

Préparation à la certification ITIL Foundation (version 5)

- ★ Formation certifiante
- ♿ Aménagements spécifiques possibles

Classe Virtuelle	Classe en Présentiel
• Durée : 4 demi-journées, 16 heures • Langues : français, anglais • Nombre de participants : min 4 – max 12	• Durée : 2 journées, 14 heures • Langues : français, anglais • Nombre de participants : min 4 – max 12



Objectifs pédagogiques

- Expliquer les concepts fondamentaux de la gestion des produits et services numériques, ainsi que la manière dont la valeur est générée à travers les relations de service.
- Appliquer les principes directeurs ITIL pour faciliter la prise de décision et adapter les pratiques de gestion des services à votre organisation.
- Décrire comment le système de valeur ITIL, les activités de la chaîne de valeur et le cycle de vie des produits et services s'intègrent pour créer de la valeur de bout en bout.
- Identifier les opportunités d'amélioration des flux de valeur en utilisant la réflexion et la cartographie des flux de valeur.
- Comprendre le rôle de l'IA dans ITIL, les principes fondamentaux de la gouvernance de l'IA et la manière dont ITIL s'aligne sur des cadres tels que DevOps et PRINCE2®.



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 à ITIL Foundation (Version 5)

Éléments clés d'ITIL

- La gestion de services et de produits
- L'offre de services
- La co-crédation de valeur
- Les relations de service

❖ EXERCICES

❖ THÉORIE

Les 4 dimensions de la gestion des services et des produits

- Introduction
- Facteurs internes et externes

Le cycle de vie ITIL des produits et services

- Introduction
- But des activités de gestion

Identification, cartographie et gestion des flux de valeur

- Les principaux concepts
- Mise en application
- But de la cartographie et de la gestion des flux de valeur

❖ EXERCICES

❖ THÉORIE

Le système de valeur (1/2)

- Composants
- Les principes d'ITIL
- La gouvernance
- La chaine de valeur

❖ EXERCICES

❖ THÉORIE

Le système de valeur (2/2)

- Les pratiques de gestion
- Le modèle d'amélioration continue d'ITIL

ITIL et l'IA

- Introduction
- Gouvernance

ITIL et les autres référentiels

- DevOps
- PRINCE2

❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL (VERSION 5) 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 Foundation (Version 5) 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 FOUNDATION (VERSION 5)

- 1 heure
- 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 Foundation (version 5) est obligatoire pour accéder aux modules intermédiaires ITIL, 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

+33 (0)1 82 88 33 49

referent.handicap@qrpinternational.com

+33 (0)1 88 24 05 92

Mis à jour le : 02/01/2024