

Best

## ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

 4,5/5 (164 avis)

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.350,00 € HT  
Forfait intra : 11.650,00 € HT

Réf.: MG191



Formation officielle

ITIL® 4 fournit des conseils pratiques et flexibles pour accompagner les organisations dans leur transition vers le numérique/digital. Il fournit un modèle opérationnel de bout en bout pour la création, fournit, le soutien et l'amélioration de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans la stratégie d'entreprise continuellement en évolution. ITIL® 4 fournit un cadre pour la gestion des services informatiques de qualité (ITSM) grâce aux meilleures pratiques éprouvées, liées également aux démarches Lean, Agile et DevOps. Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Foundation et inclus le voucher pour passer l'examen.

### A qui s'adresse cette formation ?



#### Pour qui

- Professionnels impliqués dans la gestion des services IT



#### Prérequis

- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- **Accédez aux prérequis techniques pour le passage de la certification**
- Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !

### Programme

### Avant la session

- Un quiz de validation des prérequis

### En présentiel / A distance

## 1 - Module 1 - Introduction

- Qu'est-ce qu'ITIL® ?
- Le parcours de certification ITIL® 4
- Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour avoir accès au support de cours et l'eBook officiels en langue française, depuis son compte PeopleCert.org

## 2 - Module 2 - Concepts clés de la gestion des services

- Concept de valeur
- Parties prenantes et rôles de consommateur de service
- Les offres de services
- Créer de la valeur avec les services

## 3 - Module 3 - Concepts clés d'ITIL® 4

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de Valeur des Services (SVS)
- Chaîne de Valeur des Services (SVC)

## 4 - Module 4 - Principes directeurs

- Introduction aux principes directeurs
- Utiliser les principes directeurs

## 5 - Module 5 - Pratiques de gestion ITIL® 4

- Finalité des pratiques ITIL®
- Vue d'ensemble de 8 pratiques ITIL®
- Pratiques de gestion clés ITIL®

## 6 - Module 6 - Révisions

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur des services
- Chaîne de valeur des services
- Principes directeurs
- Pratique de gestion ITIL®
- Examen Blanc
- Correction détaillée

## 7 - Planifier l'examen après la formation

- Modalités de passage de l'examen après la formation
- Examen en français surveillé en ligne par PeopleCert : 40 questions type QCM en 1 heure (65% de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- En cas d'échec à l'examen, les participants inscrits dans le cadre de l'action collective Atlas peuvent se présenter une seconde fois à l'examen sans coût supplémentaire

### Après la session

- 6 vidéos sur ITIL® 4 (principes directeurs, pratiques de gestion, agilité, ...)



### Les objectifs de la formation

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL®
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL®
- Comprendre 7 pratiques ITIL®
- Se préparer à l'examen ITIL® 4 Foundation



## Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



## Les points forts de la formation

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'en faciliter l'assimilation par les participants.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel, propriétaire du portefeuille ITIL®, qui conçoit, corrige et adresse les certifications aux candidats
- Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Foundation, et inclus le voucher pour passer l'examen.
- 83% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



## Dates et villes 2026 - Référence MG191



Dernières places disponibles



Session garantie

### A distance

du 12 janv. au 14 janv.	du 4 mai au 6 mai	du 7 sept. au 9 sept. ☺
du 26 janv. au 28 janv. ☺	du 26 mai au 28 mai ☺	du 21 sept. au 23 sept.
du 9 févr. au 11 févr.	du 1 juin au 3 juin	du 5 oct. au 7 oct.
du 23 févr. au 25 févr.	du 15 juin au 17 juin	du 19 oct. au 21 oct. ☺
du 9 mars au 11 mars	du 29 juin au 1 juil. ☺	du 2 nov. au 4 nov.
du 23 mars au 25 mars	du 15 juil. au 17 juil.	du 23 nov. au 25 nov. ☺
du 7 avr. au 9 avr.	du 27 juil. au 29 juil.	du 7 déc. au 9 déc.
du 20 avr. au 22 avr. ☺	du 24 août au 26 août	du 21 déc. au 23 déc. ☺

### Aix-en-Provence

du 12 janv. au 14 janv.	du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août
du 9 févr. au 11 févr.	du 26 mai au 28 mai	du 5 oct. au 7 oct.
du 9 mars au 11 mars	du 29 juin au 1 juil.	du 23 nov. au 25 nov.

### Lille

du 12 janv. au 14 janv.	du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août
du 9 févr. au 11 févr.	du 26 mai au 28 mai	du 5 oct. au 7 oct.
du 9 mars au 11 mars	du 29 juin au 1 juil.	du 23 nov. au 25 nov.

