



# ITIL 4® Foundation Bridge

Mise à jour : Fév. 2024

**Durée** : 2 jours - 14 heures

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

## PRÉREQUIS

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

## PARTICIPANTS

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Evaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Evaluation formative tout au long de la formation
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

## MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants reçoivent une invitation avec un lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à [secretariat@feep-entreprises.fr](mailto:secretariat@feep-entreprises.fr)

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

## PROFIL FORMATEUR

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

## ACCESSIBILITÉ

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages

# Programme de formation

## Les principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4

### Les concepts clés

- Les concepts clés

### Les 4 dimensions de la gestion des services

- Les 4 dimensions de la gestion des services

### Les 7 principes directeurs d'ITIL 4

- Les 7 principes directeurs d'ITIL 4

### Le système de valeur du service ITIL

- Le système de valeur du service ITIL
- Définition
- But et structure du système
- Gouvernance
- SVS et les silos organisationnels
- SVS, agilité et résilience organisationnelles

### La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

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

## Le modèle d'amélioration continue (CI)

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

## Les pratiques ITIL 4

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

## Préparation et passage de l'examen de certification

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