ITIL® 4 Foundation
Présentiel

★ Formation certifiante
★ Actions collectives Atlas
♿ Bâtiments conformes aux normes d'accessibilité

- Modalité : présentiel
- Durée : 3 jours, 21 heures
- Langue : français
- Manuel officiel : inclus en pdf
- Examen : ITIL 4 Foundation inclus
- 2nd passage à l'examen offert en cas d'échec
- Nombre de participants : min 4 – max 12

ITIL ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION
PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

PARTENAIRE Atlas ACN

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

RECOMMANDATIONS QRP

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

Programme de la formation

JOUR 1

❖ **THÉORIE**

- Introduction au cours
  - Echelle de bloom
  - La cartographie des certificats ITIL 4
  - Le schéma des formations ITIL 4
  - L'examen ITIL 4 Foundation
- Concepts clés et définitions
  - La gestion des services et la valeur
  - Les organisations
  - Les fournisseurs de services
  - Les consommateurs de services
  - Les autres parties prenantes
  - Les services, produits et offres de service
  - Les relations entre services
  - La valeur : résultats, coûts et risques
  - L'utilité et la garantie
- Les 7 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 fa çon holistique
  - Opter pour la simplicité et rester pratique
  - Optimiser et automatiser
- Approche holistique de la gestion des services
- Equilibre entre chaque dimension
- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Les facteurs externes : PESTLE (hors syllabus)
- Le système de valeur des services et ses composants
- Le rôle du SVS vis-à-vis de l'agilité et de la résilience

❖ **EXERCICES PRATIQUES**

❖ **RÉVISIONS - à domicile**

JOUR 2

❖ **THÉORIE**

- Discussion sur les révisons
- La chaîne de valeur des services et ses 6 activités
- Le modèle en 7 étapes de l'amélioration continue
- d'ITIL
- Les bénéfices de l'application du modèle
- 3 catégories de pratiques
- 34 pratiques existantes et 15 pratiques à mémoriser
- Comment se préparer à l'examen

❖ **EXERCICES PRATIQUES**

❖ **RÉVISIONS - à domicile**

JOUR 3

❖ **EXERCICES PRATIQUES**

❖ **RÉVISIONS**

- Discussion sur les révisons
- Examen blanc
- Correction de l'examen blanc et discussion
- Préparation à l'examen ITIL 4 Foundation

❖ **PASSAGE DE L'EXAMEN**

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL®4 et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

Si vous souhaitez discuter d'un projet de formation intra-entreprise, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.

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 des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, …
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 DPI, ITIL 4 CSD, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 DSV,…

Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008.
- + de 20 000 participants formés et certifiés à ITIL
- La plateforme de révision QRP utilise le système MemoTrainer ™ conçu pour vous défier par répétitions sélectives et exercices intelligents pour activer vos connaissances et stimuler votre mémoire à long terme.
- Dans le cadre de la préparation à l'examen final, vous aurez accès à des simulations complètes (examens blancs) avec les explications de réponse.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2nd passage à l'examen ITIL 4 Foundation offert en cas d'échec

Déroulement de la formation

CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant l'intitulé ainsi que le lieu de la formation, la lecture préparatoire, les détails pratiques, le plan et les instructions d'accès à la formation. Suite à la crise du Covid-19 une annexe au règlement a été publiée.

HORAIRES

Une formation standard ITIL 4 Foundation s'étend de 9h30 à 17h30. Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.

DÉROULEMENT

Une fois tous les participants arrivés, notre formateur vous rappellera le déroulement de la formation et vous fera émarger la liste de présence. C'est avec le formateur que vous organisez l'emploi du temps de votre formation, que ce soit pour les pauses, les heures de déjeuner et de fin de journée. Il vous rappellera l'objectif de la formation, son découpage pédagogique et recensera vos attentes lors d'un tour de table de présentation.

INFORMATIONS PRATIQUES

Les repas ne sont PAS inclus, notre formateur pourra cependant vous conseiller quelques endroits pour déjeuner, à proximité du lieu de la formation.

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 formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- Présentation
- Exercices basés sur une étude de cas
- Echanges sur des scénarios réels
- Travail à domicile (accès à la plateforme LMS pour s'entrainer et réviser)
- Examens blancs et discussions autour des réponses

La pédagogie est active et participative. Les concepts sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
• une lecture préparatoire	• une étude de cas avec exercices et solutions associées
• le manuel officiel (pdf)	• des examens blancs corrigés et expliqués
• version numérique de la présentation PPT	• une liste de trucs & astuces pour réussir l'examen • 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen

Examen

EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 65 ou plus
- Durée : 60 minutes (+25% pour les non-bilingues)
- Examen à 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.

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@qrpinternational.com
+33 (0)1 82 88 33 49

Mis à jour le : 12/05/2023