

## ITIL® 4 Foundation («IT4F»)

Grâce à cette formation, familiarisez-vous au framework ITIL® 4 et découvrez comment fournir de meilleurs services, satisfaire vos clients et rationaliser vos processus. Préparez-vous à l'examen de certification ITIL Foundation inclus.

**Durée:** 3 jours

**Prix:** 2'490.– excl. 8.1% TVA

**Documents :** Support électronique accrédité. Inclus un voucher pour l'examen.

### Contenu

1. Introduction à ITIL® 4
  - Bases de la gestion des services ITIL® dans le monde moderne
  - Introduction à ITIL® 4
2. Gestion des services : concepts clés
  - Valeur et cocréation de valeur
  - Valeur : Service, Produits et Ressources
  - Gestion des relations
  - Valeur : Résultats, Coûts et Risques
3. Principes directeurs
  - Les sept principes directeurs
  - Application des principes directeurs
4. Les quatre dimensions de la gestion de service
  - Organisation et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
  - Facteurs externes et modèle "Pestle"
5. Système de valeur des services
  - Aperçu du système de valeur des services
  - Aperçu de la chaîne de valeur des services
6. Amélioration continue
  - Introduction à l'amélioration continue
  - Le modèle d'amélioration continue
  - Lien entre l'amélioration continue et les principes directeurs
7. Aperçu des pratiques d'ITIL®
  - Amélioration continue
  - Habilitation des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des demandes de service
  - Centre de services
  - Gestion des niveaux de service
8. Préparation à l'examen

Le contenu des cours et les objectifs d'apprentissage sont basés sur le programme officiel de l'Axelos.

- Comprendre les concepts clés de la gestion de services ITIL® (c'est-à-dire le fonctionnement des entreprises informatiques modernes et offrant des services numériques)
- Comprendre comment les stratégies ITIL® peuvent aider une entreprise à adopter et à adapter ITIL® Service Management
- Connaissance des quatre dimensions de la gestion de services selon ITIL® (Service Management)
- Comprendre l'objectif et les composants du système de valeur de service ITIL®, ainsi que les activités de la chaîne de valeur de service et leur interaction
- Connaissance des différentes pratiques ITIL® et de leur contribution aux activités de la chaîne de valeur
- Comprendre l'importance des flux de valeurs dans l'augmentation de la rapidité et de l'efficacité
- Comprendre les principes culturels et comment ils influent le travail et bénéficient à toute l'organisation

## Méthodologie & Didactique

Le support de cours électronique vous sera envoyé environ 1 semaine avant votre formation. Nous vous recommandons fortement de le lire ce qui contribuera de manière significative à la réussite de l'examen.

## Public cible

Ce cours est destiné aux chefs de projet, Managers, consultants et les responsables des processus qui se consacrent à la gestion des services informatiques et qui souhaitent optimiser la valeur de l'IT dans leurs activités. Cela inclut non seulement les professionnels de l'informatique, mais également les directeurs généraux, les économistes d'entreprise et les fournisseurs de services informatiques.

## Certification

Cette formation permet de vous préparer à l'examen de certification « [ITIL® 4 Foundation - IT Service Management](#) ».

L'examen ne se déroule pas pendant le cours : vous pourrez vous y inscrire séparément et gratuitement grâce au bon d'examen inclus dans cette formation.

Quelques jours avant le début de votre cours, vous recevrez un e-mail de PeopleCert vous transmettant votre voucher pour l'examen. Il vous permettra de passer votre certification en ligne et en différé à la suite de votre formation depuis votre domicile. Pour information, c'est lors de votre inscription à l'examen que vous serez en mesure de consulter les créneaux disponibles proposés par l'éditeur pour le passage de votre examen en ligne.

Aussi, nous attirons votre attention qu'il est important d'enregistrer votre voucher au plus tard jusqu'au premier jour du cours. Nos formateurs veilleront à ce que cette action soit bien effectuée dès le début de votre formation.

Votre examen en ligne sera surveillé par un examinateur de PeopleCert qui contrôlera également votre identité. Vous devrez donc disposer d'un ordinateur équipé d'un microphone et d'une caméra.

### Format de l'examen :

- Durée : 60 minutes
- Disponible en français ou en anglais
- Questions à choix multiples (sans aide)
- Nombre de questions : 40

- Seuil de réussite : 65% (26 points sur 40)

### Option « Take 2 » :

Cette option vous permet de repasser l'examen à un prix plus avantageux en cas d'échec à l'examen. L'examen de rattrapage a lieu en ligne. Si vous en ressentez le besoin, **vous devez activer cette option avant l'inscription à l'examen** directement dans votre profil PeopleCert. Si vous échouez à l'examen, vous aurez alors 6 mois à partir de la date du premier examen pour le repasser.

<https://www.peoplecert.org/fr/terms-of-service-and-privacy-policy> – en cliquant sur ce lien, vous trouverez de plus amples informations sur la gestion des plaintes de notre partenaire de certification et sur vos droits.

## Informations complémentaires

Cette version se base sur les préconceptions du Syllabus ITIL® Foundation et du manuel ITIL® Foundation fournis par AXELOS à ses ATO.

ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited, utilisé avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## Formations complémentaires

- ITIL® 4 Leader : Digital and IT Strategy («DITS»)
- ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve («ITDPI»)
- ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT («HVIT»)
- DevOps Foundation («DEVFOK»)
- ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support («ITCDS»)
- Etablir et maintenir un Catalogue de Services («SLR»)
- COBIT® 2019 Foundation («CF19»)
- ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value («ITDSV»)

## Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou [romandie@digicomp.ch](mailto:romandie@digicomp.ch). Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur [www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/itil/cours-itil-4-foundation](http://www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/itil/cours-itil-4-foundation)