

FORMATION :  
**ITIL 4® Foundation – Présentiel**

**INTITULE FORMATION :**

ITIL 4® Foundation – Pack Premium : Option Take<sup>2</sup>, 2 Mocks, Abonnement PeopleCert+ 1 an

**POINTS FORTS :**

- **Accompagnement Expert**
  - Formateur certifié et expérimenté
  - Suivi personnalisé tout au long de la formation
  - Réponses à vos questions en temps réel
- **Manuel officiel ITIL 4®**
  - Format numérique pratique + Support de cours officiel complet
- **Préparation renforcée**
  - Quiz pendant la formation
  - 2 Mocks offerts – Simulation en conditions réelles d'examen
  - 2 Examens blancs officiels
- **Option Take<sup>2</sup>**
  - Doublez vos chances de réussite : 2ème passage offert en cas d'échec
- **PeopleCert Plus**
  - Adhésion 1 an offerte
  - Accès à des ressources exclusives, Communauté de professionnels certifiés.
  - Avantages membres privilégiés

**PUBLIC :** Tout public.

**PRÉREQUIS :** Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

**DURÉE :** 3 jours soit 21h

**DATES OU PÉRIODE :** À définir

**HORAIRES :** De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

**NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR SESSION :**

- Minimum : 2
- Maximum : 12

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :** Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

**LIEU :** À définir

**Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 06 17 47 41 59**

**FORMATEUR :** Tahar MANGA

**SKILL Vous Faut** — SAS au capital de 1 000 €

RCS de Créteil n° 849 911 151 – TVA intracommunautaire FR 01 849911151 – APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 9409970 94

**+33 6 17 47 41 59**

[contact@skillvousfaut.com](mailto:contact@skillvousfaut.com) — [www.skillvousfaut.com](http://www.skillvousfaut.com)

## **OBJECTIF DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser les concepts clés de la gestion des services IT
- Identifier et sélectionner les offres de service adaptées aux besoins clients
- Utiliser les principes directeurs pour adapter ITIL à votre organisation
- Cartographier les rôles et responsabilités des parties prenantes
- Intégrer les 4 dimensions de la gestion des services
- Exploiter le système de valeur des services (SVS) d'ITIL
- Analyser la valeur des services (coûts, risques, bénéfices)
- Gérer efficacement les services avec les principes directeurs ITIL
- Piloter efficacement la chaîne de valeur des services
- Connaître les 15 pratiques ITIL et leur terminologie
- Approfondir 7 pratiques essentielles pour une application concrète
- Mettre en œuvre ITIL directement dans vos projets professionnels
- Piloter l'amélioration continue des processus

**SKILL Vous Faut** — SAS au capital de 1 000 €

RCS de Créteil n° 849 911 151 — TVA intracommunautaire FR 01 849911151 — APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 9409970 94

**+33 6 17 47 41 59**

[contact@skillvousfaut.com](mailto:contact@skillvousfaut.com) — [www.skillvousfaut.com](http://www.skillvousfaut.com)

## CONTENU

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
  - Rappel de définition
  - Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services
  - Décrire les principaux concepts des relations de service
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
  - Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs et les interactions entre eux
  - Expliquer l'utilisation des 7 principes directeurs
- Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
- Comprendre le but et les composants du SVS : Système de Valeur des Services
  - Décrire le SVS
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs Interconnexions
  - Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur
  - Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur :
    - Planifier
    - Améliorer
    - Impliquer
    - Conception et transition
    - Obtenir/construire
    - Fournir et soutenir
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL®
  - Rappeler le but des 15 pratiques ITIL®
  - Rappeler la définition des termes ITIL®
- Comprendre les 7 pratiques d'ITIL®
  - Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles intègrent dans la chaîne de valeur des services :
    - Amélioration continue y compris le modèle d'amélioration continue
    - Habilitation des changements
    - Gestion des incidents
    - Gestion des problèmes
    - Gestion des demandes de service
    - Centre de services
    - Gestion des niveaux de service

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- QCM/Quiz
- Mocks
- Examens blancs
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail

- Cas Pratique basée sur un scénario fictif

À la fin de la formation, le candidat doit passer une mise en situation pratique et une soutenance orale, en centre d'examen ou à distance afin de valider que les compétences visées seront mises en situation réelle d'entreprise.

À partir d'un scénario fictif, il doit expliquer par écrit son approche en appliquant ITIL. Un jury évalue ensuite sa compréhension en l'interrogeant sur sa gestion du projet.

- Écrit individuel : 2h
  - Analyse et formulation d'une proposition d'amélioration de service basée sur ITIL® 4
- Soutenance orale : 1h
  - Devant un jury indépendant
- Score minimum requis : 65%
  - Il faut 65% d'évaluation positive pour valider cette partie pratique

Après avoir réussi son exercice de cas pratique, le candidat recevra son voucher d'examen pour passer l'examen ITIL 4® Foundation de PeopleCert via la plateforme officielle <https://www.peoplecert.org/>.

L'évaluation complète comprend donc :

1. Le cas pratique
2. L'examen officiel ITIL qui est réalisé après la réussite du cas pratique.

Le passage du cas pratique et le passage de l'examen ITIL 4® Foundation sont obligatoires dans les 30 jours maximum suivant la fin de la formation.

## **MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

### ***Suivi de l'exécution :***

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

**SKILL Vous Faut** — SAS au capital de 1 000 €

RCS de Créteil n° 849 911 151 — TVA intracommunautaire FR 01 849911151 — APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 9409970 94

**+33 6 17 47 41 59**

[contact@skillvousfaut.com](mailto:contact@skillvousfaut.com) — [www.skillvousfaut.com](http://www.skillvousfaut.com)

**Appréciation des résultats :**

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

**MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS**

**Modalités pédagogiques :**

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Tableau blanc pour expliquer les différents diagrammes et concepts.
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Vouchers fournis avec 2<sup>nd</sup> passage inclus en cas d'échec
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules

**Éléments matériels :**

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

**Référent pédagogique et formateur :**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.