



## FORMATION ITIL® 4 FOUNDATION CERTIFIANT

|   |  |
|---|--|
| — <b>Public</b>                           | Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels  |
| — <b>Durée</b>                            | 3 jours - 21 heures  |
| — <b>Pré-requis</b>                       | Aucun  |
| — <b>Objectifs</b>                        | Comprendre les concepts clés de la gestion des services<br>Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services<br>Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL<br>Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions<br>Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services   |
| — <b>Méthodes pédagogiques</b>            | Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire.<br>La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.<br>Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation. |
| — <b>Moyens techniques</b>                | 1 poste de travail complet par personne<br>De nombreux exercices d'application<br>Mise en place d'ateliers pratiques<br>Remise d'un support de cours<br>Passage de certification(s) dans le cadre du CPF<br>Remise d'une attestation de stage  |
| — <b>Modalité d'évaluation des acquis</b> | Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation<br>Evaluation technique des connaissances en pré et post formation<br>Evaluation générale du stage  |
| — <b>Planning</b>                         | Du 17/06/2025 au 19/06/2025<br>Du 16/09/2025 au 18/09/2025<br>Du 17/11/2025 au 19/11/2025  |
| — <b>Délai d'accès</b>                    | L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session   |
| — <b>Accessibilité handicapés</b>         | Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.   |

### CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DES SERVICES

- Gestion des services, valeur et service
- Organisations et co-crédation de valeur
- Les rôles de consommateur de services
- Configurer des ressources pour la création de valeur
- Offres de service
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Comprendre l'utilité et la garantie

### SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

- Vue d'ensemble
- Opportunité, demande, valeur
- Principes directeurs
- Gouvernance 30
- Chaîne de valeur des services (SVC)
- Pratiques
- Amélioration continue

## PRINCIPES DIRECTEURS ITIL

- Vue d'ensemble
- Privilégier la valeur
- Commencez là où vous êtes
- Avancer par itérations avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

## QUATRE DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Vue d'ensemble
- Dimension "organisations et personnes"
- Dimension "partenaires et fournisseurs"
- Dimension "flux de valeur et processus"
- Dimension "information et technologie"
- Facteurs externes

## CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES ITIL (SVC)

- Vue d'ensemble Activité "Planifier"
- Activité "Améliorer"
- Activité "Impliquer"
- Activité "Conception et Transition"
- Activité "Obtenir/Construire"
- Activité "Fournir et Soutenir"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Développement d'un nouveau service"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

## PRATIQUES DE GESTION GÉNÉRALE

- Vue d'ensemble
- Pratique d'amélioration continue
- Pratique de gestion de la sécurité de l'information
- Pratique de gestion des relations
- Pratique de gestion des fournisseurs

## PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des niveaux de service
- Pratique de gestion des actifs informatiques
- Pratique de gestion de la configuration des services
- Pratique de surveillance et de gestion des événements
- Pratique de centre de services
- Pratique de gestion des demandes de service
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des problèmes
- Pratique d'habilitation des changements
- Pratique de gestion des mises en production

## PRATIQUES DE GESTION TECHNIQUE

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des déploiements

## PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc
- Correction collective
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions
- Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi.

---

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !**



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation