur en ligne
- MemoTrainer
- Examens blancs

### **Vidéos explicatives**

Nos experts vous ont concocté une série de vidéos claires et interactives pour vous enseigner la méthode, vous permettre de réussir votre examen et d'appliquer la méthode à vos projets.

### **Lectures et exercices interactifs**

Les lectures interactives expliquent plus en profondeur quelques concepts clés. Vous pouvez utiliser ces lectures si vous souhaitez en savoir plus sur les actions recommandées lors de l'application de la méthode.

### **Questions test et exercices de scénario projet**

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen.

### **Tuteur en ligne**

Notre solution e-learning est basée sur une structure facile et conçue pour être explicite. Malgré tout, chaque candidat est unique et pour vous permettre d'être confiant à chaque étape successive de votre apprentissage, vous pouvez contacter votre tuteur si vous avez des questions sur les leçons que vous venez de suivre.

## MemoTrainer

QRP utilise le système MemoTrainer™ conçu pour vous défier par des répétitions sélectives et des exercices intelligents pour activer les connaissances et stimuler la mémoire à long terme.

## Examens blancs

La formation accréditée ITIL 4 Foundation de QRP incluent 2 examens blancs officiels.



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

- 60 minutes
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité 65%
- Livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT.

La certification ITIL 4 Foundation a une durée de validité de 3 ans. Consultez notre article dédié pour en savoir plus sur le [Programme de développement professionnel continu de PeopleCert](#) et découvrir comment maintenir votre certification à jour.

La certification ITIL 4 Foundation est obligatoire pour accéder aux modules intermédiaires ITIL 4, qui nécessitent la capacité du candidat à appliquer les concepts clés du cadre ITIL dans un environnement de travail.



## Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Attestation de suivi de formation
- Questionnaire de satisfaction



## Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.



## Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex  
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

[france@grpinternational.com](mailto:france@grpinternational.com)

+33 (0)1 82 88 33 49

Mis à jour le : 15/05/2023