

# ITIL® 4 Create, Deliver & Support Présentiel

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Bâtiments conformes aux normes d'accessibilité
- Modalité : présentiel
- Durée : 3 jours, 21 heures
- Langue : français ou anglais
- Examen : ITIL 4 CDS inclus
- 2nd passage à l'examen ITIL 4 CDS offert en cas d'échec
- Nombre de participants : min 4 – max 12



## Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment planifier et créer une chaîne de valeur des Services pour créer, fournir et soutenir les Services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, à la fourniture et au support à travers le SVS (Système de Valeur des Services) et les chaînes de valeur
- Savoir créer, fournir et soutenir les services



## Modalité d'inscription

### PUBLIC CIBLE

- Quiconque souhaite poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Praticien d'ITSM qui gère le fonctionnement de produits et de services informatiques et numériques
- Responsable de la fourniture de services de bout en bout
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances

### PREREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation

### 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

- Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments du système de valeur des services
  - Structure organisationnelle
  - Équipes intégrées et collaboratives
  - Aptitudes, rôles et compétences des équipes
  - Culture d'équipes et différences
  - Travailler avec une mentalité orientée-client
  - Gérer la satisfaction des collaborateurs
  - La valeur d'une communication positive
- Comprendre comment utiliser une démarche "shift left"
- Savoir comment planifier et gérer des ressources dans le système de valeur des services
  - Collaboration et intégration des équipes
  - Planification des équipes
  - Résultats basés sur le métrologie et le reporting
  - Culture d'amélioration continue
- Comprendre l'utilisation et la valeur de l'information et de la technologie dans le système de valeur des services
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et transitionner des nouveaux services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service
  - Conception de service
  - Développement et gestion de logiciels
  - Gestion des déploiements
  - Gestion des mises en production
  - Test et validation de service
  - Gestion des changements
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir du support utilisateur
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur
  - Centre de services
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des connaissances
  - Gestion des niveaux de service

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail à domicile

### JOUR 2

#### ❖ THÉORIE

- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir du support utilisateur
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur
  - Centre de services
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des connaissances
  - Gestion des niveaux de service
- Savoir comment coordonner, prioriser et organiser le travail et les activités pour créer, fournir et supporter des services
  - Gérer les travaux comme des tickets (d'incidents)
  - Prioriser les travaux
- Comprendre l'utilisation et la valeur de différentes considérations dans le système de valeur des services
  - Considérations "Buy or build"
  - Options de fourniture
  - Intégration et gestion des services - Service integration and management (SIAM)

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS – travail à domicile

### JOUR 3

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS

- Préparation à la certification
  - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
  - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Guide sur les Pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen

#### ❖ 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 DITS, 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 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2ème examen 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 CDS 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.

L'examen est inclus dans la formation. Vous pourrez éventuellement avoir besoin de votre ordinateur portable pour réaliser votre/vos examen(s) à la fin du cours. Nous vous en informerons en temps voulu.



## 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 2016 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
- 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
<ul style="list-style-type: none"><li>• une lecture préparatoire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• une étude de cas avec exercices et solutions associées</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• une version imprimée de la présentation PPT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• des examens blancs corrigés et expliqués</li></ul>



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 CDS

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 70 ou plus
- Durée : 90 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



## 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

### INTER-ENTREPRISES

Bettina BLANCHARD

[bettina.blanchard@grpinternational.com](mailto:bettina.blanchard@grpinternational.com)

06 42 55 94 81

### INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

[mathilde.lambert@grpinternational.com](mailto:mathilde.lambert@grpinternational.com)

06 43 86 78 79

### RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

[adelaide.poincelet@grpinternational.com](mailto:adelaide.poincelet@grpinternational.com)

06 71 78 22 67

Yoan DHERAT

[yoan.dherat@grpinternational.com](mailto:yoan.dherat@grpinternational.com)

06 71 89 56 30

Mis à jour le : 19/05/2021