



**ITIL® V4 Fondamentaux**  
Description du cours V1.0

Fifalde Conseil Inc.  
+1-613-699-3005

## 1. Introduction au plan de cours

Ce document fournit une description détaillée du cours ITIL 4 Fondamentaux. L'instructeur vous fournira les documents d'apprentissage suivants :

- Matériel de revue – avant formation
- Plan de cours
- Matériel de présentation

## 2. Préparation du cours

Aucune préparation ou condition préalable ne sont requises pour suivre cette formation.

## 3. Administration et logistique

Si vous prévoyez prendre l'examen de certification de niveau fondamental après la formation, vous devriez recevoir vos instructions avant le début de la session de formation. Si vous n'avez pas les instructions au début de la formation, demandez des détails à votre instructeur.

## 4. Groupe cible

Le groupe cible du cours ITIL 4 Fondamentaux comprend :

- les cadres, les gestionnaires, le personnel de soutien des services et des prestations de services
- toute personne à la recherche d'une compréhension " sensibilisée " de l'ITIL - ses concepts clés, ses fonctions, ses processus et sa terminologie
- les professionnels de TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant déjà adopté ITIL

## 5. Description du cours

Cette formation ITIL 4 Fondamentaux donnée sur 2 ou 3 jours fournit une compréhension de base des nouveaux encadrements, des concepts clés et du vocabulaire.

La qualification ITIL 4 Fondamentaux a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

Le candidat recevra également un aperçu des bonnes pratiques d'ITIL se concentrant sur l'encadrement et les activités de la chaîne de valeur des services. À la fin de la formation, les participants auront acquis une compréhension de la Gestion des services des TI, le dernier encadrement d'ITIL, les pratiques, les autres concepts nouveaux de l'ITIL, ainsi que la manière dont ITIL peut être un facteur de changement positif et d'amélioration continue dans leur organisation.

## 6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL 4 Fondamentaux sont de :

- comprendre la vue holistique d'un système de valeur de service (SVS)
- comprendre les sept principes directeurs d'ITIL 4
- comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- comprendre les 34 pratiques ITIL, en mettant l'accent sur 15 de celles-ci
- comprendre les concepts clés de « Lean IT », « Agile », « DevOps » et de la gestion du changement organisationnel et leur importance pour la création de valeur.
- passer avec succès l'examen de certification de base ITIL 4

## 7. Mode de prestation de la formation

- La déduction : à l'aide d'anecdotes et d'exemples, la formation présente des cas d'utilisation avant même que les concepts soient abordés. Les étudiants déduisent l'apprentissage à partir de leur propre analyse. Le sujet et ses concepts sont ensuite présentés pour démontrer comment la théorie s'applique à ce qui a été déduit.
- Le questionnement : Poser des questions force les participants à s'arrêter pour penser à différentes variables. Cela permet aussi aux participants de mettre leurs nouvelles connaissances à l'épreuve. Des exercices de contrôle ont été intégrés dans le cadre de la formation pour faire en sorte que les concepts soient bien compris par les participants.

## 8. Examen

L'examen ITIL 4 Fondamentaux a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans les sections ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 4 Fondamentaux. La qualification ITIL 4 Fondamentaux est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 4 de niveau supérieur, qui évaluent la capacité à appliquer les concepts relatifs aux différentes parties du référentiel ITIL, dans un contexte donné.

L'examen de certification ITIL 4 de niveau Fondamentaux peut être pris en ligne. C'est un examen à choix multiples de 40 questions et une note de 26/40 est requise pour réussir, soit un résultat de 65%. La durée de l'examen est de 60 minutes.

## 9. Planification de la session de formation

Le tableau suivant liste les sujets qui seront traités durant la formation.

Module	Sujet	Temps total en minutes
1	Comprendre les concepts clés de la gestion des services	120
2	Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services	120
3	Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services	120
4	Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL	120
5	Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions	120
6	Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL	120
7	Comprendre 7 pratiques ITIL	120
	<b>Total</b>	<b>14 heures</b>

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL<sup>SM</sup>), TIPA<sup>MD</sup>, TOGAF<sup>MD</sup>, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site [fifalde.com](http://fifalde.com) Le tremplin pour la transformation de vos affaires