

# ITIL® 4 Foundation

## Classe virtuelle

- ★ Formation certifiante
- ★ Eligible au CPF
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Aménagements spécifiques possibles
  - Modalité : classe virtuelle
  - Durée : 4 demi-journées, 21 heures
  - Langue : français
  - Examen : ITIL 4 Foundation inclus
  - Nombre de participants : min 4 – max 12



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques
- Comprendre l'objectif et les composants d'ITIL Service Value System
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion
- Connaître le but et les termes des 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL



### 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.

#### PREREQUIS

- 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 la formation

### SESSION 1

#### ❖ THEORIE

- Introduction au cours
  - Echelle de bloom
  - La cartographie des certificats ITIL 4
  - Le schéma des formations ITIL 4
  - L'examen ITIL 4 Foundation
- Concepts clés et définitions
  - la gestion des services et la valeur
  - les organisations
  - les fournisseurs de services
  - les consommateurs de services
  - les autres parties prenantes
  - les services, produits et offres de service
  - les relations entre services
  - la valeur : résultats, coûts et risques
  - l'utilité et la garantie

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

- Quiz
- Exercice : Offres de service

#### ❖ REVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 2

- Les 7 principes directeurs
  - Privilégier la valeur
  - Commencer là où vous êtes
  - Avancer par itération avec des retours
  - Collaborer et promouvoir la visibilité
  - Penser et travailler de façon holistique
  - Opter pour la simplicité et rester pratique
  - Optimiser et automatiser

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

- Quiz
- Exercice : Collaboration et bénéfices

#### ❖ REVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 3

#### ❖ THEORIE

- Approche holistique de la gestion des services
- Equilibre entre chaque dimension
- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Les facteurs externes : PESTLE (hors syllabus)
- Le système de valeur des services et ses composants
- Le rôle du SVS vis-à-vis de l'agilité et de la résilience
- La chaîne de valeur des services et ses 6 activités
- Le modèle en 7 étapes de l'amélioration continue d'ITIL
- Les bénéfices de l'application du modèle

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

- Exercice : Cartographie du flux de valeur
- Entraînement à l'examen

#### ❖ REVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 4

#### ❖ THEORIE

- 3 catégories de pratiques
- 34 pratiques existantes et 15 pratiques à mémoriser
- Comment se préparer à l'examen

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

- Discussion ouvertes

#### ❖ REVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

## 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®4 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.



## Compétences et débouchés

- Bloc de compétences : Non
- Passerelles : Non
- Débouchés : La certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, ...
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 DPI, ITIL 4 CSD, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 DSV,...



## Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008.
- + de 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 87.42 % de réussite à l'examen Foundation
- Une préparation efficace aux examens grâce aux examens blancs et études de cas similaires à ceux des l'examens
- 2nd passage à l'examen ITIL Foundation offert en cas d'échec



## Déroulement de la formation

### CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant vos identifiants pour vous connecter à la plateforme, la lecture préparatoire et les détails pratiques pour suivre la formation à distance.

### HORAIRES

Une formation standard s'étend de 9h00 à 13h00 en classe virtuelle organisée et diffusée via GoToTraining et 1 à 2 heures de travail en autonomie sur la plateforme aNewSpring selon vos disponibilités, vous aurez accès à tout le matériel de formation et pourrez tester vos connaissances. *Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.*

### INFORMATIONS PRATIQUES

Pour participer à l'une de nos formations en classe virtuelle, vous aurez uniquement besoin d'un PC (ou autre appareil compatible), d'une bonne connexion internet, d'un navigateur mis à jour (tel que Firefox, Chrome ou Internet Explorer) et si possible d'un casque audio avec micro. Vous pouvez accéder aux sessions de formation à partir de votre ordinateur, iPhone, iPad ou de vos appareils Android.

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



## Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon de décret n°2006-26 du 9 janvier 2016 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

**Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande**



## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Nous avons décidé de ne pas simplement transmettre les formations en présentiel en ligne, en vous laissant devant une webcam pendant sept heures d'affilée. Au contraire, nous avons souhaité vous proposer une solution flexible et adaptée au contexte. La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- **Partie théorique** : Demi-journées de sessions en classe virtuelle  
Formation organisée sur plusieurs matinées avec une interaction en direct avec notre formateur et les autres participants via la plateforme GoToTraining, la partie distancielle alterne exposé des concepts, quiz et débriefing
- **Partie pratique** : 1 à 2 heures de travail par jour en autonomie sur la plateforme  
Travail personnel tutoré sur notre plateforme pédagogique aNewSpring (1h à 2h par jour) : le formateur est disponible pendant les heures de travail tutorées de l'après-midi. La plateforme pédagogique inclut : lecture préparatoire, support de formation au format pdf, exercices (présentés par le formateur et corrigés le lendemain en session), questions test et mémo-training, examens blancs

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lecture préparatoire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exercices, question test et scénario et examens blancs</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à l'enregistrement vidéo de la formation pour réviser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois pour passer l'examen en ligne via ProctorU</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Version numérique de la présentation PPT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen</li></ul>



## Examens

### EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 65 ou plus
- Durée : 60 minutes (+25% pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT



## Suivi et évaluation

- Feuille d'émergence
- Attestation de Suivi de Formation
- Questionnaire de satisfaction



## 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.



## Contact

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

### INTER-ENTREPRISES

Bettina BLANCHARD

[bettina.blanchard@grpinternational.com](mailto:bettina.blanchard@grpinternational.com)

06 42 55 94 81

### INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

[mathilde.lambert@grpinternational.com](mailto:mathilde.lambert@grpinternational.com)

06 43 86 78 79

### RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

[adelaide.poincelet@grpinternational.com](mailto:adelaide.poincelet@grpinternational.com)

06 71 78 22 67

Yoan DHERAT

[yoan.dherat@grpinternational.com](mailto:yoan.dherat@grpinternational.com)

06 71 89 56 30

Mis à jour le : 18/05/2021