ITIL® 4 - Fondamentaux avec examen

Durée: 2 jours
Public cible: Professionnel TI|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

Nouveautés:

ITIL® 5 - Fondamentaux avec examen

ITIL® 5 - Fondamentaux (Pont)

ITIL® 5 - Gouvernance de l'IA

- Nouveaux venus en matière de gestion des services
- Gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM
- Personnes œuvrant dans le domaine des TI (digital, produit, développement) en lien étroit avec la gestion des services
- Personnes détenant une certification ITIL® qui désirent mettre à jour leurs connaissances

Objectifs de la formation

- Acquérir une introduction aux services TI modernes
- Maîtriser la terminologie commune et les concepts clés
- Comprendre l'amélioration de l'orientation des services ITIL® 4
- Comprendre le cadre de référence ITIL® 4 et son évolution
- Vous préparer à l'examen ITIL® 4 Foundation

Description sommaire

ITIL® 4 est une évolution d'ITIL® v3, offrant une transition pratique et flexible qui permet aux organisations d'adopter de nouvelles manières de travailler, selon les exigences du monde digital moderne. Cette mise à jour d'ITIL® reflète l'environnement complexe et rapide dans lequel nous vivons, les nouvelles manières de travailler et les pratiques émergentes. Ces nouvelles manières de travailler sont essentielles non seulement pour les professionnels ITSM, mais aussi pour un grand nombre de professionnels travaillant dans le monde de la transformation digitale. L'objectif d'ITIL®

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

4 est de fournir aux organisations et aux professionnels un guide complet afin de pouvoir gérer l'information technologique dans une économie moderne de services. ITIL® 4 Foundation est le cours d'introduction de la certification ITIL® en gestion des services TI (ITSM). Cette formation est une introduction à ITIL® 4. Elle enseigne aux participants une nouvelle approche de gestion des services TI selon un système de valeur des services (SVS). ITIL® 4 permet de mettre à niveau les connaissances en gestion des services TI en repensant plusieurs pratiques ITSM dans un contexte plus large d'expérience client, de flux de valeur et de transformation digitale. Une grande partie de la formation consiste à lier ITIL® aux nouvelles méthodes de travail, telles que Lean, Agile et DevOps.

Durée : 2 jours (incluant l'examen).

ITIL 4 ou ITIL (Version 5) ? PeopleCert, l'organisme qui gère la certification ITIL, introduit ITIL (Version 5) de façon progressive. ITIL 4 reste offert, et PeopleCert précise que les connaissances et certifications existantes restent pleinement pertinentes.

Et après les Fondamentaux ? Quatre modules ITIL® 4 Spécialiste de 3 jours, chacun avec examen, approfondissent la pratique : Créer, fournir et soutenir ; Diriger la valeur des parties prenantes ; Guider, planifier et améliorer ; Vélocité informatique élevée. Le module ITIL® 4 Leader – Stratégie digitale et TI (3 jours, avec examen) porte sur la stratégie numérique et TI.

Contenu du plan de cours

- Logique ITIL®, Agile, DevOps et composantes clés
- Principes généraux et quatre dimensions
- Chaîne de valeur des services et amélioration continue
- Survol des pratiques de gestion générales
- Survol des pratiques de gestion des services et de pratiques de gestion technologique
- Exercices liés à la formation : Contrôle du changement Gestion des incidents Gestion des problèmes Centre de services Gestion des niveaux de services Gestion des demandes de services

Approche et méthode pédagogique

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Approche interactive composée de lectures, discussions et de partage d'expérience préparant les participants à la certification ITIL® 4 Foundation et leur fournissant des connaissances pratiques qu'ils pourront ensuite appliquer en milieu de travail.

Recommandations

Une connaissance de la gestion des services sera utile afin de bien comprendre la matière enseignée.

Certifications

Certification :

ITIL®4 - Foundation

Examen : L'objectif de l'examen est d'évaluer si les participants possèdent une connaissance adéquate du cadre de référence de la gestion des services ITIL® 4. La certification ITIL® 4 Foundation est obtenue à la suite de la réussite de l'examen.

- L'examen est composé de 40 questions à choix multiples. Aucune documentation n'est permise pendant l'examen.
- La note de passage est de 65 % (26 bonnes réponses sur 40).
- La durée de l'examen est de 60 minutes.
- Les personnes non-francophones peuvent demander jusqu'à un total de 75 minutes (15 minutes de plus) pour compléter l'examen.

Préparation à l'examen :

- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape.
- 1 x Quiz de 40 questions, avec les corrections (format électronique chronométré).
- 2 x Examens blancs de 40 questions chacun, avec les corrections (format électronique chronométré + pdf).
- Examen de certification réel (1h), en ligne, jour et heure à choisir individuellement.

Validité du Voucher : 1 an.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Ce que nous incluons dans la formule de 2 jours :

- Présentations vidéo pour chaque module
- Guide d'étude en format PDF téléchargeable et imprimable
- Diagrammes en format PDF téléchargeable et imprimable
- Cartes aide-mémoire
- Deux simulations d'examen interactives et un quizz
- Bon de PeopleCert pour l'examen de certification en ligne d'ITIL® 4 Fondation
- 1 mois d'abonnement gratuit à MyAxelos
- Livre électronique AXELOS.

Accréditations

PMI : 14 unités de développement professionnel (PDU)

Code pour reconnaissance des unités d'accréditation: 5054G226KA

Notes légales

La formation accréditée ITIL® sur cette page est fournie par IT Chapter, ATO de AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.