

# Réussir la certification ITIL Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



**Qu'est ce que ITIL® ?** Les meilleures pratiques ITIL® ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL® : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

**Pourquoi se certifier ITIL® Foundation ?** Le niveau ITIL® Foundation prouve auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances de base des Pratiques ITIL®. Cette certification ITIL® Foundation ouvre également la porte au cycle de certification Expert ITIL®.

## OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL Foundation** et devenir **Certifié ITIL Foundation**
- Comprendre **les concepts de gestion des services IT** basés sur **ITIL** en vue d'une application pratique
- Comprendre le cycle de vie des services et identifier les objectifs et gains liés à chaque phase
- Acquérir et partager un **vocabulaire commun** sur ITIL
- Identifier les **processus majeurs, les fonctions et rôles clés**
- Définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT
- Définir les objectifs, périmètre et activités des processus de gestion de service IT et leur positionnement dans le cycle de vie des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL Foundation**.



## A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.  
Réf. **ITILF**  
Code CPF : **0**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification officielle**.

L'examen Itil est passé après la formation.

☎ 01 42 93 52 72

## PUBLIC

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL Foundation
- Toute personne qui voudrait connaître l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
- Les responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maîtriser les concepts d'ITIL®

## PRE-REQUIS

Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation. Il est seulement préférable que le participant soit familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

## PROGRAMME

### Planning de la formation ITIL Foundation

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction et Généralités	2h
	Amélioration continue des Services	2h
	Stratégie des Services	3h
Jour 2	Conception des Services	2h
	Transition des Services	3h
	Exploitation des Services	2h
Jour 3	Préparation à l'examen de certification ITIL Foundation	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL Foundation	3h

### INTRODUCTION & GENERALITES

- 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

- 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

## Dates des sessions

### Paris

19/06/2023  
28/06/2023  
10/07/2023  
17/07/2023  
31/07/2023  
07/08/2023  
16/08/2023  
28/08/2023  
06/09/2023  
18/09/2023  
25/09/2023  
09/10/2023  
16/10/2023  
25/10/2023  
06/11/2023  
15/11/2023  
27/11/2023  
04/12/2023  
18/12/2023  
27/12/2023

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE**.



CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



## STRATEGIE DES SERVICES

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

## CONCEPTION DES SERVICES

- 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

- 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

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

## Préparation à l'examen de certification ITIL Foundation

- 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

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Foundation »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, 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** ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **26 points sur 40** pour réussir l'examen (65%)

## Bénéfices de cet examen de certification ITIL Foundation

- 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)

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

### Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)

[Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)

### Inclus dans cette formation



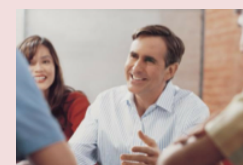
### L'examen ITIL Foundation est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé en ligne avec Peoplecert après la formation. Vous aurez le choix de la date et de l'horaire : vous avez un an pour passer votre examen.



### EXAMEN ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



### Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



[Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

**Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL**

[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

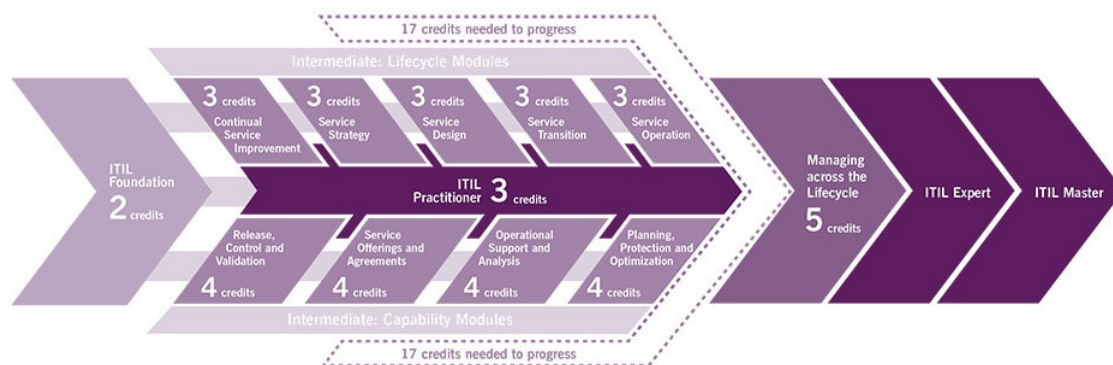
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

**Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC**

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)



## CERTyou est certifié Qualiopi

CERTyou a été reconnu par le BUREAU VERITAS pour la qualité de ces procédures et lui a décerné la certification Qualiopi Formation Professionnelle. La certification de services Qualiopi Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION**

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL Foundation](#)