



# ITIL 4® Foundation Bridge

Mise à jour nov. 2023

**Durée** 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

Nantes / Rennes : 1355 € HT

Brest / Le Mans : 1355 € HT

Certification : OUI

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Repérer les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL®4
- Maîtriser les concepts de ITIL®4
- Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

## PARTICIPANTS

- Tout professionnel de l'IT certifié ITIL V3 ou 2011 qui souhaite mettre à jour ses connaissances et connaître les changements introduits par ITIL 4.

## PRE-REQUIS

- Avoir impérativement obtenu la certification ITIL V3 ou ITIL®2011.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

Les principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4

(00h45)

Les concepts clés (00h45)

Les 4 dimensions de la gestion des services (00h45)

Les 7 principes directeurs d'ITIL 4 (00h45)

Le système de valeur du service ITIL (03h30)

- Définition
- But et structure du système
- Gouvernance
- SVS et les silos organisationnels
- SVS, agilité et résilience organisationnelles

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités (02h00)

- Définition
- Les 6 activités de la SVC
- Description synthétique des 6 activités

Le modèle d'amélioration continue (CI) (02h45)

- Description du modèle
- Ses avantages
- Le flux en 7 étapes
- Liens entre le modèle et les principes directeurs

Les pratiques ITIL 4 (03h30)

- Définition
- Cartographie des pratiques
- Les pratiques de gestion générale
- Les pratiques de gestion des services
- Les pratiques de gestion technique

Préparation et passage de l'examen de certification

(02h00)

- Le passage de l'examen s'effectue en différé, en ligne et en français
- Cela consiste en un QCM comportant 40 questions, sur une heure
- Un score minimum de 65% est requis pour réussir l'examen