

# ITIL® FOUNDATION (VERSION 5)

## → PRESENTATION

ITIL® Foundation (Version 5) est la dernière évolution du référentiel mondial de gestion des services IT (IT Service Management – ITSM) ITIL® Version 5 dépasse la **gestion traditionnelle des services IT en intégrant une vision élargie de la gestion des produits digitaux, de l'expérience client (CX), de la gouvernance, de la collaboration transverse et de l'amélioration continue.**

Le référentiel propose une approche **end-to-end**, structurée et orientée valeur, couvrant l'ensemble du cycle de vie des services, depuis la stratégie jusqu'aux opérations et à l'optimisation permanente.



### PUBLIC

- Personnes qui commencent une carrière dans la gestion des services
  - Managers et futurs managers ITSM (gestion des services informatiques)
  - Personnes travaillant dans d'autres domaines de l'informatique (digital, produits, développement) ayant une forte interface avec la fourniture de services
  - Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant mettre à jour leurs connaissances
- Minimum : 4 participants**  
**Maximum : 12 participants**



### PREREQUIS

Avoir une bonne compréhension de l'anglais à l'écrit (le support de cours officiel et l'examen de certification sont exprimés en anglais)  
Pour ce prérequis, vous avez la possibilité d'évaluer votre niveau en ligne

<https://www.ftsolutions.com/evaluez-votre-niveau/>



### OBJECTIFS

1. Comprendre les concepts-clés des produits digitaux et de la gestion des services selon ITIL
2. Comprendre les relations de service selon ITIL
3. Comprendre les 4 dimensions de produits et de la gestion des services.
4. Comprendre le Système de Valeur ITIL
5. Comprendre comment les principes directeurs ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des services.
6. Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et la chaîne de valeur des activités
7. Comprendre les bénéfices de la cartographie et de la gestion de flux de valeur
8. Comprendre l'impact de l'IA sur ITIL, les principes de gouvernance de l'IA et comment ITIL s'aligne avec d'autres méthodes telles que PRINCE2 et DevOps.
9. Préparer et passer la certification ITIL® Foundation (Version 5) dans de bonnes conditions de succès.



### DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates et tarifs) sur [www.ftsolutions.com](http://www.ftsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@ftsolutions.com](mailto:contact@ftsolutions.com)



### MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en anglais
- QCM de validation des acquis
- 2 examens blancs dans le manuel du participant et 3 examens blancs encadrés
- Examen de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication Peoplecert format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



### DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en langue anglaise
- Durée : 60 minutes (soit 1 heure)
- Réussite à partir de : 26 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.ftsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

# ITIL® FOUNDATION (VERSION 5)

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

### JOUR 1

#### PRINCIPAUX TERMES ET DEFINITIONS ITIL

- 👤 Gestion des produits et des services
- 👤 Expérience, stratégie et transformation
- 👤 Offres de services
- 👤 Co-création de valeur
- 👤 Relations de service

#### LES QUATRE DIMENSIONS ITIL DE LA GESTION DES PRODUITS ET DES SERVICES

- 👤 Introduction aux quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services
- 👤 Facteurs internes et facteurs externes

#### LE CYCLE DE VIE DES PRODUITS ET DES SERVICES SELON ITIL

- 👤 Introduction au cycle de vie ITIL des produits et des services
- 👤 Objectif et périmètre des activités du cycle de vie ITIL des produits et des services

#### LE SYSTEME DE VALEUR ITIL

- 👤 Les composants du système de valeur ITIL
- 👤 Les principes directeurs ITIL
- 👤 Gouvernance
- 👤 Chaîne de valeur
- 👤 Pratiques de management
- 👤 Le modèle ITIL d'amélioration continue

### JOUR 2

#### Identification, cartographie et pilotage des flux de valeur

- 👤 Concepts clés de la cartographie et du pilotage des flux de valeur
- 👤 Mise en application des flux de valeur
- 👤 Objectif de la cartographie et du pilotage des flux de valeur

#### ITIL et l'IA

- 👤 Introduction à l'intelligence artificielle (IA)
- 👤 ITIL et la gouvernance de l'IA

#### ITIL et les autres référentiels

- 👤 ITIL et DevOps
- 👤 ITIL et PRINCE2

### JOUR 3

#### PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen

# ITIL® FOUNDATION (VERSION 5)

## ⇒ MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel :** cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel :** cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

**Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen** : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

**L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).**

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

**Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).**

### Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Préparer le poste en amont : vérifier les prérequis techniques précisés par le centre d'examen
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles