



## ***Examen ITIL® 4 Foundation***

### ***Échantillon d'examen 1***

#### ***Livret de questions***

#### **Choix multiple**

**Durée de l'examen : 1 heure**

#### ***Instructions***

1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.
2. Il y a une seule bonne réponse par question.
3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.
4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).
5. Vous disposez d'une heure pour terminer cet examen.
6. Il s'agit d'un "examen à livre fermé". Aucun document autre que la feuille d'examen n'est autorisé.

- 1) Quelle pratique est responsable du déplacement des composants vers les environnements de production ?
  - A. L'habilitation des changements
  - B. La gestion des mises en production
  - C. La gestion des actifs informatiques
  - D. La gestion des déploiements
  
- 2) Quelle pratique inclue la classification et la propriété des questions et des demandes des utilisateurs ?
  - A. Le centre de services
  - B. La gestion des incidents
  - C. L'habilitation des changements
  - D. La gestion des niveaux de service
  
- 3) Quelle pratique identifie les métriques qui reflètent l'expérience d'un service pour le client ?
  - A. L'amélioration continue
  - B. Le centre de services
  - C. La gestion des niveaux de service
  - D. La gestion des problèmes
  
- 4) Quelle est l'utilisation PRINCIPALE d'un calendrier des changements ?
  - A. Pour supporter la "gestion des incidents" et la planification d'améliorations
  - B. Pour gérer les changements urgents
  - C. Pour planifier les changements et éviter les conflits
  - D. Pour gérer les changements standard

- 5) Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?
- A. Organisations et personnes
  - B. Information et technologie
  - C. Partenaires et fournisseurs
  - D. Flux de valeur et processus
- 6) De quelle façon la catégorisation des incidents assiste-t-elle la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Elle permet de diriger l'incident vers la zone de support appropriée
  - B. Elle détermine la priorité assignée à l'incident
  - C. Elle s'assure que les incidents sont résolus dans les délais convenus avec le client
  - D. Elle détermine la façon dont le fournisseur de services est perçu
- 7) Identifiez le ou les mots manquants dans la phrase suivante.

Un service est un moyen qui permet la co-crédation de valeur en facilitant [?] que les clients veulent atteindre.

- A. la garantie
  - B. les rdsultats
  - C. l'utilitrd
  - D. les livrables
- 8) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique d'"amrdlioration continue" ?
- A. Il devrait y avoir au moins une petite rdquipe qui se consacre rd la conduite des efforts d'"amrdlioration continue"
  - B. Toutes les amrdliorations doivent rdre gdrdrees comme des projets rd phases multiples
  - C. L'"amrdlioration continue" doit rdre isolrdde des autres pratiques
  - D. Les fournisseurs externes doivent rdre exclus des initiatives d'amrdlioration

- 9) Laquelle des options suivantes est un bénéfice potentiel de l'utilisation d'un outil de gestion des services informatiques pour supporter la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Il peut s'assurer que la cause des incidents est identifiée dans les délais convenus
  - B. Il peut fournir un appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
  - C. Il peut s'assurer que les contrats des fournisseurs sont alignés sur les besoins du fournisseur de services
  - D. Il peut permettre la résolution et la clôture automatisées d'incidents complexes
- 10) Quel rôle soumet des demandes de services ?
- A. L'utilisateur ou son représentant autorisé
  - B. Le client ou son représentant autorisé
  - C. Le sponsor ou son représentant autorisé
  - D. Le fournisseur ou son représentant autorisé
- 11) Quelle pratique propose un point de contact unique pour les utilisateurs ?
- A. La gestion des incidents
  - B. L'habilitation des changements
  - C. Le centre de services
  - D. La gestion des demandes de services
- 12) Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?
- A. Penser et travailler de façon holistique
  - B. Avancer par itérations avec des retours
  - C. Privilégier la valeur
  - D. Opter pour la simplicité et rester pratique

- 13) Laquelle des options suivantes est supportée par la pratique de "gestion des demandes de services" ?
- A. Une demande d'autorisation d'un changement qui pourrait avoir un impact sur un service
  - B. Une demande d'un utilisateur concernant quelque chose qui fait partie intégrante de la fourniture normale des services
  - C. Une demande de restauration du service après une interruption de service
  - D. Une demande d'investigation sur la cause de plusieurs incidents connexes

- 14) Quelle pratique relève de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation ?

- A. La gestion des niveaux de service
- B. L'habilitation des changements
- C. La gestion des problèmes
- D. L'amélioration continue

- 15) Identifier le mot manquant dans la phrase suivante.

Le but de la pratique de "gestion de la sécurité de l'information" est de [?] les informations de l'organisation.

- A. stocker
- B. fournir
- C. vérifier
- D. protéger

- 16) Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Opter pour la simplicité et rester pratique
- D. Avancer par itérations avec des retours

17) Laquelle des options suivantes N'est habituellement PAS incluse dans la gestion des incidents ?

- A. Des scripts pour recueillir des informations initiales sur les incidents
- B. Des procédures formalisées pour enregistrer les incidents
- C. Des procédures détaillées pour diagnostiquer les incidents
- D. Le recours à des connaissances spécialisées pour les incidents compliqués

18) Laquelle des options suivantes décrit le mieux la nature des principes directeurs ?

- A. Les principes directeurs peuvent guider une organisation en toutes circonstances
- B. Chaque principe directeur impose des actions et des décisions spécifiques
- C. Une organisation choisit et adopte un seul des sept principes directeurs
- D. Les principes directeurs décrivent les processus que toutes les organisations doivent adopter

19) Quel énoncé sur l'autorité de changement est CORRECT ?

- A. Une seule autorité de changement doit être assignée pour autoriser tous les types et les modèles de changements
- B. Une autorité de changement doit être assignée pour chaque type et chaque modèle de changement
- C. Les changements normaux sont pré-autorisés et ne requièrent pas l'intervention d'une autorité de changement
- D. Les changements urgents peuvent être implémentés sans l'autorisation d'une autorité de changement

20) Quelle pratique a pour but de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés ?

- A. L'habilitation des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des mises en production
- D. La gestion des déploiements

- 21) Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?
- A. Améliorer
  - B. Planifier
  - C. Fournir et soutenir
  - D. Obtenir/construire
- 22) Quel énoncé sur les activités de la chaîne de valeur est CORRECT ?
- A. Chaque pratique appartient à une activité spécifique de la chaîne de valeur
  - B. Une combinaison spécifique d'activités de la chaîne de valeur et de pratiques constitue une relation de service
  - C. Les activités de la chaîne de valeur constituent un flux de travail unique qui permet de créer de la valeur
  - D. Chaque activité de la chaîne de valeur contribue à la chaîne de valeur en transformant des entrées spécifiques en livrables
- 23) Quel est le but de la pratique de "gestion des fournisseurs" ?
- A. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée afin de soutenir l'approvisionnement continu de produits et services de qualité
  - B. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'identification et l'amélioration continues des services
  - C. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée et aux niveaux stratégiques et tactiques au moyen d'activités coordonnées de marketing, de vente et de fourniture
  - D. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs sont disponibles quand et où elles sont nécessaires

- 24) Quels sont les deux types de coûts que le consommateur d'un service doit évaluer ?
- A. Le prix du service et le coût de la création du service
  - B. Les coûts supprimés par le service et les coûts imposés par le service
  - C. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service
  - D. Le coût du logiciel et le coût du matériel
- 25) Laquelle des options suivantes est un but de la pratique du "centre de services" ?
- A. Réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles
  - B. Maximiser le nombre de changements informatiques réussis en vérifiant que les risques sont correctement évalués
  - C. Capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de services
  - D. Définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services
- 26) De quelle façon une organisation doit-elle adopter des méthodes d'amélioration continue ?
- A. En utilisant une nouvelle méthode pour chaque amélioration gérée par l'organisation
  - B. En choisissant quelques méthodes clés pour les types d'améliorations gérées par l'organisation
  - C. En renforçant l'aptitude à utiliser autant de méthodes d'amélioration que possible
  - D. En choisissant une seule méthode pour toutes les améliorations gérées par l'organisation
- 27) Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?
- A. Les sept principes directeurs
  - B. Les quatre dimensions de la gestion des services
  - C. La chaîne de valeur des services
  - D. Le système de valeur des services



28) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique du "centre de services" ?

- A. Les centres de services doivent éviter de recourir à l'automatisation
- B. Les centres de services doivent être très techniques
- C. Les centres de services doivent comprendre l'organisation dans son ensemble
- D. Les centres de services doivent être constitués d'une équipe physique basée dans un même endroit fixe

29) Quel principe directeur recommande d'organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Avancer par itération avec des retours
- D. Collaborer et promouvoir la visibilité

30) Qu'est-ce qu'un changement standard ?

- A. Un changement préautorisé qui est bien compris et intégralement documenté
- B. Un changement qui doit être évalué, autorisé et planifié par une autorité de changement
- C. Un changement qui ne requiert pas d'évaluation des risques étant donné qu'il est nécessaire à la résolution d'un incident
- D. Un changement évalué, autorisé et planifié dans le cadre d'une "amélioration continue"

31) Que se passe-t-il lorsqu'une solution de contournement devient la façon permanente de traiter un problème ne pouvant pas être résolu de façon rentable ?

- A. Une demande de changement est soumise au contrôle des changements
- B. La gestion des problèmes restaure le service dès que possible
- C. Le problème conserve l'état d'erreur connue
- D. L'enregistrement du problème est supprimé

32) Quelle est la définition d'un changement ?

- A. Ajouter, modifier ou supprimer tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services
- B. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services sont disponibles
- C. Mettre à disposition des fonctionnalités ou des services nouveaux ou modifiés
- D. Déplacer du matériel, logiciels nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production

33) Quelle est la définition d'un événement ?

- A. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration
- B. Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique
- C. L'interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service
- D. Tout composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques

34) Quelle option décrit des résultats ?

- A. Éléments livrables tangibles ou intangibles
- B. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service
- C. Résultats souhaités par une partie prenante
- D. Configuration des ressources d'une organisation

35) Laquelle des options suivantes NE constitue PAS un élément clé de la dimension "information et technologie" ?

- A. Sécurité et conformité
- B. Systèmes de communication et bases de connaissances
- C. Systèmes de gestion du flux de travaux et systèmes d'inventaire
- D. Rôles et responsabilités

- 36) Quelles pratiques sont généralement impliquées dans l'implémentation de la résolution d'un problème ?
1. L'amélioration continue
  2. La gestion des demandes de services
  3. La gestion des niveaux de service
  4. L'habilitation des changements
- A. 1 et 2  
B. 2 et 3  
C. 3 et 4  
D. 1 et 4
- 37) Laquelle des options suivantes constitue un élément clé du principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" ?
- A. Essayer de créer une solution pour chaque exception
  - B. Comprendre comment chaque élément contribue à la création de valeur
  - C. Ignorer les objectifs contradictoires des différentes parties prenantes
  - D. Commencer par une solution complexe, puis simplifier
- 38) Que faut-il faire en premier lieu lorsque l'on applique le principe directeur "privilégier la valeur" ?
- A. Identifier les résultats facilités par le service
  - B. Identifier tous les fournisseurs et les partenaires impliqués dans le service
  - C. Déterminer qui est le consommateur du service dans chaque situation
  - D. Déterminer le coût de la fourniture du service
- 39) Un fournisseur de services décrit un package qui comprend un ordinateur portable fourni avec des logiciels, des licences et un support. De quelle option ce package est-il un exemple ?
- A. Valeur
  - B. Résultat
  - C. Garantie
  - D. Offre de service

40) Quelle est la définition d'une garantie ?

- A. Élément livrable tangible ou intangible issu d'une activité
- B. Assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues
- C. Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs
- D. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier

Not For Reproduction



***Examen ITIL® 4 Foundation***

***Échantillon d'examen 1***

***Réponses et justifications***

Not For Reproduction

Pour l'examen : FR\_ITIL4\_FND\_2019\_SamplePaper1\_QuestionBk\_v1.4.1

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
1	D	6.1.h	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements . » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques. » Réf. 5.2.6</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
2	A	7.1.f	<p>A. Correcte. « Les centres de services offrent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite.» Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. La pratique de "gestion des incidents" ne traite que les incidents, pas les questions et les demandes. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. La pratique de "habilitation des changements" ne traite que les demandes de changement, pas les autres questions et demandes. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. La pratique de "gestion des niveaux de service" s'assure que les cibles du service sont atteintes. Elle ne gère pas les questions ou les demandes des utilisateurs. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.15</p>

<b>Q</b>	<b>A</b>	<b>Réf. Programme de formation</b>	<b>Justification</b>
3	C	7.1.g	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Correcte. « La gestion des niveaux de service identifie les métriques et les mesures qui reflètent fidèlement l'expérience et le niveau de satisfaction réels du client par rapport à l'ensemble du service. », et « L'implication est nécessaire pour comprendre et confirmer les besoins et les exigences continus des clients, et non pas seulement ce qui est interprété par le fournisseur de services ou ce qui a été convenu il y a plusieurs années. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
4	C	7.1.b	<p>A. Incorrecte. Bien qu'il puisse être utilisé après le déploiement d'un changement, ce n'est pas la principale utilisation du calendrier des changements. « Le calendrier des changements est utilisé pour aider à planifier les changements, soutenir la communication, éviter les conflits et assigner les ressources. Il peut également être utilisé après le déploiement des changements afin de fournir les informations nécessaires à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la planification des améliorations. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Changements urgents : il s'agit des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible, par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le calendrier des changements est utilisé pour aider à planifier des changements, soutenir la communication, éviter les conflits et assigner des ressources. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements standard sont déjà pré-autorisés et n'ont pas besoin d'être inclus dans un calendrier des changements. « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. » Réf. 5.2.4</p>



Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
5	D	3.1.d	<p>A. Incorrecte. La dimension "organisations et personnes" décrit « les rôles et responsabilités, les structures organisationnelles formelles, la culture, ainsi que les compétences et le personnel requis. » Réf. 3.1</p> <p>B. Incorrecte. La dimension "information et technologie" comprend « les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises », et « les informations créées, gérées et utilisées dans le cadre de la fourniture et de la consommation de services, ainsi que les technologies qui supportent et rendent possible ce service. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « La dimension « partenaires et fournisseurs » englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Réf. 3.3</p> <p>D. Correcte. La dimension "flux de valeur et processus" est « axée sur les activités que l'organisation entreprend et sur la façon dont elles sont organisées, mais aussi sur la façon dont l'organisation favorise la création de valeur pour toutes les parties prenantes de manière efficace et efficiente. » Réf. 3.4</p>
6	A	7.1.c	<p>A. Correcte. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre d'identifier l'équipe appropriée . » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. La catégorie concerne le type d'incident tandis que la priorité est déterminée par l'impact business. « Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. « Chaque incident doit être enregistré et géré afin de veiller à ce qu'il soit résolu dans un délai conforme aux attentes du client et de l'utilisateur. » La catégorisation elle-même ne permet pas de s'en assurer. Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. La satisfaction du client et de l'utilisateur détermine comment le fournisseur de services est perçu. « La gestion des incidents peut avoir un impact considérable sur la satisfaction du client et de l'utilisateur, et sur la façon dont les utilisateurs perçoivent le fournisseur de services. » Réf. 5.2.5</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
7	B	1.1.a	<p>A. Incorrecte. La garantie est l' « assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » La garantie d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisante pour permettre la co-crédation de valeur. Réf. 2.5.4</p> <p>B. Correcte. Un service est un « moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. » Réf. 2.3.1</p> <p>C. Incorrecte. L'utilité est « la fonctionnalité offerte par un produit ou un service ». L'utilité d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisante pour permettre la co-crédation de valeur. Réf. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Le livrable d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisant pour permettre la co-crédation de valeur. Réf. 2.5.1</p>
8	A	7.1.a	<p>A. Correcte. « Chacun devrait contribuer d'une manière ou d'une autre, mais il devrait y avoir au moins une petite équipe dédiée à temps plein à la conduite d'efforts d'amélioration continue et à la promotion de la pratique à travers l'organisation. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. « Différents types d'améliorations peuvent nécessiter différentes méthodes d'amélioration. Par exemple, certaines améliorations peuvent être mieux organisées en un projet à phases multiples, tandis que d'autres se prêtent mieux à seul effort rapide. » Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique d'amélioration continue fait partie intégrante du développement et de la maintenance de toutes les autres pratiques. » Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. « Lorsque des fournisseurs tiers font partie du paysage des services, ils doivent également prendre partie de l'effort d'amélioration. » Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
9	B	7.1.c	<p>A. Incorrecte. « Les délais cibles de résolution sont convenus, documentés et communiqués afin de s'assurer que les attentes sont réalistes. » Un bon outil de gestion des services informatiques peut aider l'organisation à respecter ces délais, mais l'outil ne peut pas assurer que ce sera le cas. De plus, l'identification des causes des incidents est une activité de la "gestion des problèmes" Réf. 5.2.5</p> <p>B. Correcte. « Les outils modernes de la gestion des services informatiques peuvent fournir une correspondance automatisée des incidents avec d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. La "gestion des incidents" exige un alignement approprié des contrats du fournisseur, mais s'assurer de l'alignement des contrats est un but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.1.13</p> <p>D. Incorrecte. « Les incidents les plus complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent la collaboration d'une équipe temporaire en vue d'identifier une résolution. » « Les investigations sur des incidents plus complexes nécessitent souvent des connaissances et une expertise plutôt que des étapes de procédures. » Réf. 5.2.5</p>
10	A	7.1.e	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur ... » et une demande de service est définie comme « la demande d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service. » Réf. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecte. Un client est « le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service . » Un client peut également être un utilisateur et, à ce titre, soumettre une demande de service. Réf. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. Un sponsor est « le rôle qui autorise le budget pour la consommation d'un service. » Un sponsor peut également être un utilisateur et, à ce titre, soumettre une demande de service. Réf. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. « La dimension « partenaires et fournisseurs » englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. » Cela n'inclut pas la consommation des services, et « Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de services prédéfinies initiées par l'utilisateur. » Réf. 3.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
11	C	7.1.f	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » La pratique de "gestion des incidents" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » La pratique d' "habilitation des changements" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » La pratique de "gestion des demandes de services" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.16</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
12	A	2.2.e	<p>A. Correcte. Le principe directeur "penser et travailler de façon holistique" recommande de tenir compte de tous les aspects d'une organisation lorsqu'il s'agit de fournir de la valeur sous forme de services. Cela inclut les quatre dimensions de la gestion des services (organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus). « Les services sont fournis aux consommateurs de services internes et externes grâce à la coordination et l'intégration des quatre dimensions de la gestion des services. » Réf. 4.3.5</p> <p>B. Incorrecte. Le principe directeur "avancer par itérations avec des retours" vise à diviser les initiatives en parties gérables pouvant être exécutées plus facilement. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" s'assure que tout ce qu'entreprend l'organisation revient à offrir de la valeur aux consommateurs des services. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.1</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" consiste à simplifier les choses en réduisant la complexité et en éliminant toute étape ou activité inutile. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.6</p>
13	B	7.1.e	<p>A. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique d' "habilitation des changements". Un changement correspond à « l'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services ». Les changements normaux « doivent être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. Une demande de service est « une demande d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique de "gestion des incidents". Un incident correspond à « l'interruption non planifiée d'un service ou la réduction de la qualité d'un service ». Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique de "gestion des problèmes". Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents ». Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
14	D	7.1.a	<p>A. Incorrecte. La pratique de "gestion des niveaux de service" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. Un certain nombre de rôles sont requis mais il n'existe pas de structure fixe. Il est recommandé d'avoir un rôle indépendant et non aligné dans la mesure du possible. Réf. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecte. La pratique d' "habilitation des changements" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. De nombreux rôles tels peuvent être assignés à l' habilitation des changements, par exemple l'autorité de changement. Cette pratique exige la contribution de personnes disposant de connaissances spécialisées. Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. La pratique de "gestion des problèmes" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. La majeure partie de l'activité de gestion des problèmes s'appuie sur les connaissances et l'expérience du personnel. Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « L'amélioration continue est la responsabilité de tous » et « L'engagement envers l'amélioration continue et sa pratique doivent être ancrés dans chaque rouage de l'organisation ». Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
15	D	6.1.a	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, ainsi que les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, ainsi que les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, ainsi que les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, ainsi que les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
16	B	2.2.b	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" stipule que « Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes. » Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" recommande que « Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et/ou observés directement afin de bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé... Obtenir des données à la source permet d'éviter les hypothèses qui, lorsqu'elles s'avèrent infondées, peuvent avoir un effet désastreux sur les délais, les budgets et la qualité des résultats. » Réf. 4.3.2</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" stipule qu'une organisation doit « Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. » Réf. 4.3.6</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "avancer par itérations avec des retours" stipule que « En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Réf. 4.3.3</p>
17	C	7.1.c	<p>A. Incorrecte. « Il existe peut-être des scripts permettant de recueillir des informations sur les utilisateurs lors du premier contact. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Il devrait y avoir un processus formel pour enregistrer et gérer les incidents. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Ce processus n'inclut habituellement PAS de procédures détaillées indiquant comment diagnostiquer, investiguer et résoudre les incidents. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. « Les investigations sur des incidents plus complexes nécessitent souvent des connaissances et une expertise plutôt que des étapes de procédures. » Réf. 5.2.5</p>



Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
18	A	2.1	<p>A. Correcte. Un principe directeur est défini comme une recommandation pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses buts, à ses stratégies, à son type de tâche ou à sa structure de gestion.</p> <p>. Les principes directeurs ne sont pas décrits comme étant normatifs ou obligatoires. Réf. 4.3</p> <p>B. Incorrecte. Les principes directeurs seront examinés et adoptés par les organisations. Les principes directeurs guident les organisations dans leurs prises de décisions et pour adopter des mesures. Ils n'imposent pas de mesures ou de décisions spécifiques. Réf. 4.3.8</p> <p>C. Incorrecte. Les organisations utilisent les principes qui leur sont pertinents et il ne leur est pas imposé d'en utiliser un nombre précis. Réf. 4.3</p> <p>D. Incorrecte. Les principes directeurs guident les organisations dans leurs prises de décisions et pour adopter des mesures. Ils ne sont pas obligatoires. Réf. 4.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
19	B	7.1.b	<p>A. Incorrecte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation des changements. » Pour les changements normaux, « les modèles de changement fondés sur le type de changement déterminent les rôles chargés de l'évaluation et de l'autorisation ». Une autorité de changement unique n'est pas appropriée. Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation des changements. » Pour les changements normaux, « les modèles de changement fondés sur le type de changement déterminent les rôles chargés de l'évaluation et de l'autorisation ». Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Les changements normaux correspondent à des « changements devant être planifiés, évalués et autorisés en suivant un processus ». Tous les changements normaux sont donc autorisés par une autorité de changement. Les changements standard peuvent être pré-autorisés : « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire ». Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. « Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Tous les changements urgents sont donc autorisés par une autorité de changement. Réf. 5.2.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
20	C	6.1.f	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
21	B	5.2.a	<p>A. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "améliorer" est de « s'assurer de l'amélioration continue des produits, des services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services. » Réf. 4.5.2</p> <p>B. Correcte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "planifier" est « de s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel, et une direction d'amélioration pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation.» Réf. 4.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "fournir et soutenir" est « de s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes. » Réf. 4.5.6</p> <p>D. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" est de « s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues ». Réf. 4.5.5</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
22	D	5.1	<p>A. Incorrecte. « Les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons des pratiques ITIL. » Aucune pratique n'appartient à une seule activité de la chaîne de valeur. Réf. 4.5</p> <p>B. Incorrecte. Les flux de valeur de service sont « des combinaisons spécifiques d'activités et de pratiques, et chacune est conçue pour un scénario spécifique » et « Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service ». Réf. 4.5, 2.4.1</p> <p>C. Incorrecte. Les flux de valeur de service sont « des combinaisons spécifiques d'activités et de pratiques, et chacune est conçue pour un scénario spécifique ». Plusieurs flux de valeur de service peuvent exister au sein d'une même chaîne de valeur. Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. « Ces activités représentent les étapes qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur. Chaque activité transforme des entrées en livrables. Ces entrées peuvent être des demandes provenant de l'extérieur de la chaîne de valeur ou à des livrables issus d'autres activités. Toutes les activités sont interconnectées et chacune d'entre elles reçoit ou déclenche des actions ultérieures. » Réf. 4.5</p>
23	A	6.1.c	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performance sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés. » Réf. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Il est peu probable qu'une organisation modifie ses pratiques pour s'adapter aux besoins d'un fournisseur. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.1.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.2.11</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
24	B	1.2.a	<p>A. Incorrecte. Le prix du service ne représente qu'une partie des coûts imposés au consommateur. Les coûts de la création du service concernent le fournisseur de services et non le consommateur du service. Le consommateur du service devrait également évaluer les coûts qui lui ont été supprimés. Réf. 2.5.2</p> <p>B. Correcte. Du point de vue du consommateur du service, deux types de coûts sont impliqués dans les relations de service :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les coûts supprimés pour le consommateur de service (une partie de la proposition de valeur). Par exemple, les coûts du personnel, de la technologie et des autres ressources que le consommateur ne doit pas fournir.</li> <li>2. Les coûts imposés au consommateur par le service (les coûts de la consommation du service). Le coût total lié à la consommation d'un service comprend le prix facturé par le fournisseur de services (le cas échéant), ainsi que d'autres coûts tels que la formation du personnel, l'utilisation du réseau, les achats, etc. Réf. 2.5.2</li> </ol> <p>C. Incorrecte. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service concernent le fournisseur de services et non le consommateur du service. Le consommateur du service doit évaluer les coûts qui lui ont été supprimés et ceux qui lui sont imposés. Réf. 2.5.2</p> <p>D. Incorrecte. Les deux catégories de coûts que le consommateur d'un service doit évaluer sont les coûts qui lui ont été supprimés et ceux qui lui sont imposés. Le coût du matériel et des logiciels peut être inclus à l'une ou l'autre de ces catégories, mais il ne constituera qu'une partie de ce coût. Réf. 2.5.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
25	C	6.1.n	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.15</p>
26	B	7.1.a	<p>A. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Il stipule également que « Différents types d'améliorations peuvent nécessiter différentes méthodes d'amélioration ». Par conséquent, le choix d'une seule méthode n'est pas approprié. Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Le guide stipule : « Il est judicieux de sélectionner quelques méthodes clés appropriées pour les types d'améliorations que l'organisation gère habituellement, et de cultiver ces méthodes ». Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Il stipule également que « Différents types d'améliorations peuvent nécessiter différentes méthodes d'amélioration ». Par conséquent, le choix d'une seule méthode n'est pas approprié. Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
27	D	4.1	<p>A. Incorrecte. Les sept principes directeurs sont "privilégier la valeur", "commencer là où vous êtes", "avancer par itération avec des retours", "collaborer et promouvoir la visibilité", "penser et travailler de façon holistique", "opter pour la simplicité et rester pratique" et "optimiser et automatiser". Réf. 4.3</p> <p>B. Incorrecte. Les quatre dimensions de la gestion des services sont "organisations et personnes", "information et technologie", "partenaires et fournisseurs" et "flux de valeur et processus". Réf. 3.1-3.4</p> <p>C. Incorrecte. Les activités de la chaîne de valeur des services sont "planifier", "améliorer", "impliquer", "conception et transition", "obtenir/construire" et "fournir et soutenir". Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. Les composants du système de valeur des services sont "principes directeurs", "gouvernance", "chaîne de valeur des services", "pratiques" et "amélioration continue". Réf. 4.1</p>
28	C	7.1.f	<p>A. Incorrecte. « Avec l'automatisation accrue, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus robotisés (RPA) et les chatbots, les centres de service évoluent pour fournir davantage d'enregistrements et de résolutions en libre-service, via des portails en ligne et des applications mobiles. » Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. « Bien que certains le soient, les centres de services n'ont pas besoin d'être hautement techniques. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Correcte. « Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. « Dans certains cas, le centre de services est une équipe physique qui travaille dans un même endroit... Dans d'autres cas, un centre de services virtuel permet d'avoir des agents dispersés géographiquement, qui travaillent depuis plusieurs endroits. » Réf. 5.2.14</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
29	C	2.2.c	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" permet de s'assurer que vous tenez compte de tous les aspects de la valeur pour le consommateur du service, ainsi que pour le fournisseur de services et les autres parties prenantes. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" permet d'éviter les efforts inutiles et de tirer parti des services, processus, personnes et outils existants. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.2</p> <p>C. Correcte. La description du principe directeur "avancer par itération avec des retours" indique « qu'en organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque effort sera plus précis et plus facile à maintenir ». Réf. 4.3.3</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "collaborer et promouvoir la visibilité" aide à impliquer les personnes appropriées et à fournir une meilleure prise de décisions et une plus grande probabilité de réussite. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.4</p>



Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
30	A	7.1.b	<p>A. Correcte. « Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ceux-ci sont souvent initiés en tant que demandes de service, mais il peut également s'agir de changements opérationnels. Lorsque la procédure pour un changement standard est créée ou modifiée, elle doit être accompagnée d'une évaluation complète des risques et d'une autorisation comme pour tout autre changement. L'évaluation des risques n'a pas besoin d'être répétée à chaque fois qu'un changement standard est implémenté ; elle ne doit être répétée que s'il y a une modification dans la façon dont elle est effectuée. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Les changements normaux correspondent à des « changements devant être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Un changement urgent nécessaire à la résolution d'un incident doit être quand même évalué et autorisé. « Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit de la description d'un changement normal : « changements devant être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p>
31	C	7.1.d	<p>A. Incorrecte. Une demande de changement ne peut être soulevée que si elle est justifiée. « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification de solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution, mais seulement si cela peut être justifié en termes de coûts, de risques et de bénéfices. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. La pratique de "gestion des incidents" restaure le service, et non la pratique de "gestion des problèmes". « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Une solution de contournement efficace pour un incident peut devenir un moyen permanent de traiter certains problèmes lorsque la résolution du problème ne s'avère ni viable, ni rentable. Dans ce cas de figure, le problème conserve le statut d'erreur connue et la solution de contournement documentée s'applique en cas d'incidents successifs. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. L'enregistrement du problème n'est pas supprimé. « Les solutions de contournement sont documentées dans les enregistrements de problèmes. » « ... le problème conserve le statut d'erreur connue et la solution de contournement documentée s'applique en cas d'incidents successifs. » Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
32	A	6.2.d	<p>A. Correcte. Un changement correspond à « l'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services ». Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Réf. 5.2.11</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
33	A	6.2.b	<p>A. Correcte. « Un événement peut être défini comme un changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration. » Réf. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecte. La définition d'un élément de configuration est « tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique » Réf. 5.2.11</p> <p>C. Incorrecte. Un incident est une « Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. Un actif informatique est un « Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques. » Réf. 5.2.11</p>
34	C	1.2.d	<p>A. Incorrecte. Un « Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » est la définition d'un livrable, et non à celle d'un résultat. Réf. 2.5.1</p> <p>B. Incorrecte. La « Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier » est la définition de l'utilité, et non celle d'un résultat. L'utilité du service peut faciliter les résultats. Réf. 2.5.4</p> <p>C. Correcte. Un résultat est un « Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. » La définition d'un service décrit la façon dont la valeur d'un service permet la co-crédation de valeur en facilitant les résultats que les clients veulent atteindre. Réf. 2.5.1</p> <p>D. Incorrecte. Un produit est la « Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur ». Réf. 2.3.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
35	D	3.1.b	<p>A. Incorrecte. « Les enjeux de la gestion de l'information, tels que ceux présentés par les exigences de sécurité et de conformité réglementaires, sont également au cœur de la dimension ["information et technologie"]. » Réf. 3.2</p> <p>B. Incorrecte. « Les technologies qui soutiennent la gestion des services comprennent notamment les systèmes de gestion du flux de travaux, les bases de connaissances, les systèmes d'inventaire, les systèmes de communication et les outils analytiques. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « Les technologies qui soutiennent la gestion des services comprennent notamment les systèmes de gestion du flux de travaux, les bases de connaissances, les systèmes d'inventaire, les systèmes de communication et les outils analytiques. » Réf. 3.2</p> <p>D. Correcte. « La dimension des organisations et personnes d'un service couvre les rôles et responsabilités, les structures organisationnelles formelles, la culture, ainsi que les compétences et le personnel requis, qui sont tous liés à la création, à la fourniture et à l'amélioration d'un service ». Réf. 3.1</p>
36	D	7.1.d	<p>D. Correcte.</p> <p>(1) « Les activités de gestion des problèmes permettent d'identifier les opportunités d'amélioration dans les quatre dimensions de la gestion des services. Dans certains cas, des solutions peuvent être traitées comme des opportunités d'amélioration afin qu'elles soient incluses dans un registre d'amélioration continue, et des techniques d'amélioration continue sont utilisées pour les prioriser et les gérer. »</p> <p>(4) « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification des solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution. » Réf. 5.2.8</p> <p>A, B, C. Incorrect.</p> <p>(2) « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Réf. 5.2.16</p> <p>(3) « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. »</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
37	B	2.2.f	<p>A. Incorrecte. « Tenter de fournir une solution pour chaque exception conduit souvent à une complication excessive. Les concepteurs doivent avoir les exceptions en tête lorsqu'ils créent un processus ou un service, mais ils ne peuvent pas toutes les couvrir. Il faudrait plutôt concevoir des règles qui peuvent être utilisées pour traiter les exceptions d'une manière générale. » Réf. 4.3.6</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "Opter pour la simplicité et rester pratique" stipule : « Lorsque vous analysez une pratique, un processus, un service, une métrique ou une autre cible d'amélioration, demandez-vous toujours si elle contribue à la création de valeur.. » Réf. 4.3.6.1</p> <p>C. Incorrecte. « Lorsque vous concevez, gérez ou exploitez des pratiques, soyez attentif aux objectifs contradictoires ... l'organisation doit convenir d'un équilibre entre ses objectifs contradictoires. » Réf. 4.3.6.2</p> <p>D. Incorrecte. « Il est préférable de commencer par une approche simple, puis d'ajouter soigneusement des contrôles, des activités ou des métriques lorsqu'ils sont vraiment nécessaires. » Réf. 4.3.6.1</p>
38	C	2.2.a	<p>A. Incorrecte. Il est essentiel de déterminer qui est le consommateur du service et à quoi il/elle accorde de la valeur. Les résultats devraient être basés sur cette compréhension plutôt que sur le fait de les déterminer. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services doit, par conséquent, déterminer qui est le consommateur de services. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>B. Incorrecte. Les fournisseurs et les partenaires sont des parties prenantes potentielles, mais il est important d'identifier le consommateur du service en premier lieu. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>C. Correcte. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>D. Incorrecte. Le coût de la fourniture du service est susceptible d'avoir un impact sur la valeur, du point de vue du fournisseur de services. Néanmoins, "Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. » Réf. 4.3.1.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
39	D	1.3.a	<p>A. Incorrecte. Il se peut que la combinaison des éléments décrits dans cette option contribue à la création de valeur, mais il ne s'agit pas d'un exemple de valeur. La valeur est les : « Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément. » Réf. 2.1</p> <p>B. Incorrecte. Il se peut que la combinaison des éléments décrits dans cette option contribue à la création d'un résultat, mais il ne s'agit pas d'un exemple de résultat. Un résultat est un « Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. » Réf. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecte. La garantie est l'« assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Toute nouvelle fonctionnalité peut affecter la garantie, mais ce n'est pas nécessairement le cas. Réf. 2.5.4</p> <p>D. Correcte. Les fournisseurs de services définissent des combinaisons de biens, d'accès à des ressources et d'actions de service afin de répondre aux besoins des différents groupes de consommateurs. Ces combinaisons s'appellent des offres de services. Réf. 2.3.2</p>
40	B	1.1.c	<p>A. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p> <p>B. Correcte. La garantie est l'« assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Réf. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecte. Un risque est un « événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. » Réf. 2.5.3</p> <p>D. Incorrecte. L'utilité est la « fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. » Réf. 2.5.4</p>



