

retengr

Formation ITIL4 Foundation

Durée : 4.5 jours

Date de mise à jour : 21/03/2026



Méthode pédagogique

La formation se compose de travaux pratiques (mises en situation, débats, exercices).

Une évaluation quotidienne de l'acquisition des connaissances de la veille est effectuée.

Une synthèse est proposée en fin de formation.

Une évaluation à chaud sera proposée au stagiaire à la fin du cours.

Un support de cours (version électronique) sera remis à chaque participant comprenant les slides sur la théorie, les exercices.

Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Présentation

ITIL 4 est le référentiel mondial de bonnes pratiques pour la gestion des services IT. Cette formation vous prépare à la certification ITIL4 Foundation en couvrant les concepts clés, la stratégie, la conception et la transition des services.



Objectifs

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services IT
- Maîtriser les principes de l'amélioration continue des services
- Appréhender la stratégie, la conception et la transition des services
- Se préparer à la certification ITIL4 Foundation

Audience

Managers

Le formateur

Le formateur est un expert du domaine qui intervient sur le sujet depuis plusieurs années en formation mais aussi en conseil.

Pré-requis

Avoir de l'expérience en gestion des services informatiques est un plus

Objectifs de la formation ITIL 4

Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques

Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques

Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques

Comprendre l'objectif et les composants d'ITIL Service Value System



Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion

Connaître le but et les termes des 15 pratiques ITIL

Comprendre 7 pratiques ITIL

Examen ITIL 4 Foundation

L'examen ITIL V4 Foundation a pour objectif de vérifier que le candidat possède une compréhension suffisante du cadre de référence de gestion des services informatiques ITIL 4, pour pouvoir obtenir la certification ITIL 4 Foundation.

Nombre de questions: 40

Type de questions: QCM

Note: 40 points maximum

Taux d'admissibilité: 65% ou plus

Durée: 60 minutes (75 pour les non-bilingues)

Examen à livre fermé

Langue: français

Examen en ligne

L'examen se déroulera en ligne grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable.

Programme

INTRODUCTION & GENERALITES [3.5h]

- Définitions: gestion des services, service, acteur
- Historique et contexte des bonnes pratiques
- Notions de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Processus, fonctions et rôles



- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus / propriétaire du service
- Gestionnaire / Praticien de processus

AMELIORATION CONTINUE DES SERVICES [3.5h]

- Buts et objectifs
- La roue de Deming
- L'amélioration continue des services
- Les modèles de l'amélioration continue
- Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

STRATEGIE DES SERVICES [3.5h]

- Généralités et principes de base
- Le portefeuille des services
- Gestion de la relation-client
- Gestion financière des services IT

CONCEPTION DES SERVICES [3.5h]

- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs, de la disponibilité
- Gestion de la capacité, de la continuité
- Gestion de la sécurité de l'information

TRANSITION DES SERVICES [3.5h]

- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des connaissances de services



EXPLOITATION DES SERVICES [3.5h]

- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Gestion des évènements
- Gestion des incidents / gestion des problèmes
- Gestion des accès et exécution des requêtes

PRÉPARATION À L'EXAMEN DE CERTIFICATION

ITIL FOUNDATION [3.5h]

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

PASSAGE DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION ITIL

FOUNDATION après la formation [3.5h]

- Passage de l'examen officiel « ITIL® Foundation »
- Documents : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- Langue : Français ou Anglais, au choix du candidat. (le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- Type : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse)
- Durée : L'examen dure 60mn
- Réussite : Les candidats doivent atteindre 26 points sur 40 pour réussir l'examen (65%)



BÉNÉFICES DE LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION [3.5h]

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de 2 points dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 21 crédits PDUs (Professional Development Units)

Modalités et délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation, en interentreprises, dans la limite des places disponibles. Pour les formations organisées en intra entreprise, la liste des participants peut être modifiée jusqu'à 24h ouvrées avant le début de la formation.

Accessibilité

RETENGR facilite l'accessibilité de ses formations.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.



Si vous avez un besoin d'accès spécifique, contactez Céline BOURREIL (celine.bourreil@retengr.com) qui étudiera avec Handifiel's (notre référent handicap) votre demande et vous proposera les meilleures solutions

The background is a vibrant, abstract composition. It features large, overlapping organic shapes in shades of purple, yellow, and red. On the right side, there is a pattern of small yellow dots arranged in a grid that tapers off towards the top. In the lower half, there are more shapes in light pink, teal, and purple, along with a dashed blue line that forms a loop and then extends outwards.

**Vous allez nous adorer si
comme nous vous pensez que...**

Une formation doit être au service de la performance du collaborateur et de l'entreprise

Ceci nécessite une quête constante d'excellence de la part de l'organisme formateur avec une adaptation systématique aux enjeux de l'entreprise, la mise à jour régulière des supports de cours et une veille technologique indispensables pour toujours être à la pointe du domaine.



L'expertise technique est aussi importante que les qualités pédagogiques



Nos formateurs sont tous des experts de leur domaine. Mais qu'ont-ils de plus que les autres ? Nous les sélectionnons en plus pour leurs qualités de pédagogue et leurs méthodes d'enseignements. Nous plaçons les qualités pédagogiques au même niveau que l'expertise afin que nos stagiaires tirent le meilleur de leurs formations.



re'engr

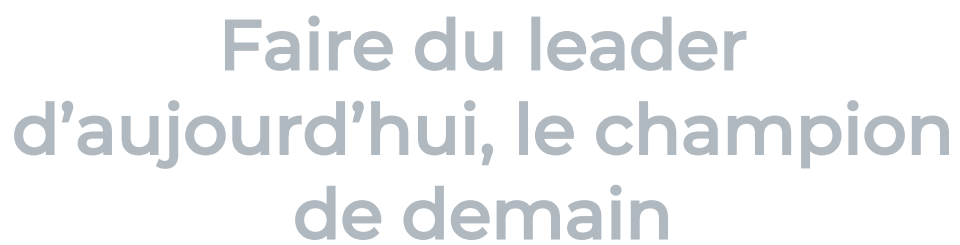
L'excellence naît de l'excellence

Beaucoup de nos clients se classent parmi les leaders de leurs industries respectives ou parmi les start-ups les plus prometteuses. Nous savons que former les collaborateurs de telles entreprises nécessite de prêter attention à chaque détail en prodiguant un accompagnement à la hauteur de l'ambition de nos stagiaires. C'est pourquoi nous savons faire des leaders d'aujourd'hui les champions de demain !





retengr



Faire du leader
d'aujourd'hui, le champion
de demain