

ITIL® V5 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 5 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

PeopleCert n'exige pas de formation obligatoire pour obtenir la certification ITIL Fondamentaux (Version 5), ce qui permet aux candidats de se former en auto-apprentissage. Cependant, il est fortement recommandé de suivre un cours accrédité afin d'acquérir une compréhension complète du contenu mis à jour.

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 5 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

La certification ITIL® Fondamentaux (Version 5) offre une introduction solide à la gestion des services IT, permettant aux professionnels de comprendre les meilleures pratiques et comment les appliquer efficacement dans les environnements numériques et organisationnels actuels. En acquérant une compréhension fondamentale du cadre ITIL, les participants peuvent améliorer la collaboration, la performance et la création de valeur au sein de leurs équipes.

Les principaux avantages de la formation incluent :

- Introduction aux concepts clés de la gestion des produits et services numériques.
- Établissement d'un langage commun et d'une compréhension partagée entre les équipes et les organisations.
- Présentation globale du cadre ITIL, incluant les principes directeurs, les modèles centraux et les pratiques fondamentales.
- Explication de la manière dont ITIL soutient la création, la livraison et

l'amélioration continue des produits et services.

- Aide les participants à comprendre comment la valeur est co-crée grâce à une gestion efficace des services.
- Montre comment les organisations appliquent les lignes directrices ITIL pour améliorer la performance, la collaboration et les résultats commerciaux.
- Intègre l'évolution d'ITIL pour soutenir les technologies modernes, la prise de décision basée sur les données, l'automatisation et l'intelligence artificielle.
- Reste adaptable à différents contextes organisationnels, tailles et niveaux de maturité.

6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL Fondamentaux (Version 5) comprennent :

- Comprendre les concepts clés de la gestion des produits et services numériques
- Comprendre les relations de service
- Comprendre les Quatre Dimensions ITIL de la gestion des produits et services
- Comprendre le Système de Valeur ITIL (ITIL VS)
- Comprendre comment les Principes Directeurs ITIL soutiennent l'adoption et l'adaptation de la gestion des services
- Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et les activités de la chaîne de valeur
- Comprendre les pratiques de gestion ITIL
- Comprendre les avantages de la cartographie et de la gestion des flux de valeur
- Comprendre l'impact de l'IA sur ITIL, les principes de gouvernance de l'IA et comment ITIL s'aligne avec d'autres cadres tels que PRINCE2® et DevOps

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 5 Fondamentaux BRIDGE a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 5, tel que décrit dans les sections ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 5 Fondamentaux. La qualification ITIL 5 Fondamentaux est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 5 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 5 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

La formation comprend les sujets suivants :

- Concepts clés de la gestion des produits et services numériques
- Relations de service
- Le Système de Valeur ITIL (ITIL VS)
- Gouvernance
- Principes Directeurs ITIL
- Chaîne de valeur et pratiques de gestion ITIL
- Flux de valeur, cartographie et gestion
- Amélioration continue
- Les Quatre Dimensions de la gestion des produits et services
- Intégration d'ITIL avec d'autres cadres

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^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, 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](https://www.fifalde.com) Le tremplin pour la transformation de vos affaires