

# Préparation à la certification ITIL 4 Foundation

- ★ 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 journées, 21 heures</li><li>• Langue : français</li><li>• Nombre de participants : min 4 – max 12</li></ul>



## 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
- Apporter une maîtrise de la notion de projet utilisable directement en environnement professionnel



## 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 formation

### ❖ THÉORIE

Introduction ITIL 4 Foundation

- Introduction

### ❖ EXERCICES

### ❖ THÉORIE

Les concepts clés de la gestion des services

- Concept de valeur
- Rôles des parties prenantes et des consommateurs des services
- Offres des services
- Création de valeur avec les services

### ❖ EXERCICES

### ❖ THÉORIE

Les concepts clés de ITIL 4

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur des services ITIL
- Chaîne de valeur des services

### ❖ EXERCICES

### ❖ THÉORIE

Les principes directeurs

- Introduction aux principes directeurs
- Utilisation des principes directeurs

### ❖ EXERCICES

### ❖ THÉORIE

Les pratiques de gestion de ITIL 4

- Objectifs des pratiques ITIL
- Vue d'ensemble des huit pratiques ITIL
- Gestion de la sécurité de l'information, gestion des relations, gestion des fournisseurs, gestion des actifs de services, supervision et gestion des événements, gestion mise en production, gestion des configurations, gestion des déploiements

### ❖ THÉORIE

Les pratiques de gestion de ITIL 4

- Key management practices
- Service desk, gestion des demandes de service, gestion des incidents, gestion des problèmes, amélioration continue, gestion des niveaux de service, facilitation du changement.

### ❖ EXERCICES

### ❖ THÉORIE

- Session de révision

### ❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

## **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 Foundation 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, 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 sont entièrement accréditées par PeopleCert.



## **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 FOUNDATION

- 1 heure
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 65 %
- Livre fermé

### POUR LES FORMATIONS VIA LE CPF

#### Passage de la certification du Répertoire Spécifique RS7093 « ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins stratégiques de l'entreprise »

À la fin de la formation, le candidat doit passer une mise en situation pratique et une soutenance orale, en centre d'examen ou à distance. À partir d'un scénario fictif de gestion de projet, il doit expliquer par écrit son approche en appliquant PRINCE2. Un jury évalue ensuite sa compréhension en l'interrogeant sur sa gestion du projet.

Le passage de cette évaluation est obligatoire dans les 30 jours maximum suivant la fin de la formation.

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*