### Marseille

du 12 janv. au 14 janv.	du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août
du 9 févr. au 11 févr.	du 26 mai au 28 mai	du 5 oct. au 7 oct.
du 9 mars au 11 mars	du 29 juin au 1 juil.	du 23 nov. au 25 nov.

### Paris

du 12 janv. au 14 janv.	du 4 mai au 6 mai	du 7 sept. au 9 sept. ☺
du 26 janv. au 28 janv. ☺	du 26 mai au 28 mai ☺	du 21 sept. au 23 sept.
du 9 févr. au 11 févr.	du 1 juin au 3 juin	du 5 oct. au 7 oct.
du 23 févr. au 25 févr.	du 15 juin au 17 juin	du 19 oct. au 21 oct. ☺
du 9 mars au 11 mars	du 29 juin au 1 juil. ☺	du 2 nov. au 4 nov.
du 23 mars au 25 mars	du 15 juil. au 17 juil.	du 23 nov. au 25 nov. ☺
du 7 avr. au 9 avr.	du 27 juil. au 29 juil.	du 7 déc. au 9 déc.
du 20 avr. au 22 avr. ☺	du 24 août au 26 août	du 21 déc. au 23 déc. ☺

## Rouen

du 12 janv. au 14 janv.	du 26 mai au 28 mai	du 21 sept. au 23 sept.
du 23 févr. au 25 févr.	du 29 juin au 1 juil.	du 2 nov. au 4 nov.
du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août	du 21 déc. au 23 déc.

## Sophia Antipolis

du 12 janv. au 14 janv.	du 26 mai au 28 mai	du 21 sept. au 23 sept.
du 23 févr. au 25 févr.	du 29 juin au 1 juil.	du 2 nov. au 4 nov.
du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août	du 21 déc. au 23 déc.

## Strasbourg

du 12 janv. au 14 janv.	du 26 mai au 28 mai	du 21 sept. au 23 sept.
du 23 févr. au 25 févr.	du 29 juin au 1 juil.	du 2 nov. au 4 nov.
du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août	du 21 déc. au 23 déc.

## Toulouse

du 12 janv. au 14 janv.	du 26 mai au 28 mai	du 5 oct. au 7 oct.
du 23 févr. au 25 févr.	du 29 juin au 1 juil.	du 2 nov. au 4 nov.
du 7 avr. au 9 avr.	du 24 août au 26 août	du 7 déc. au 9 déc.

## Bordeaux

du 26 janv. au 28 janv.  
du 23 févr. au 25 févr.  
du 23 mars au 25 mars

du 4 mai au 6 mai  
du 15 juin au 17 juin  
du 27 juil. au 29 juil.

du 7 sept. au 9 sept.  
du 19 oct. au 21 oct.  
du 7 déc. au 9 déc.

## Lyon

du 26 janv. au 28 janv.  
du 23 févr. au 25 févr.  
du 23 mars au 25 mars

du 4 mai au 6 mai  
du 15 juin au 17 juin  
du 27 juil. au 29 juil.

du 7 sept. au 9 sept.  
du 19 oct. au 21 oct.  
du 7 déc. au 9 déc.

## Montpellier

du 23 févr. au 25 févr.

du 2 nov. au 4 nov.

## Nantes

du 23 févr. au 25 févr.  
du 7 avr. au 9 avr.  
du 4 mai au 6 mai

du 26 mai au 28 mai  
du 15 juin au 17 juin  
du 27 juil. au 29 juil.

du 21 sept. au 23 sept.  
du 2 nov. au 4 nov.  
du 21 déc. au 23 déc.

## Rennes

du 23 févr. au 25 févr.  
du 7 avr. au 9 avr.  
du 4 mai au 6 mai

du 26 mai au 28 mai  
du 15 juin au 17 juin  
du 27 juil. au 29 juil.

du 21 sept. au 23 sept.  
du 2 nov. au 4 nov.  
du 21 déc. au 23 déc.

## Saint-Etienne

du 23 févr. au 25 févr.

du 21 sept. au 23 sept.

## Toulon

du 23 févr. au 25 févr.

du 21 sept. au 23 sept.

## **Tours**

du 23 févr. au 25 févr.

du 21 sept. au 23 sept.

## **Angers**

du 9 mars au 11 mars

du 5 oct. au 7 oct.

## **Metz**

du 9 mars au 11 mars

du 5 oct. au 7 oct.

## **Nancy**

du 9 mars au 11 mars

du 5 oct. au 7 oct.

## **Grenoble**

du 4 mai au 6 mai

du 19 oct. au 21 oct.