## ***Examen ITIL® 4 Foundation***

### ***Échantillon d'examen 2***

#### ***Livret de questions***

#### **Choix multiple**

**Durée de l'examen : 1 heure**

#### ***Instructions***

1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.
2. Il y a une seule bonne réponse par question.
3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.
4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).
5. Vous disposez d'une heure pour terminer cette épreuve.
6. Il s'agit d'un examen à livre fermé. Aucun document autre que l'examen n'est autorisé.

- 1) Quel est l'effet de l'automatisation accrue sur la pratique "centre de services" ?
- A. Meilleure capacité à se concentrer sur l'expérience client lorsqu'un contact personnel est nécessaire
  - B. Diminution des enregistrements et des résolutions d'incidents en libre-service
  - C. Capacité accrue de se concentrer sur la réparation des technologies au lieu de supporter les personnes
  - D. Élimination du besoin d'escalader les incidents aux équipes de support
- 2) Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?
- A. Coût
  - B. Utilité
  - C. Garantie
  - D. Risque
- 3) Quel est le but de la pratique "surveillance et gestion des événements" ?
- A. S'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services sont disponibles au moment et à l'endroit requis
  - B. Observer systématiquement des services et des composants de service, et enregistrer et signaler certains changements d'état identifiés
  - C. Protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités
  - D. Réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible
- 4) Sur quoi doivent être basées toutes les décisions d'amélioration continue ?
- A. Détails sur la façon dont les services sont mesurés
  - B. Données exactes, soigneusement analysées
  - C. Tableau de bord équilibré et mis à jour
  - D. Évaluation de maturité récente

- 5) Comment les activités de la chaîne de valeur transforment-elles les intrants en livrables ?
- A. En déterminant la demande de services
  - B. En utilisant une combinaison de pratiques
  - C. En utilisant une seule équipe fonctionnelle
  - D. En implémentant l'automatisation des processus
- 6) Comment l'implication des clients contribue-t-elle à la pratique de "gestion des niveaux de service" ?
- 1. Elle permet de capturer les informations servant de base aux mesures.
  - 2. Elle s'assure que l'organisation atteint les niveaux de service définis.
  - 3. Elle définit les flux de travail pour les demandes de service.
  - 4. Elle supporte les discussions sur les progrès.
- A. 1 et 2
  - B. 2 et 3
  - C. 3 et 4
  - D. 1 et 4
- 7) Quel est le point de départ de l'optimisation ?
- A. Obtenir l'implication des parties prenantes
  - B. Comprendre la vision et les objectifs de l'organisation
  - C. Déterminer où l'impact le plus positif se produirait
  - D. Standardiser les pratiques et les services



8) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

[?] a pour but de s'assurer que l'organisation co-crée continuellement de la valeur avec toutes les parties prenantes, conformément aux objectifs de l'organisation.

- A. Le principe directeur "privilégier la valeur"
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. Le système de valeur des services
- D. La pratique "gestion des demandes de service"

9) Quelle pratique supporte la gestion des retours, des compliments et des plaintes des utilisateurs ?

- A. L'habilitation des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

10) Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et le consommateur de service s'assure d'une co-crédation continue de valeur ?

- A. La fourniture de service
- B. La consommation de service
- C. L'offre de service
- D. La gestion des relations de service

11) Quelle pratique peut comporter le déclenchement d'une reprise après une catastrophe ?

- A. La gestion des incidents
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des niveaux de service
- D. La gestion des actifs informatiques

- 12) Quel type de changement est le PLUS susceptible d'être géré par la pratique "gestion des demandes de service" ?
- A. Un changement normal
  - B. Un changement urgent
  - C. Un changement standard
  - D. Un changement applicatif
- 13) Quel principe directeur met l'accent sur la nécessité de comprendre le flux de travail en cours, d'identifier les goulots d'étranglement et de découvrir les gaspillages ?
- A. Privilégier la valeur
  - B. Collaborer et promouvoir la visibilité
  - C. Penser et travailler de façon holistique
  - D. Opter pour la simplicité et rester pratique
- 14) Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?
- A. Un service
  - B. Un livrable
  - C. Une pratique
  - D. L'amélioration continue
- 15) Quel énoncé sur l'autorisation des changements est CORRECT ?
- A. Une autorité de changement doit être affectée à chaque type et à chaque modèle de changement.
  - B. Centraliser les autorisations de changement auprès d'une seule personne est le mode d'autorisation le plus efficace.
  - C. L'autorisation des changements normaux doit être accélérée pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement.
  - D. Les changements standards présentent un risque élevé et doivent être autorisés au plus haut niveau de l'autorité de changement.

16) Quelle dimension de la gestion des services prend en compte la gouvernance, la gestion et la communication ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

17) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Une erreur connue est un problème qui a été [?] et n'a pas été résolu.

- A. enregistré
- B. analysé
- C. escaladé
- D. clos

18) Quel énoncé sur les erreurs connues et les problèmes est CORRECT ?

- A. Une erreur connue est l'état attribué à un problème une fois ce dernier analysé.
- B. Une erreur connue est la cause d'un ou de plusieurs problèmes.
- C. Les erreurs connues entraînent des vulnérabilités, les problèmes entraînent des incidents.
- D. Les erreurs connues sont gérées par le personnel technique, les problèmes sont gérés par les équipes de gestion des services.

19) De quoi dépend la pratique de "gestion des demandes de service" pour une efficience maximale ?

- A. Des compliments et des réclamations
- B. Des outils en libre-service
- C. Des processus et des procédures
- D. De la gestion des incidents

20) Quel énoncé sur la pratique "centre de services" est CORRECT ?

- A. Il fournit un lien entre les parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
- B. Il procède à l'évaluation et à l'autorisation des changements.
- C. Il enquête sur l'origine des incidents.
- D. Il requiert une compréhension pratique des processus business.

21) Quelle pratique s'assure de la disponibilité d'informations fiables et précises sur les éléments de configuration et les relations entre ces derniers ?

- A. La gestion de la configuration des services
- B. Le centre de services
- C. La gestion des actifs informatiques
- D. La surveillance et la gestion des événements

22) Quelle pratique a pour but de rétablir aussi rapidement que possible le fonctionnement normal des services ?

- A. La gestion des fournisseurs
- B. La gestion des déploiements
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

23) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Un client est une personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité [?] de la consommation du service.

- A. des livrables.
- B. des résultats.
- C. des coûts.
- D. des risques.

