

## ITIL 4® Foundation Bridge



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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



### PUBLIC CONCERNE

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



### PREREQUIS

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



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- 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
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'EVALUATION

- 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 PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### 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.



### CERTIFICATION POSSIBLE

- Pearson vue

# ITIL 4® Foundation Bridge

---

## LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS ENTRE ITIL V3/2011 ET ITIL 4

### LES CONCEPTS CLES

- 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 SYSTEME 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 CHAINE DE VALEUR (SVC) ET SES ACTIVITES

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

### LE MODELE D'AMELIORATION 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

### PREPARATION 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