

---

## Formation ITIL V4 Foundation

Durée : 03 jours.

Ref : FIV4

Cours officiel : Peoplecert

### Objectifs de la formation ITIL V4 Foundation

**PLB est accrédité PeopleCert et Axelos pour le passage de la formations et de l'examen ITIL®v4 Foundation. Le cours est dispensé par un formateur accrédité. Le support de cours qui vous sera remis est le support officiel, accrédité par Axelos. Le passage de l'examen ITIL®v4 Foundation se déroule la dernière demie-journée.**

Plébiscitée à travers le monde depuis plusieurs dizaines d'années, la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library) traite de la gestion des services informatiques, également appelés ISTM pour « Information Technology Service Management ». ITIL opère en 2019 sa plus importante mise à jour depuis le lancement de sa version 3 en 2006. Intégrant les enjeux de la quatrième révolution industrielle caractérisée par la transformation digitale de la société et les nouvelles technologies qui l'accompagnent (cloud, architecture, serverless, IA...) **ITIL 4** fournit aux organisations des directives complètes sur la gestion de la technologie de l'information dans l'économie moderne des services.

Cette formation certifiante ITIL 4 Foundation vous fournira un référentiel solide et reconnu des meilleures pratiques digitales et vous préparera activement au passage de la **certification ITIL 4 Foundation** passée la dernière demi-journée.

À l'issue de cette formation ITIL 4 Foundation, vous saurez notamment :

- Acquérir les connaissances de base et les concepts clés de ITIL®4
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent améliorer l'organisation
- Comprendre les 4 dimensions de l'ITSM
- Comprendre les buts et composants du Service Value System (SVS), de la Service Value Chain (SVC), des activités de la Service Value Chain
- Comprendre les concepts clefs de l'amélioration continue (CI)
- Appréhender les pratiques ITIL 4
- Préparer et passer l'examen ITIL®4 Foundation

## PRÉ-REQUIS :

Une culture informatique d'entreprise est recommandée pour suivre cette formation ITIL V4 Foundation.

## PUBLIC :

Ce cours s'adresse à toute personne désireuse d'obtenir la certification ITIL 4 Foundation et plus particulièrement aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et de toutes celles et ceux qui participent à la conception ou à la gestion de produits et services numériques modernes.

## Contenu du cours ITIL V4 Foundation

### Introduction à ITIL V4

#### Concepts-clés : définitions et descriptions

La gestion des services et la valeur  
Les organisations  
Les fournisseurs de service  
Les consommateurs de service  
Les autres parties prenantes  
Les services, produits et offres de service  
Les relations entre services  
La valeur : résultats, coûts et risques  
Utilité et garantie

#### Les 7 principes directeurs d'ITIL V4

Qu'est-ce qu'un principe directeur ?  
Appliquer les principes directeurs  
ITIL 4 et l'agilité  
Présentation détaillée des 7 principes :  
- Privilégier la valeur  
- Commencer à son niveau  
- Avancer par itération avec retour d'informations  
- Collaborer et être transparent  
- Adopter un approche holistique  
- Opter pour la simplicité et l'aspect pratique  
- Optimiser et automatiser  
Interaction des principes directeurs

#### Les 4 dimensions de la gestion des services

Présentation détaillée des 4 dimensions :  
- Organisation et personnes  
- Information et technologie  
- Partenaires et fournisseurs  
- Flux de valeur et processus  
Facteurs extérieurs influençant les dimensions

#### Le système de valeur du service ITIL

Définition  
But et structure du système  
SVS et les silos organisationnels  
SVS, agilité et résilience organisationnelles

## La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

Définition  
Les 6 activités de la SVC  
Description synthétique des 6 activités

## Le modèle d'amélioration continue (CI)

Description du modèle  
Ses avantages  
Le flux en 7 étapes  
Liens entre le modèle et les principes directeurs

## Les pratiques ITIL V4

Définition  
Cartographie des pratiques  
Les pratiques de gestion générale  
Les pratiques de gestion des services  
Les pratiques de gestion technique

## Préparation à l'examen de certification ITIL V4

Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination  
Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX  
Repérage rapide et bonne compréhension de questions complexes  
Apprendre à éviter les pièges inhérents à la syntaxe  
Technique de gestion du temps de l'examen

### **Exercices**

*Révision des trucs et astuces classiques liés aux certification ITIL pour plus de chances de réussir à l'examen.  
Validation des acquis par la réalisation d'un examen blanc puis correction et dernière révision avant le "vrai" examen*

## Passage de la certification ITIL V4 Foundation

1 heure pour répondre aux 40 questions (il faut au moins 65% de réponses correctes, donc 26 bonnes réponses, bonne chance !!!)

## Certification ITIL 4 Foundation

Le passage de la certification ITIL 4 Foundation s'effectue la dernière demi-journée de la formation : il est demandé aux participants de se présenter avec une pièce d'identité en cours de validité.

L'examen consiste en un QCM d'une heure, composé de 40 questions : si au moins 65% des réponses sont correctes (soit 26/40), la certification est acquise. Un support (pour le moment en anglais) sera fourni aux stagiaires pour préparer l'examen.

Le titre de certification ITIL 4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL 4 qui seront disponibles en cours d'année.