- 24) Quel principe directeur décrit l'importance d'agir plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'analyse des différentes options ?
- A. Optimiser et automatiser
  - B. Commencer là où vous êtes
  - C. Privilégier la valeur
  - D. Avancer par itération avec des retours
- 25) Que faut-il faire pour chaque problème ?
- A. Il doit faire l'objet d'un diagnostic pour identifier les solutions possibles.
  - B. Sa priorité doit être établie en fonction de son impact potentiel et de sa probabilité.
  - C. Il doit être résolu pour pouvoir être clos.
  - D. Une solution de contournement doit être trouvée pour réduire son impact.
- 26) Comment une organisation doit-elle inclure des fournisseurs tiers dans l'amélioration continue de ses services ?
- A. En s'assurant que les fournisseurs expliquent en détail leur approche d'amélioration des services dans leurs contrats.
  - B. En exigeant la preuve que les fournisseurs utilisent des méthodes de développement agiles.
  - C. En exigeant la preuve que les fournisseurs implémentent toutes les améliorations à l'aide de pratiques de gestion des projets.
  - D. En s'assurant que toutes les activités de gestion des problèmes des fournisseurs entraînent des améliorations.
- 27) Quelles considérations influencent la stratégie fournisseurs d'une organisation ?
- A. Les contrats et accords
  - B. Le type de coopération avec les fournisseurs
  - C. La culture d'entreprise de l'organisation
  - D. Le niveau de formalité

28) Qu'est-ce qu'un problème ?

- A. L'ajout ou la modification de tout ce qui pourrait avoir un effet sur les services
- B. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- C. La cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents
- D. La réduction imprévue de la qualité d'un service

29) Quel est le but de la pratique "gestion des relations" ?

- A. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs
- B. Établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques
- C. Réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues
- D. Réduire l'impact négatif des incidents, en rétablissant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible

30) Laquelle des options suivantes vise à aider les organisations à adopter et adapter les conseils ITIL ?

- A. Les quatre dimensions de la gestion des services
- B. Les principes directeurs
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Les pratiques

31) Qu'est-ce qu'un livrable ?

- A. Un changement d'état qui est significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- B. Un événement possible susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte
- C. Un résultat pour une partie prenante
- D. Quelque chose qui est créé à la suite d'une activité

- 32) Quelle est la raison pour laquelle un ensemble équilibré de métriques de service est utilisé ?
- A. Pour réduire le nombre de métriques à collecter
  - B. Pour rapporter chaque élément de service séparément
  - C. Pour fournir une perspective des services en fonction des résultats
  - D. Pour faciliter la collecte automatique de métriques
- 33) Pourquoi les incidents doivent-il être priorisés ?
- A. Pour permettre l'appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
  - B. Pour identifier l'équipe de support vers laquelle l'incident doit être escaladé
  - C. Pour s'assurer que les incidents ayant le plus fort impact business sont résolus en premier
  - D. Pour encourager un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières
- 34) Quelle pratique a pour but d'aider l'organisation à optimiser la valeur, maîtriser les coûts et gérer les risques ?
- A. La gestion des relations
  - B. La gestion des actifs informatiques
  - C. La gestion des mises en production
  - D. Le centre de services
- 35) Pourquoi le personnel du centre de services doit-il détecter les difficultés récurrentes ?
- A. Pour mieux identifier les problèmes
  - B. Pour escalader les incidents à la bonne équipe de support
  - C. Pour assurer une gestion efficace des demandes de service
  - D. Pour impliquer la bonne autorité de changement

- 36) Quelle activité de la chaîne de valeur communique l'état actuel des quatre dimensions de la gestion des services ?
- A. Améliorer
  - B. Impliquer
  - C. Obtenir/construire
  - D. Planifier
- 37) Quel principe directeur se préoccupe PRINCIPALEMENT des recettes et de la croissance du consommateur ?
- A. Opter pour la simplicité et rester pratique
  - B. Optimiser et automatiser
  - C. Avancer par itération avec des retours
  - D. Privilégier la valeur
- 38) Quelle pratique fournit une visibilité sur les services de l'organisation en recueillant des données et en produisant des rapports sur la fourniture de services ?
- A. Le centre de services
  - B. La gestion des niveaux de service
  - C. La gestion des demandes de services
  - D. La gestion de la configuration des services
- 39) Quel est le MEILLEUR exemple d'un changement urgent ?
- A. L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'application logicielle
  - B. Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service
  - C. L'implémentation d'un correctif de sécurité sur une application logicielle critique
  - D. Une implémentation matérielle et logicielle majeure et planifiée



40) Quel principe directeur recommande d'évaluer l'état actuel et de décider ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Collaborer et promouvoir la visibilité
- D. Avancer par itération avec des retours

Not For Reproduction



***Examen ITIL® 4 Foundation***

***Échantillon d'examen 2***

***Réponses et justifications***

Not For Reproduction

Pour l'examen : FR\_ITIL4\_FND\_2019\_SamplePaper2\_QuestionBk\_v1.2.1

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
1	A	7.1.f	<p>A. Correcte. « Avec l'automatisation accrue... L'impact sur les centres de services se traduit par une réduction des contacts téléphoniques, moins de tâches de bas niveau, et une plus grande capacité à se concentrer sur une excellente CX lorsqu'un contact personnel est nécessaire ». Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. L'automatisation a pour effet d'augmenter le libre-service, pas de le réduire. « Avec l'automatisation accrue, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus robotisés (RPA) et les chatbots, les centres de service évoluent pour fournir davantage d'enregistrements et de résolutions en libre-service, via des portails en ligne et des applications mobiles ». Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'inverse est vrai « Avec l'automatisation accrue et la suppression graduelle de la dette technique, le centre de services se concentre davantage sur "les personnes et le business" plutôt que sur les questions purement techniques ». Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. L'automatisation n'élimine pas le besoin d'escalader les incidents. « Il est essentiel de comprendre que, quelle que soit l'efficacité du centre de services et de son personnel, certaines problématiques devront toujours être escaladées et nécessiteront le support d'autres équipes ». Réf. 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A. Incorrecte. Le coût est « la somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique. » Réf. 2.5.2.</p> <p>B. Correcte. L'utilité est « la fonctionnalité offerte par un produit ou un service. » Réf. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecte. La garantie est « l'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Réf. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecte. Un risque est « un événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs.. » Réf. 2.5.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
3	B	6.1.e	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de surveillance et de gestion des événements est d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. » Réf. 5.1.3</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A. Incorrecte. La manière dont les services sont mesurés est importante, cependant seules des données précises peuvent orienter des décisions d'amélioration basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « Des données exactes, soigneusement analysées et comprises, constituent le fondement d'une prise de décision fondée sur des faits en vue d'une amélioration. » La pratique d'amélioration continue doit être soutenue par des sources d'information pertinentes et des analyses de données pour comprendre et prioriser chaque amélioration potentielle. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. Un tableau de bord équilibré est un élément de la prise de décision, mais ne suffit pas à justifier des décisions basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. Les évaluations de maturité sont utiles mais ne fournissent qu'un seul élément d'information, au lieu de servir de base à la prise de décision dans la pratique de l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
5	B	5.1	<p>A. Incorrecte. La demande est l'entrée effectuée dans la chaîne de valeur des services. Les activités de la chaîne de valeur « représentent les étapes qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur. Chaque activité transforme des entrées en livrables.. » Réf. 4.5</p> <p>B. Correcte. « Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL. » Réf. 4.5</p> <p>C. Incorrecte. Chaque activité utilise différentes ressources issues de diverses pratiques, au besoin. « Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL (ensembles de ressources pour effectuer certaines tâches), en s'appuyant sur des ressources, des processus, des aptitudes et des compétences internes ou tierces, au besoin. Réf. 4.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "optimiser et automatiser" recommande que les activités devraient être automatisées dans la mesure du possible, mais la chaîne de valeur des services ne nécessite pas d'automatisation. « Il n'est pas conseillé de s'en remettre systématiquement à la technologie, sans intervention humaine, parce qu'automatiser dans le simple but d'automatiser peut entraîner une hausse des coûts, tout en fragilisant l'entreprise et en limitant sa résilience. » Réf. 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D. Correcte.</p> <p>(1) (4) « Implication du client : cela implique l'écoute initiale, la découverte et la saisie d'informations sur lesquelles baser les métriques, les mesures et les discussions régulières sur les progrès. » Réf. 5.2.15</p> <p>A, B, C. Incorrecte.</p> <p>(2) La gestion des niveaux de service « s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés », et pas uniquement par l'implication du client. Réf. 5.2.15</p> <p>(3) Elle peut définir les exigences en termes de demandes de service, mais la définition du flux de travail fait partie de la "gestion des demandes de service". « Lorsque de nouvelles demandes de service doivent être ajoutées au catalogue des services, les modèles de flux de travail existants doivent être mis à profit chaque fois que possible. » Réf. 5.2.16</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
7	B	2.2.g	<p>A. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 4 du principe "optimiser et automatiser" : « s'assurer que l'optimisation fait l'objet d'une implication et d'un engagement suffisants de la part des parties prenantes. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>B. Correcte. La première étape du principe "optimiser et automatiser" est : « comprendre et convenir du contexte dans lequel l'optimisation proposée existe. Cela inclut de convenir de la vision globale et des objectifs de l'organisation. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 2 du principe "optimiser et automatiser" : « évaluer l'état actuel de l'optimisation proposée. Cela permettra de comprendre où elle peut être améliorée et quelles opportunités d'amélioration sont susceptibles d'avoir l'impact positif le plus important. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 3 du principe "optimiser et automatiser" : « convenir de ce que l'état futur et les priorités de l'organisation doivent être, en privilégiant la simplification et la valeur. Cela implique aussi généralement la standardisation des pratiques et des services, ce qui simplifiera davantage l'automatisation ou l'optimisation ultérieurement. » Réf. 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" encourage l'organisation à prendre en compte les besoins des consommateurs de services. Il n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Les quatre dimensions « correspondent aux perspectives significatives pour l'ensemble du SVS, y compris la totalité de la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques ITIL. » Elles n'assurent pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 3</p> <p>C. Correcte. « Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation et toutes les parties prenantes créent continuellement de la valeur en collaboration, par le biais de l'utilisation et la gestion des produits et des services. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La "pratique de gestion des demandes de service" a pour but de « soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Elle n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 5.2.16</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
9	B	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace » et « Chaque demande de service peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : retours, compliments et plaintes (par exemple, les plaintes au sujet d'une nouvelle interface ou les compliments à l'attention d'une équipe de support). » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A. Incorrecte. La fourniture de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le fournisseur de services. Réf. 2.4.1</p> <p>B. Incorrecte. La consommation de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le consommateur du service. Réf. 2.4.1</p> <p>C. Incorrecte. L'offre de service n'est pas une activité ; il s'agit d'une « description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service. » Réf. 2.3.2</p> <p>D. Correcte. La gestion des relations de service désigne les « Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues. » Réf. 2.4.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
11	A	7.1.c	<p>A. Correcte. « Dans certaines situations extrêmes, la résolution d'un incident requiert le déclenchement de plans de reprise après une catastrophe. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques. » La gestion des actifs « comprend l'acquisition, l'exploitation, l'entretien et l'élimination des actifs organisationnels. » Réf. 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « Changements normaux : Il s'agit de changements devant être planifiés, évalués et autorisés. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « L'exécution des demandes de service peut inclure des changements au niveau des services ou à leurs composants ; il s'agit généralement de changements standards. » et « Changements standards : Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ceux-ci sont souvent initiés en tant que demandes de service » Réf. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. « Le périmètre de l'habilitation des changements est défini par chaque organisation. Généralement, il inclut l'ensemble de l'infrastructure informatique, des applications, de la documentation, des processus. » Certains changements apportés aux applications peuvent être gérés comme des changements standards, mais d'autres seront normaux ou urgents et devront être supportés par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.4</p>



Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
13	B	2.2.d	<p>A. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" affirme que tous les travaux d'amélioration doivent livrer de la valeur mesurable pour les clients et les autres parties prenantes, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe "collaborer et promouvoir la visibilité" affirme « une visibilité insuffisante du travail entraîne une mauvaise prise de décisions, et ceci a un impact sur la faculté de l'organisation à améliorer ses aptitudes internes. Il sera alors difficile de piloter les améliorations, puisqu'il sera difficile de déterminer clairement lesquelles auront l'impact positif le plus important sur les résultats. Pour éviter cela, l'organisation doit effectuer des activités critiques telles que : comprendre le flux des travaux en cours ; identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ; détecter les gaspillages. » Réf. 4.3.4.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "penser et travailler de façon holistique" affirme que l'organisation doit travailler de façon intégrée sur le tout et pas seulement sur les parties constitutives, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages. Réf. 4.3.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe "opter pour la simplicité et rester pratique" affirme que l'organisation doit utiliser le nombre d'étapes minimum et éliminer les étapes qui ne produisent aucun résultat tangible. Cela signifie que vous devez détecter les gaspillages, mais cela n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail et d'identifier les goulots d'étranglement. Réf. 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A. Correcte. Un service est un « moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. » Réf. 2.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Les pratiques sont « ensembles de ressources organisationnelles conçus pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La pratique "amélioration continue" consiste à « aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs ». Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
15	A	7.1.b	<p>A. Correcte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Aucune règle n'établit que la centralisation de l'autorité de changement est la méthode la plus efficace. Dans certains cas, il est préférable de décentraliser les prises de décisions : « dans les organisations à haute vélocité, il est courant de décentraliser l'approbation des changements, ce qui rend l'examen par les pairs l'un des meilleurs indicateurs de haute performance. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Cette réponse confond les changements normaux avec les changements urgents. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements standards sont généralement préautorisés et à faible risque « Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. » Réf. 5.2.4</p>
16	A	3.1.a	<p>A. Correcte. « Il est important de s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel. » Réf. 3.1</p> <p>B. Incorrecte. La dimension "Information et technologie" « inclut les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises. Elle inclut également les relations entre les différents composants du SVS, comme les entrées et les livrables des activités et des pratiques. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou à l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. La dimension "flux de valeur et processus" « se préoccupe de la façon dont les différentes parties de l'organisation travaillent de manière intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur par le biais de produits et de services. » Réf. 3.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
17	B	6.2.g	<p>A. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été enregistré mais pas analysé, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Une erreur connue est « un problème ayant été analysé, mais non résolu. » Il peut ou non être escaladé. Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été clos, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A. Correcte. Les erreurs connues « sont des problèmes pour lesquels une analyse initiale a été effectuée. Cela signifie généralement que des composants défectueux ont été identifiés. le problème reste à l'état d'erreur connue, et la solution de contournement documentée s'applique. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les erreurs connues n'entraînent pas de problèmes, il s'agit de problèmes qui ont été analysés mais pas encore résolus. Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Les erreurs connues et les problèmes causent des incidents. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les deux peuvent être des vulnérabilités : « Chaque service présente des erreurs, des défauts ou des vulnérabilités qui peuvent provoquer des incidents. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « De nombreuses activités de gestion des problèmes reposent sur les connaissances et l'expérience du personnel, plutôt que sur des procédures détaillées. Les personnes responsables du diagnostic des problèmes doivent souvent être en mesure de comprendre des systèmes complexes et de réfléchir à la façon dont différentes défaillances ont pu se produire. Pour développer cette association entre capacité analytique et créative, il faut de l'encadrement et du temps, ainsi qu'une formation adéquate.» Ces personnes peuvent occuper des postes techniques ou de gestion des services. Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
19	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. Les compliments et les plaintes sont des exemples de demandes de service. L'efficacité de la pratique n'en dépend pas. Réf. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecte. De nombreuses demandes de service sont initiées et exécutées à l'aide d'outils en libre-service, mais cette approche n'est pas adaptée à toutes les demandes. Réf. 5.2.16</p> <p>C. Correcte. « La gestion des demandes de service dépend de processus et de procédures bien conçus, qui sont rendus opérationnels à l'aide d'outils de suivi et d'automatisation pour maximiser l'efficacité de la pratique. » Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A. Incorrecte. Ceci est un but de la pratique "gestion des relations" : « établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Incorrecte. « Les centres de services offrent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite.. » Cela n'inclut pas l'évaluation et l'autorisation des changements. Cela sera fourni par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'investigation de la cause des incidents est un but de la "gestion des problèmes". « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
21	A	6.1.g	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Cela inclut les informations sur la manière dont les CI sont configurés et les relations entre eux. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques, afin d'aider l'organisation à : maximiser la valeur, contrôler les coûts, gérer les risques, soutenir la prise de décision en matière d'achat, de réutilisation, de mise hors service et d'élimination des actifs. . » Réf. 5.2.6</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de surveillance et de gestion des événements est d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée afin de supporter l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés. » Réf. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. » dans d'autres environnements à des fins de tests et de simulation. » Réf. 5.3.1</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
23	B	1.1.d	<p>A. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>B. Correcte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A. Incorrecte. Le principe "optimiser et automatiser" stipule que vous devriez comprendre et optimiser quelque chose avant de l'automatiser. « Tenter d'automatiser un élément complexe ou sous-optimal ne permettra probablement pas d'atteindre le résultat souhaité.» Réf. 4.3.7.3</p> <p>B. Incorrecte. Le principe "commencer là où vous êtes" stipule que vous devriez comprendre la situation actuelle avant d'effectuer des changements. « Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et/ou observés directement pour bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé. Les décisions sur la façon de procéder doivent être basées sur des informations aussi précises que possible. » Réf. 4.3.2.1</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" stipule que chaque itération d'amélioration devrait créer de la valeur pour les parties prenantes. « Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes.» Réf. 4.3.1</p> <p>D. Correcte. "Avancer par itération avec des retours" recommande de comprendre « la situation globale, mais de faire quelque chose : parfois, le pire ennemi de la progression par itérations est la volonté de tout comprendre et de tout justifier. Cela peut entraîner ce que l'on appelle parfois la "paralyse par analyse", c'est-à-dire que l'on passe tellement de temps à analyser la situation, que rien n'est fait pour y remédier. » Réf. 4.3.3.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
25	B	7.1.d	<p>A. Incorrecte. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est probablement plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'investiguer chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. « Les problèmes sont classés par ordre de priorité à des fins d'analyse selon le risque qu'ils posent, puis gérés en tant que risque selon leur impact potentiel et leur probabilité. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification de solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution, mais seulement si cela peut être justifié en termes de coûts, de risques et de bénéfices. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « Lorsqu'un problème ne peut être résolu rapidement, il est souvent utile de trouver et de documenter une solution de contournement en cas d'incident futur, basée sur la compréhension du problème. » Réf. 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A. Correcte. « Lorsqu'un contrat est mis en place pour les services d'un fournisseur, le contrat doit stipuler les méthodes de mesure, de création de rapports et d'amélioration de leurs services sur toute la durée du contrat. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. Les méthodes agiles adoptent une approche incrémentale, car elles consistent à « apporter des améliorations progressives à une cadence donnée » ; cependant, cette approche seule ne garantit pas l'engagement du fournisseur envers l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. De nombreuses initiatives d'amélioration utilisent des pratiques de gestion de projet, mais ce n'est pas forcément pratique pour certaines d'entre elles. « De nombreuses initiatives d'amélioration utiliseront des pratiques de gestion de projet, pour organiser et gérer leur exécution », mais pas toutes les initiatives d'amélioration. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. De nombreuses activités de " gestion des problèmes " entraîneront des améliorations, cependant, tous les problèmes des fournisseurs n'entraîneront pas des améliorations ; cette approche n'est donc pas judicieuse. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est probablement plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'analyser chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
27	C	3.1.c	<p>A. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations, impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs.. » Ces considérations dépendent de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influencent pas. Réf. 3.3</p> <p>B. Incorrecte. Le type de coopération avec les fournisseurs dépend de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influence pas. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation agissant en tant que fournisseur de services aura une place déterminée dans cet éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p> <p>C. Correcte. « Culture d'entreprise : certaines organisations ont une préférence historique pour une approche plutôt qu'une autre. Il est difficile de changer les préjugés culturels de longue date sans motif impérieux. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. Le niveau de formalité dépend de la forme de coopération, qui à son tour dépend de la stratégie fournisseurs. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation agissant en tant que fournisseur de services aura une place déterminée dans cet éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A. Incorrecte. Un changement est « ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Correcte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents ». Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Un incident est une « interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service. ». Réf. 5.2.5</p>



Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
29	B	6.1.b	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. Elle inclut l'identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue des relations avec et entre les parties prenantes. » Réf. 5.1.9</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrect. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A. Incorrecte. « Pour soutenir une approche holistique de gestion des services, ITIL définit quatre dimensions, qui, collectivement, sont essentielles à la facilitation de valeur efficace et efficiente pour les clients et les autres parties prenantes, sous la forme de produits et de services. » L'adoption d'ITIL pour aborder ces quatre dimensions de l'ITSM, aide à faciliter la création de valeur, mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 3</p> <p>B. Correcte. Les principes directeurs peuvent « guider les organisations dans leur travail lorsqu'elles adoptent une approche de gestion des services, et adaptent les conseils ITIL à leurs besoins et circonstances spécifiques. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. « Chaîne de valeur de services : ensemble d'activités interconnectées qu'une organisation effectue afin de fournir un produit ou un service à ses consommateurs et de faciliter la réalisation de valeur. » L'adoption d'une chaîne de valeur de services aide à faciliter la création de valeur mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. Les pratiques sont un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. Elles n'aident pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
31	D	1.2.e	<p>A. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecte. Un risque est un « événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. » Réf. 2.5.3</p> <p>C. Incorrecte. Un résultat est « résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. » Réf. 2.5.1</p> <p>D. Correcte. Un livrable est un « Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A. Incorrecte. Il n'y aurait pas un nombre réduit de métriques collectées, mais cela permettrait de les combiner et de les regrouper afin de fournir des informations plus claires. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecte. La raison en est de réduire les rapports sur les métriques système individuelles qui ne sont pas utiles au client. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Ils peuvent être accomplis avec des ensembles équilibrés de métriques. . » Réf. 5.2.15.1</p> <p>C. Correcte. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Ils peuvent être accomplis avec des ensembles équilibrés de métriques.. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecte. Cela n'affecte pas le mécanisme de collecte des métriques. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
33	C	7.1.c	<p>A. Incorrecte. Les outils modernes de gestion des services informatiques peuvent fournir une correspondance automatisée des incidents avec d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues », mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui est utilisée pour s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. « Une gestion efficace des incidents requiert un haut degré de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières. » Mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui permet de « s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques afin d'aider l'organisation à : maximiser la valeur, contrôler les coûts, gérer les risques. » Réf. 5.2.6</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. » Réf. 5.2.14</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
35	A	7.1.d	<p>A. Correcte. « Les activités d'identification des problèmes permettent d'identifier et d'enregistrer les problèmes. Il s'agit notamment : détecter des difficultés dupliquées ou récurrentes par les utilisateurs, le centre de services et le personnel de support technique. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. L'identification de l'équipe appropriée à laquelle un incident doit être escaladé dépend de la catégorie d'incident, pas de son caractère récurrent. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre en principe d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » La détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « La personne ou le groupe qui autorise un changement est appelé autorité de changement. Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation de changements. » Cette assignation est basée sur le type de changement, et la détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A. Incorrecte. L'activité de la chaîne de valeur "améliorer" a pour but de « s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services ». Réf. 4.5.2</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "impliquer" est de fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence et de l'implication continue ainsi que de bonnes relations avec toutes les parties prenantes. » Réf. 4.5.3</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" a pour consiste s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues ». Réf. 4.5.5</p> <p>D. Correcte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "planifier" est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction des améliorations pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation ». Réf. 4.5.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
37	D	2.2.a	<p>A. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur la façon d'approcher les activités : « Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. Un raisonnement axé sur les résultats devrait être utilisé afin de produire des solutions pratiques qui vont mener à des résultats utiles. » Réf. 4.3.6</p> <p>B. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur une efficacité et une efficience accrues. « Les organisations doivent maximiser la valeur du travail effectué par leurs ressources humaines et techniques. » Réf. 4.3.7</p> <p>C. Incorrecte. Cela montre comment approcher la façon d'apporter des changements. « Résister à la tentation de tout faire en même temps. Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Réf. 4.3.3</p> <p>D. Correcte. « Cette section est principalement axée sur la création de valeur pour les consommateurs de services... Cette valeur peut prendre plusieurs formes, comme les revenus, la fidélité du client, la réduction des coûts ou les possibilités de croissance. » Réf. 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A. Incorrecte. « Les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. » Réf. 5.2.14</p> <p>B. Correcte. « La gestion des niveaux de service fournit une visibilité de bout en bout sur les services de l'organisation. Pour y parvenir, la gestion des niveaux de service... capture et crée des rapports sur les difficultés de service, en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. « Demande d'un utilisateur ou d'un représentant agréé d'un utilisateur qui lance une action de service qui a été convenue dans le cadre de la fourniture normale des services. » Réf. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecte. « La gestion de la configuration des services collecte et gère les informations sur un large éventail d'éléments de configuration, généralement incluant le matériel, les logiciels, les réseaux, les bâtiments, le personnel, les fournisseurs et la documentation. » Réf. 5.2.11</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
39	C	7.1.b	<p>A. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. » L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'une application logicielle n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible; par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. » Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service, n'entre pas dans cette catégorie. L'utilisation d'une demande de service implique qu'il s'agit d'un changement standard, car ces derniers « sont souvent initiés en tant que demande de service. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour assurer qu'il soient implémentés rapidement. » Une implémentation de matériel et de logiciel majeure planifiée n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
40	B	2.2.b	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" recommande que « toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" stipule qu' « avoir une bonne compréhension de l'état actuel des services et méthodes est important afin de sélectionner les éléments à réutiliser, à modifier ou exploiter. » Réf. 4.3.2.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "collaborer et promouvoir la visibilité" met l'accent sur l'implication des bonnes parties prenantes et la communication avec celles-ci. « Lorsque les initiatives impliquent les bonnes personnes avec les rôles appropriés, les efforts bénéficient d'une meilleure adhésion, d'une plus grande pertinence (car de meilleures informations sont disponibles pour les prises de décisions) et d'une probabilité accrue de succès à long terme. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.4</p> <p>D. Incorrecte. L'axe principal du principe directeur "avancer par itération avec des retours" est de décomposer les initiatives en plus petites parties. « En organisant le travail en sections plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.3</p>