



**ITIL® V4 Créer, Fournir et Soutenir**  
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 Créer, Fournir et Soutenir. L'instructeur vous fournira les documents d'apprentissage suivants :

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

## 2. Préparation du cours

Avoir réussi la certification ITIL® 4 Fondamentaux est requis pour suivre cette formation.

## 3. Administration et logistique

Si vous prévoyez prendre l'examen de certification de niveau Créer, Fournir et Soutenir 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 Créer, Fournir et Soutenir comprend :

- aux personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
- aux gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM
- aux praticiens ITSM gérant l'exploitation de produits et services informatiques et numériques et aux personnes responsables de la fourniture de services de bout en bout
- aux titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances

## 5. Description du cours

La qualification ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir (CDS) permet au candidat de comprendre comment intégrer différents flux de valeur et différentes activités afin de créer, fournir et soutenir des produits et services informatiques, ainsi que les pratiques, méthodes et outils pertinents.

L'examen ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir vise à évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes d'ITIL 4 pour la création, la fourniture et le support des services, comme décrit dans le programme de formation ci-dessous, pour obtenir la qualification ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir. La qualification ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir est l'un des prérequis pour la certification ITIL 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances pratiques et techniques du candidat en matière de gestion de services, d'équipes et de flux de travail informatiques modernes et réussis.

## 6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir sont de :

- Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur des services pour créer, fournir et soutenir des services
  - Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments suivants dans le système de valeur des services
  - Comprendre comment utiliser une approche « shift-left »
  - Savoir planifier et gérer les ressources du système de valeur des services
  - Comprendre l'utilisation et la valeur de l'information et de la technologie dans l'ensemble du système de valeur des services
- Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, à la fourniture et au support dans l'ensemble du SVS et des flux de valeur
  - Savoir comment utiliser un flux de valeur concevoir, développer et assurer la transition de nouveaux services
  - Savoir comment les pratiques ITIL contribuent au flux de valeur pour un nouveau service
  - Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support aux utilisateurs
  - Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support aux utilisateurs
- Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
  - Savoir comment coordonner, prioriser et structurer le travail et les activités pour créer, fournir et soutenir des services
  - Comprendre l'utilisation et la valeur des éléments suivants dans l'ensemble du système de valeur des services
    - Considérations de construction ou d'achat
    - Options d'approvisionnement
    - Intégration et gestion des services

## 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 va évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes d'ITIL 4 pour la création, la fourniture et le support des services, comme décrit dans le programme de formation ci-dessous, pour obtenir la qualification ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir. La qualification ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir est l'un des prérequis pour la certification ITIL 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances pratiques et techniques du candidat en matière de gestion de services, d'équipes et de flux de travail informatiques modernes et réussis.

L'examen de certification ITIL 4 de niveau Créer, Fournir et Soutenir peut être pris en ligne. C'est un examen à choix multiples de 40 questions et une note de 28/40 est requise pour réussir, soit un résultat de 70%. La durée de l'examen est de 90 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	Concepts clés de la gestion des services informatiques	120
2	Comment planifier et construire un flux de valeur des services	180
3	Flux de valeur et pratiques	180
4	Comment créer, fournir et soutenir des services	180
5	Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions	180
	<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>MD</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