

## Déroulé de l'action

### • Modalités

Session Inter/Intra  
En présentiel/Classe virtuelle

### • Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

### • Méthode pédagogique

Alternance exposés théoriques  
et exercices pratiques  
(80% de pratique)

### • Suivi et assistance

Support de cours adapté  
au logiciel étudié et  
au niveau suivi  
Assistance téléphonique  
gratuite et illimitée

### • Modalité d'évaluation

Passage de la certification TOSA  
en fin de formation  
Attestation de stage  
Emargement quotidien d'une  
feuille de présence

### • Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation,  
retrouver le contact de notre  
référént handicap et les  
modalités d'accueil sur la page :  
[Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

# ITIL V4 Fondation – IT Service Management Certification

**Objectif :** Managers de service informatique souhaitant assimiler les principes fondamentaux d'ITIL afin d'optimiser la gestion des services informatiques dans l'entreprise et valider leur compétence par la certification. Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Foundation et inclus le voucher pour passer l'examen

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL®
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL®
- Comprendre 7 pratiques ITIL®

**Public :** Professionnels impliqués dans la gestion des services IT

**Prérequis :** Prérequis technique pour accéder à la certification

- 3 jours -

## Introduction

- Qu'est-ce qu'ITIL® ?
- Le parcours de certification ITIL® 4
- Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour avoir accès au support de cours et l'eBook officiels en langue française, depuis son compte PeopleCert.org

## Concepts clés de la gestion des services

- Concept de valeur
- Parties prenantes et rôles de consommateur de service
- Les offres de services
- Créer de la valeur avec les services

## Concepts clés d'ITIL® 4

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de Valeur des Services (SVS)
- Chaîne de Valeur des Services (SVC)

## Principes directeurs

- Introduction aux principes directeurs
- Utiliser les principes directeurs

## Pratiques de gestion ITIL® 4

- Finalité des pratiques ITIL®
- Vue d'ensemble de 8 pratiques ITIL®
- Pratiques de gestion clés ITIL®

## Déroulé de l'action

- **Modalités**

Session Inter/Intra  
En présentiel/Classe virtuelle

- **Horaires**

9H00-12H30 /13H30-17H00

- **Méthode pédagogique**

Alternance exposés théoriques  
et exercices pratiques  
(80% de pratique)

- **Suivi et assistance**

Support de cours adapté  
au logiciel étudié et  
au niveau suivi  
Assistance téléphonique  
gratuite et illimitée

- **Modalité d'évaluation**

Passage de la certification TOSA  
en fin de formation  
Attestation de stage  
Emargement quotidien d'une  
feuille de présence

- **Accessibilité aux personnes handicapées**

Pour tout besoin d'adaptation,  
retrouver le contact de notre  
réfèrent handicap et les  
modalités d'accueil sur la page :  
[Infos pratiques/Situation de  
Handicap](#)

# ITIL V4 Fondation – IT Service Management Certification

## Travaux pratiques et Révisions

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur des services
- Chaîne de valeur des services
- Principes directeurs
- Pratique de gestion ITIL®
- Examen Blanc
- Correction détaillée

## Planifier l'examen après la formation

- Modalités de passage de l'examen après la formation
- Examen en français surveillé en ligne par PeopleCert : 40 questions type QCM en 1 heure (65% de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- En cas d'échec à l'examen, les participants inscrits dans le cadre de l'action collective Atlas peuvent se présenter une seconde fois à l'examen sans coût supplémentaire