

# ITIL® 4 Foundation

## Programme de formation du candidat

Octobre 2019

---

## Introduction

La qualification ITIL 4 Foundation a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans le document ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 4 de niveau supérieur, qui évaluent la capacité à appliquer les concepts relatifs aux différentes parties du référentiel ITIL, dans un contexte donné.

## Présentation de l'examen

Supports autorisés	Aucun	Il s'agit d'un examen "à livre fermé". La publication <i>ITIL Foundation</i> , édition ITIL 4, peut être utilisée à des fins d'apprentissage, mais son utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
Durée de l'examen :	60 minutes	Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25 %, soit 75 minutes au total.
Nombre de points	40 points	Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits.
Note de passage	26 points	Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions (65 %).
Niveau de raisonnement	Niveaux de Bloom 1 et 2	Le "niveau de Bloom" indique le niveau de raisonnement requis pour répondre à la question. Pour les questions de niveau Bloom 1, vous devez vous <u>rappeler</u> des informations à propos du référentiel de gestion des services ITIL 4. Pour les questions de niveau Bloom 2, vous devez démontrer votre <u>compréhension</u> de ces concepts.
Types de questions	Standard, Négative, Mot manquant et Liste	Les questions sont toutes "à choix multiple". Pour les questions "standard", une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions "négatives" sont semblables aux questions "standard", mais sont formulées négativement. Pour les questions "mot manquant", une phrase est rédigée avec un mot manquant ; vous devez sélectionner le mot manquant parmi quatre options. Pour les questions "liste", une liste de quatre propositions s'affiche, et vous devez sélectionner les deux propositions correctes parmi cette liste.

## Types de questions

### Exemple de question de type "standard" :

Laquelle des options suivantes est une source de meilleures pratiques ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

### Exemple de question de type "liste" :

Quel énoncé sur la gestion des actifs de service et des configurations est CORRECT ?

- 1. Elle supporte Q
  - 2. Elle supporte P
  - 3. Elle supporte R
  - 4. Elle supporte S
- a) 1 et 2
  - b) 2 et 3
  - c) 3 et 4
  - d) 1 et 4

REMARQUE : deux options parmi la liste sont correctes. Les questions de type "liste" ne sont jamais négatives.

Veuillez consulter l'échantillon d'examen pour voir un exemple du format et du contenu de l'examen.

### Exemple de question de type "mot manquant"

Identifier le ou les mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante.

Le [?] qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.

- a) Rôle Q
- b) Rôle P
- c) Rôle R
- d) Rôle S

### Exemple de question de type "négative" :

Laquelle des options suivantes n'est PAS un domaine de valeur défini ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

REMARQUE : les questions négatives sont utilisées uniquement à **titre exceptionnel**, lorsqu'une partie des acquis d'apprentissage consiste à savoir qu'un élément est manquant ou ne devrait pas se produire.

## Programme de formation

Le tableau ci-dessous résume les concepts évalués lors de l'examen et les principales sections du manuel dans lesquelles ils sont expliqués. Les références bibliographiques se rapportent au chapitre indiqué, mais pas aux sous-sections du chapitre, sauf mention contraire. Le verbe utilisé pour chaque critère d'évaluation correspond au niveau de Bloom (BL, Bloom Level) : "Rappeler"/"Définir" correspond au niveau 1 de connaissance et de compréhension, "Décrire"/"Expliquer" correspond au niveau 2 de compréhension/analyse.

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services	1.1 Rappeler la définition de : a) Service b) Utilité c) Garantie d) Client e) Utilisateur f) Gestion des services g) Sponsor	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	BL1	2
	1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services : a) Coût b) Valeur c) Organisation d) Résultat e) Livrable f) Risque g) Utilité h) Garantie	2.1, 2.1.1, 2.2 et toutes les sous-sections de 2.5	BL2	2
	1.3 Décrire les principaux concepts des relations de service : a) Offre de service b) Gestion des relations de service c) Fourniture de service d) Consommation de service	2.3.2, 2.4, 2.4.1	BL2	1
2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services	2.1 Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux	4.3, 4.3.8	BL2	1
	2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs (4.3) : a) Privilégier la valeur (4.3.1 - 4.3.1.4) b) Commencer là où vous êtes (4.3.2 - 4.3.2.3) c) Avancer par itération avec des retours (4.3.3 - 4.3.3.3) d) Collaborer et promouvoir la visibilité (4.3.4 - 4.3.4.4) e) Penser et travailler de façon holistique (4.3.5 - 4.3.5.1) f) Opter pour la simplicité et rester pratique (4.3.6 - 4.3.6.3) g) Optimiser et automatiser (4.3.7 - 4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	BL2	5
3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services	3.1 Décrire les quatre dimensions de la gestion des services (3) : a) Organisations et personnes (3.1) b) Information et technologie (3.2) c) Partenaires et fournisseurs (3.3) d) Flux de valeur et processus (3.4-3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	BL2	2
4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL	4.1 Décrire le système de valeur des services ITIL (4.1)	4.1	BL2	1
5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs	5.1 Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur (4.5)	4.5	BL2	1

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
interconnexions	5.2 Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur : a) Planifier b) Améliorer c) Impliquer d) Conception et transition e) Obtenir/construire f) Fournir et assurer le support	4.5.1-4.5.6	BL2	1
6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL	6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes : a) Gestion de la sécurité de l'information (5.1.3) b) Gestion des relations (5.1.9) c) Gestion des fournisseurs (5.1.13) d) Gestion des actifs informatiques (5.2.6) e) Surveillance et gestion des événements (5.2.7) f) Gestion des mises en production (5.2.9) g) Gestion de la configuration des services (5.2.11) h) Gestion des déploiements (5.3.1) i) Amélioration continue (5.1.2) j) Habilitation des changements (5.2.4) k) Gestion des incidents (5.2.5) l) Gestion des problèmes (5.2.8) m) Gestion des demandes de service (5.2.16) n) Centre de services (5.2.14) o) Gestion des niveaux de service (5.2.15)	5.1.2, 5.1.3, 5.1.9, 5.1.13, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.11, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.16, 5.3.1,	BL1	5
	6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants : a) Actif informatique b) Événement c) Élément de configuration d) Changement e) Incident f) Problème g) Erreur connue	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	BL1	2
7. Comprendre 7 pratiques ITIL	7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services : a) Amélioration continue (5.1.2), notamment : - Le modèle d'amélioration continue (4.6, fig 4.3) b) Habilitation des changements (5.2.4) c) Gestion des incidents (5.2.5) d) Gestion des problèmes (5.2.8) e) Gestion des demandes de service (5.2.16) f) Centre de services (5.2.14) g) Gestion des niveaux de service (5.2.15 - 5.2.15.1)	4.6 et 4.3. 5.1.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.16, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.15.1	BL2	17