

# Préparation à la certification ITIL 4 Create, Deliver & Support

- ★ Formation certifiante
- ♿ Aménagements spécifiques possibles

Classe Virtuelle	Classe en Présentiel
<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée : 4 demi-journées, 16 heures</li><li>• Langues : français ou anglais</li><li>• Nombre de participants : min 4 – max 12</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée : 3 jours, 21 heures</li><li>• Langues : français ou anglais</li><li>• Nombre de participants : min 4 – max 12</li></ul>



## 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 souhaitant poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Praticien d'ITSM gérant 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

## PRÉREQUIS

- 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 formation

### SESSION 1

#### ❖ THÉORIE

- Organisation et culture
- Équipes efficaces

#### ❖ EXERCICES

### SESSION 2

#### ❖ THÉORIE

- Technologies de l'information pour créer, fournir et soutenir les services
- Flux de valeurs

#### ❖ EXERCICES

### SESSION 3

#### ❖ THÉORIE

- Flux de valeur pour la création, la fourniture et le soutien des services
- Flux de valeur pour le support utilisateur

#### ❖ EXERCICES

### SESSION 4

#### ❖ THÉORIE

- Priorisation et gestion du travail
- Considérations commerciales et d'approvisionnement

#### ❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL 4 CREATE, DELIVER & SUPPORT

### 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 Create, Deliver & Support 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.



## Points forts de la formation

- Nous garantissons une expérience d'apprentissage complète. Notre formation comprend une lecture préparatoire, le manuel officiel numérique, des exercices et études de cas et l'examen officiel.
- Profitez de nos 20 années d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management.
- Nous mettons notre expertise à votre service : les formateurs QRP sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes. Nos formateurs sont accrédités sur plusieurs bonnes pratiques afin de pouvoir établir des liens entre elles.
- Nos formations ITIL 4 sont entièrement accréditées par PeopleCert.
- Nos experts vous donneront tous les conseils pour faciliter l'application du cadre de travail ITIL 4, au sein de votre organisation.



## Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, [contactez-nous](#) afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.



## Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

À l'issue de chaque stage ou séminaire, QRP fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une feuille d'émargement par journée de présence est fournie enfin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.



## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratique. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 CREATE, DELIVER AND SUPPORT

- 90 minutes
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 70 %
- 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 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.



## 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](mailto:france@qrpinternational.com)

+33 (0)1 82 88 33 49

[referent.handicap@qrpinternational.com](mailto:referent.handicap@qrpinternational.com)

+33 (0)1 88 24 05 92

Mis à jour le : 02/01/2024