

ITIL® 4 Foundation, certification RS7093

Cours Pratique de 3 jours - 21h
Réf : IFP - Prix 2025 : 2 490 HT

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps. L'objectif de la formation est l'utilisation en environnement professionnel.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
- Connaître la chaîne de valeur et les quatre dimensions de la gestion des services IT
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
- Se préparer aux examens de certification ITIL® V4 Foundation

CERTIFICATION

L'examen de certification ITIL® Foundation inscrit à France Compétences se déroule en deux étapes.
Le candidat réalise une mise en situation pratique de deux heures post formation, suivie d'une soutenance orale organisée à distance dans les jours suivant la formation. Cette première phase compte pour 50 % de l'évaluation.
La seconde phase est un questionnaire à choix multiples de 40 questions, réparties en quatre formats (standard, négative, mots manquants et liste), à réaliser à distance et à livre fermé en français. Cette épreuve représente 50 % de la note finale et dure une heure.
La seconde épreuve est un QCM professionnel à distance (50 %). Chaque épreuve requiert un score minimum de 65 % pour valider la certification.
La formation se déroule sur 3 jours, avec un temps complémentaire estimé à 4 heures pour finaliser les évaluations.
La certification finale devra être passée dans les 30 jours suivant la date de fin de formation.
Le voucher des examens de certification est inclus dans le prix de vente.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2025

1) Introduction et concepts clés

- ITIL® 4 et ses certificats. Transition ITIL V3.
- Informations sur l'examen d'ITIL® V4 Foundation.
- Les acquis d'apprentissage d'ITIL® V4 Foundation.
- La gestion des services informatiques Agile et DevOps (exclus de l'examen).

FINANCEMENT

Ce cours est éligible au CPF.

PARTICIPANTS

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

PRÉREQUIS

Tout candidat souhaitant prouver ses compétences en gestion des services informatiques pour des opportunités professionnelles et de carrière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

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 pratiques...
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

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, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Exercice : Validation des connaissances sur les concepts clés.

2) Les dimensions ITIL® de la gestion des services

- Représentation des dimensions liées à la gestion des services (ITSM, "Information Technology Service Management").
- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

Exercice : Validation des connaissances sur les dimensions d'ITIL® 4.

3) Les sept principes directeurs de la gestion des services ITIL®

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des sept principes.
- Centrer sur la valeur.
- Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback.
- Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

Exercice : Validation des connaissances sur les principes ITIL® 4

4) La chaîne de valeur des services ITIL®

- La chaîne de valeur des services (SVC), élément central du système de valeur des services (SVS).
- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et assurer la transition. Acquérir/construire, livrer et soutenir.

5) Le modèle d'amélioration continue

- Construction du modèle autour et les sept principes directeurs d'ITIL.
- Bénéfices de l'utilisation du modèle.
- Prise en charge par le modèle d'une approche itérative d'amélioration, divisant le travail en éléments gérables.

6) Les pratiques ITIL®

- La notion de pratique.
- Survol des pratiques de gestion : gestion générale, gestion des services et gestion technique.
- Rappel des quinze pratiques de gestion attendues dans le syllabus examen.
- Pratiques générales attendues. Gestion de la sécurité de l'information, gestion des relations, gestion des fournisseurs.

Exercice : Sur la base d'un cas concret Proposer une démarche d'amélioration du service en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL®

7) Les pratiques de la gestion des services attendues

- Contrôle des changements.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Centre de services.
- Gestion des niveaux de services.

- Gestion des demandes de services.

8) Préparation aux examens de certification Itil Foundation France Compétences

- Présentation des modalités de l'exercice pratique à réaliser sur un temps de 2H post formation.
- Informations sur la planification et l'organisation d'une soutenance avec le jury : durée 1h.
- Modalités des examens.
- Types de questions.
- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective pour le QCM.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2025 : 12 nov.

PARIS
2025 : 05 nov.