

Partie1

- Introduction : **Les normes, standards, référentiels et bonnes pratiques ?**

- 2. Les standards?

- Pour les Anglo-saxons, on ne fait pas de différence entre une norme et un standard, car le mot norme est traduit en anglais par **standard**.
- Un **standard** est généralement un document élaboré par une entreprise ou un groupement d'entreprises qui préconise des exigences, des spécifications, et des lignes directrices à appliquer.

- 3. Les référentiels?

- Les référentiels sont souvent une **sélection de normes** (ou d'extraits de normes), d'expériences terrain (de **bonnes pratiques**), et de **travaux théoriques**, qui sont structurés. Ils sont souvent publics.
- Les référentiels adressent les produits, les services et les organisations.
 - **L'intérêt d'un référentiel** est de donner un cadre et des outils pour **mesurer la position** du produit, du service, ou de l'organisation dans ce cadre.
 - **Un référentiel** est aussi un gage de **neutralité** et d'**indépendance**.
- *La démarche **COBIT**, le modèle **CMMI**, **PRINCE 2**, ou **eSCM** sont des référentiels connus sur le marché de l'informatique.*

- Introduction : Les normes, standards, référentiels et bonnes pratiques ?

4. Les bonnes pratiques?

- Les bonnes pratiques désignent un recueil de préconisations issues du monde professionnel et qui font consensus sur un domaine donné.
- Les bonnes pratiques sont souvent compilées dans un guide de bonnes pratiques.
- Ces guides sont, pour la plupart, sous la responsabilité d'associations ou de club d'utilisateurs, qui vont recueillir les bonnes pratiques, les sélectionner, les fédérer et les valider.
- Un travail de promotion autour de ces guides de bonnes pratiques est nécessaire pour permettre leur diffusion et leur implémentation.

La démarche ITIL est basée sur des bonnes pratiques.

Une bonne pratique doit être écrite par un opérationnel pour les opérationnels.

- **Introduction a la démarche ITIL**

- **Préparation a la certification ITIL 4 Foundation**

- Définir et comprendre ce qu'est la certification ITIL4 Foundation
- Evolution d'ITIL, vers ITIL4 , un référentiel moderne de management du digital
- Parcours de certification ITIL4 , AXELOS et PeopleCert
- Connaitre le contenu de l'examen itil4 Foundation

- **Introduction**

- **Le digital aujourd'hui**



Digital est présent dans tous les secteurs d'activités



Digital au centre de notre époque

Nous sommes de plus en plus Digitalisés

« En France, 46 % télétravaillent : 39 % en hybride et 7% à 100 % »*



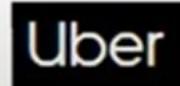
Facteur d'innovation et d'apparition de nouveaux champions locaux ou globaux

 OVHcloud

 Doctolib

 Spotify

 ZOOM

 Uber

- Maitriser le digital a notre époque est incontournable , c'est un facteur de réussite de succès et de réussite des organisations

- **Introduction a la démarche ITIL**
- **Comment tirer Meilleur parti du digital aujourd’hui**



Centrée sur l'humain au cœur des organisations

Le digital est concentré sur l'usager et itil 4 met l'accent sur cette dimension

Par ailleurs la maitrise du digital passe par les professionnelles du digital
Il est important de disposer

ITIL répond a ces à ces enjeux!

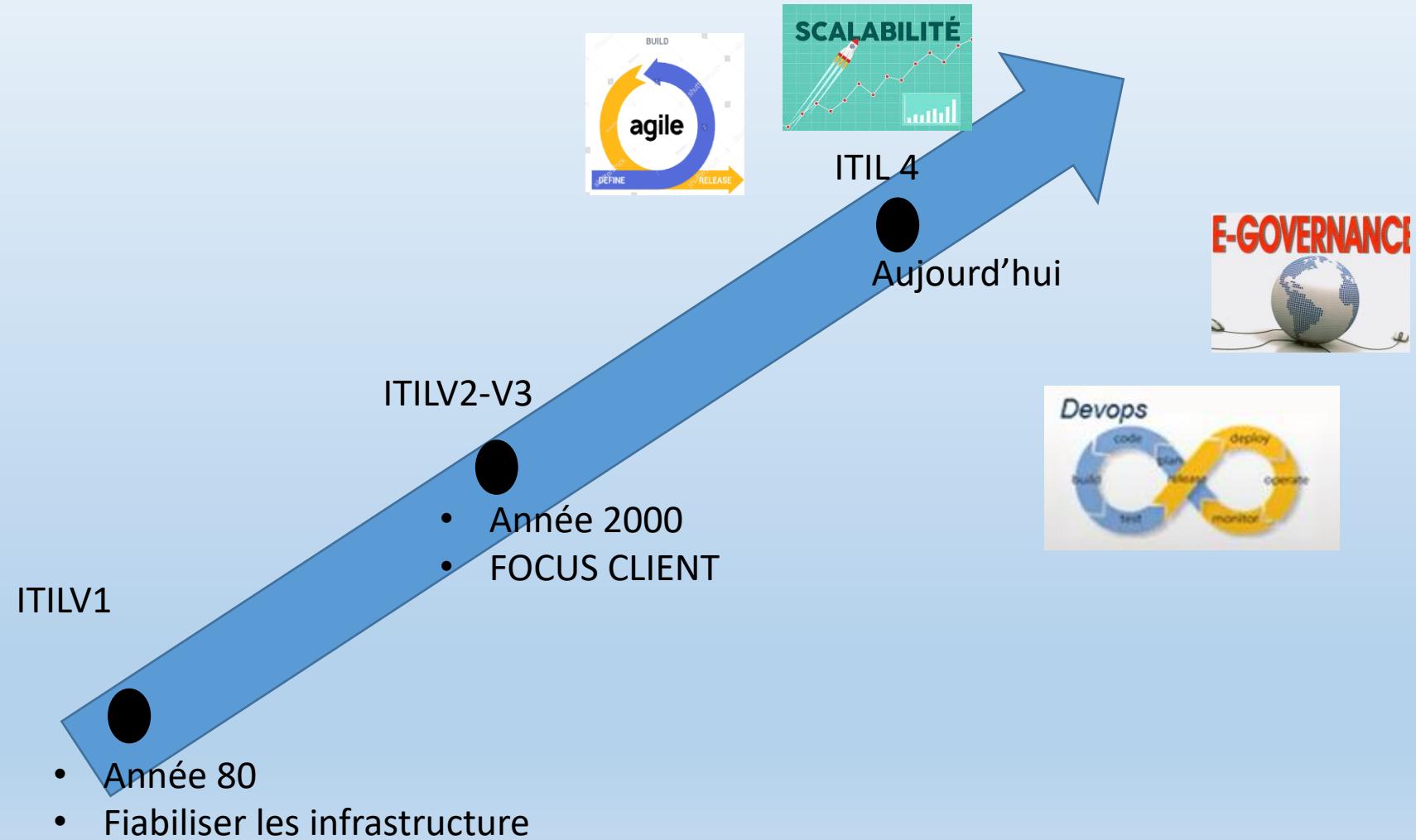
- **Introduction a la démarche ITIL**

- **ITIL 4?**

- ITIL: (IT infrastructure Library) est l'approche la plus largement utilisée en management du digital (ITSM)
- Plus de 2 Millions de certifiés au niveau mondial
- Fournit un ensemble cohérent des meilleures pratiques tous secteurs d'activité
- Pertinent pour toute personne impliqué dans le digital d'une manière ou d'une autre
- Aligné avec diverses normes internationales de qualité comme ISO/IEC 20000
- Adopté par des milliers d'organisations telles que la NASA, la NHS du Royaume-Uni (National Health Service:le système de la santé publique) ou Disney

1. L'historique ITIL

- la démarche ITIL ?
- L'historique et évolution
- ITIL est une sélection de bonnes pratiques très opérationnelles en matière de gestion des services informatiques.



- ITIL4
- Les évolutions de la certification ITIL : V2, V3, et V4

ITIL V2

- Soutien des services
- Fourniture des services
- Gestion des infrastructures informatiques
- Gestion de la sécurité
- Gestion des applications
- Gestion des actifs logiciels
- Planification de la mise en œuvre de la gestion des services
- Mise en œuvre à petite échelle

ITIL V3

- Stratégie des services
- Conception des services
- Transition des services
- Exploitation des services
- Amélioration continue des services

ITIL V4

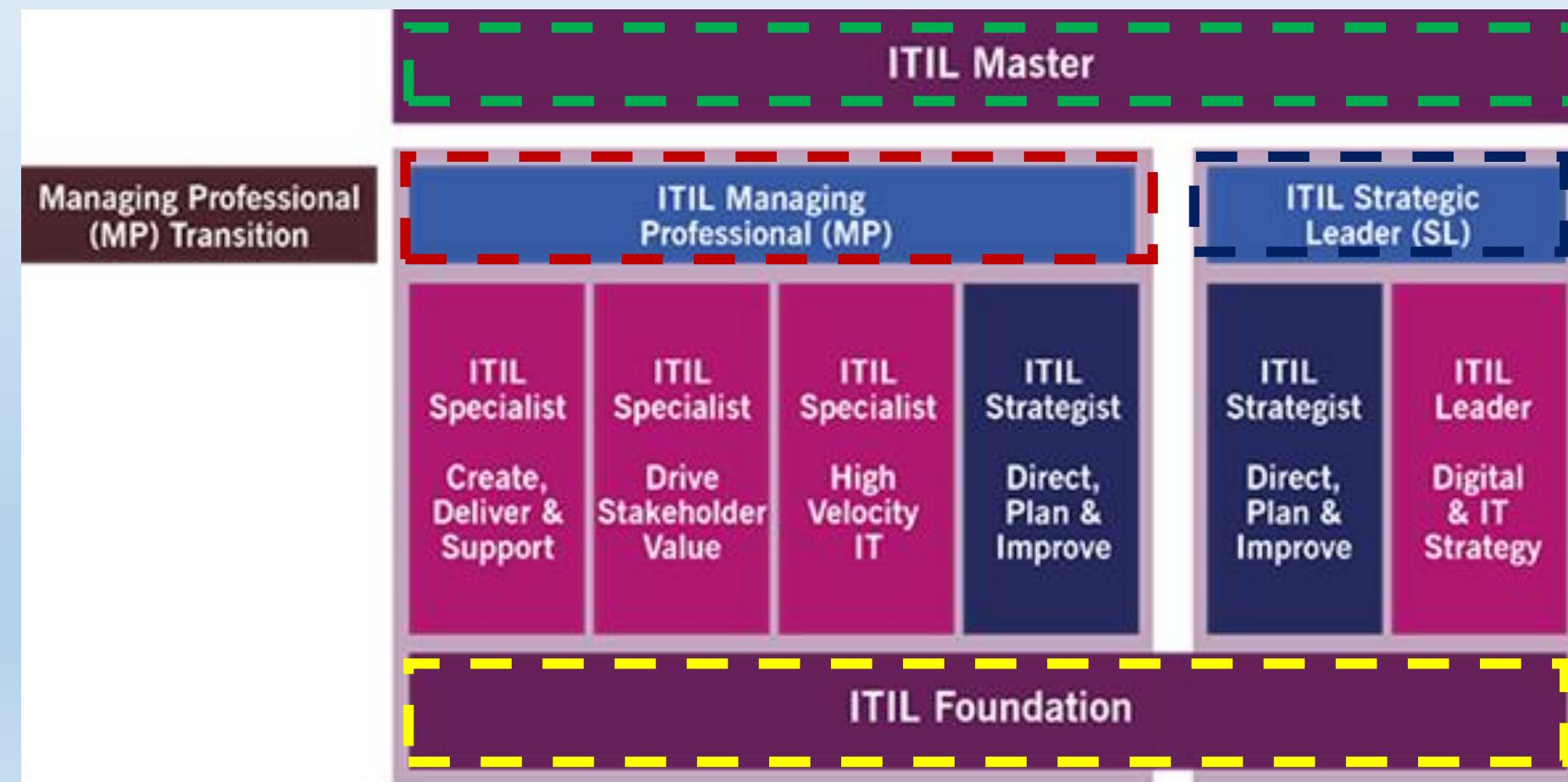
- Système de valeur de service ITIL
- Modèle à 4 dimensions :
 - 1.Organisation interne,
 - 2.Technologies,
 - 3.Partenaires,
 - 4.Processus
- Pratiques ITIL : Gestion générale, Gestion des services, Gestion Technique

• la démarche ITIL 4?

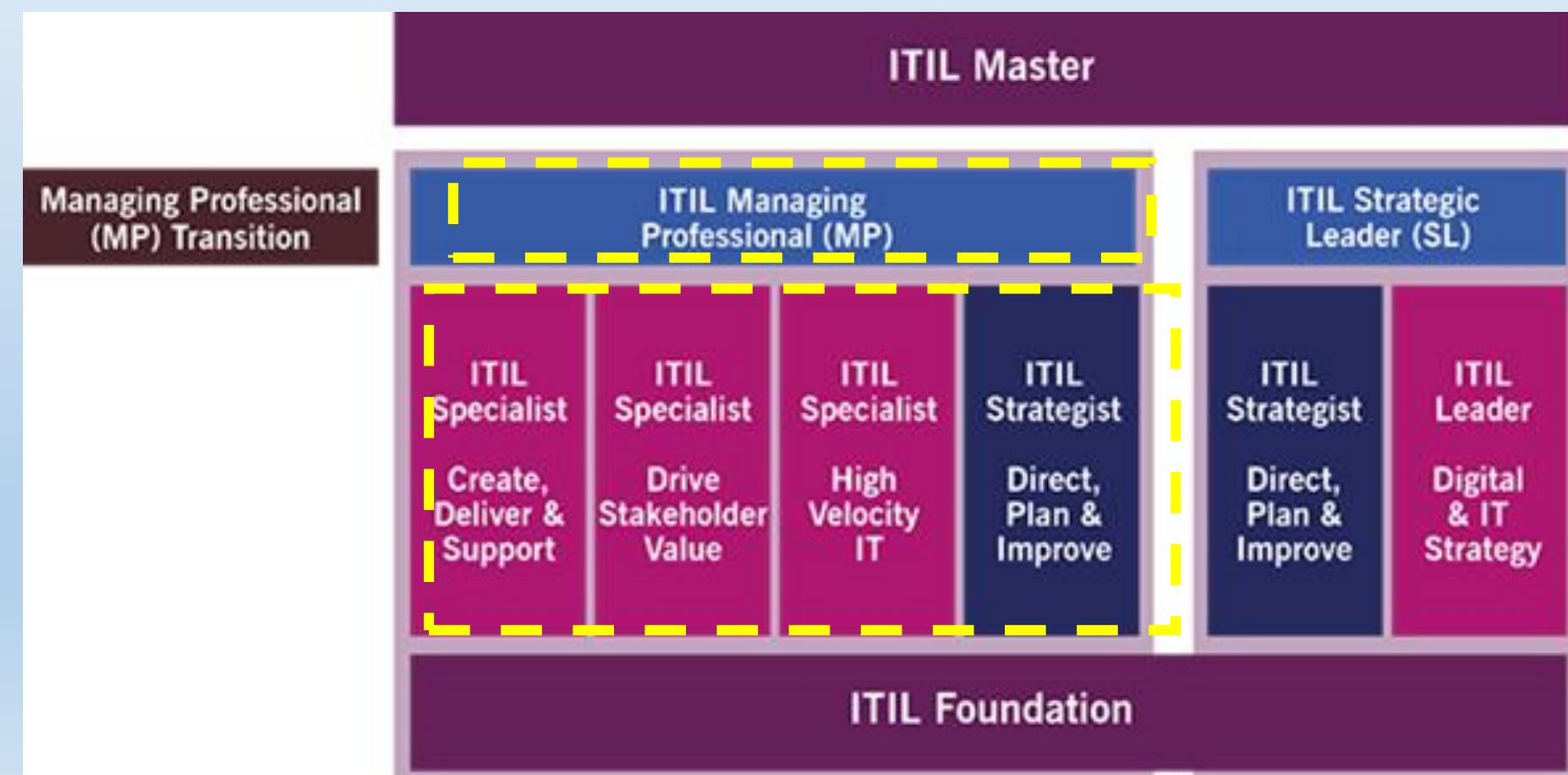
• Schéma de La certification ITIL 4

• Le nouveau schéma de certification ITIL 4 comprend 4 niveaux de certification :

1. ITIL Foundation
2. ITIL Managing Professional
3. ITIL Strategic Leader
4. ITIL Master

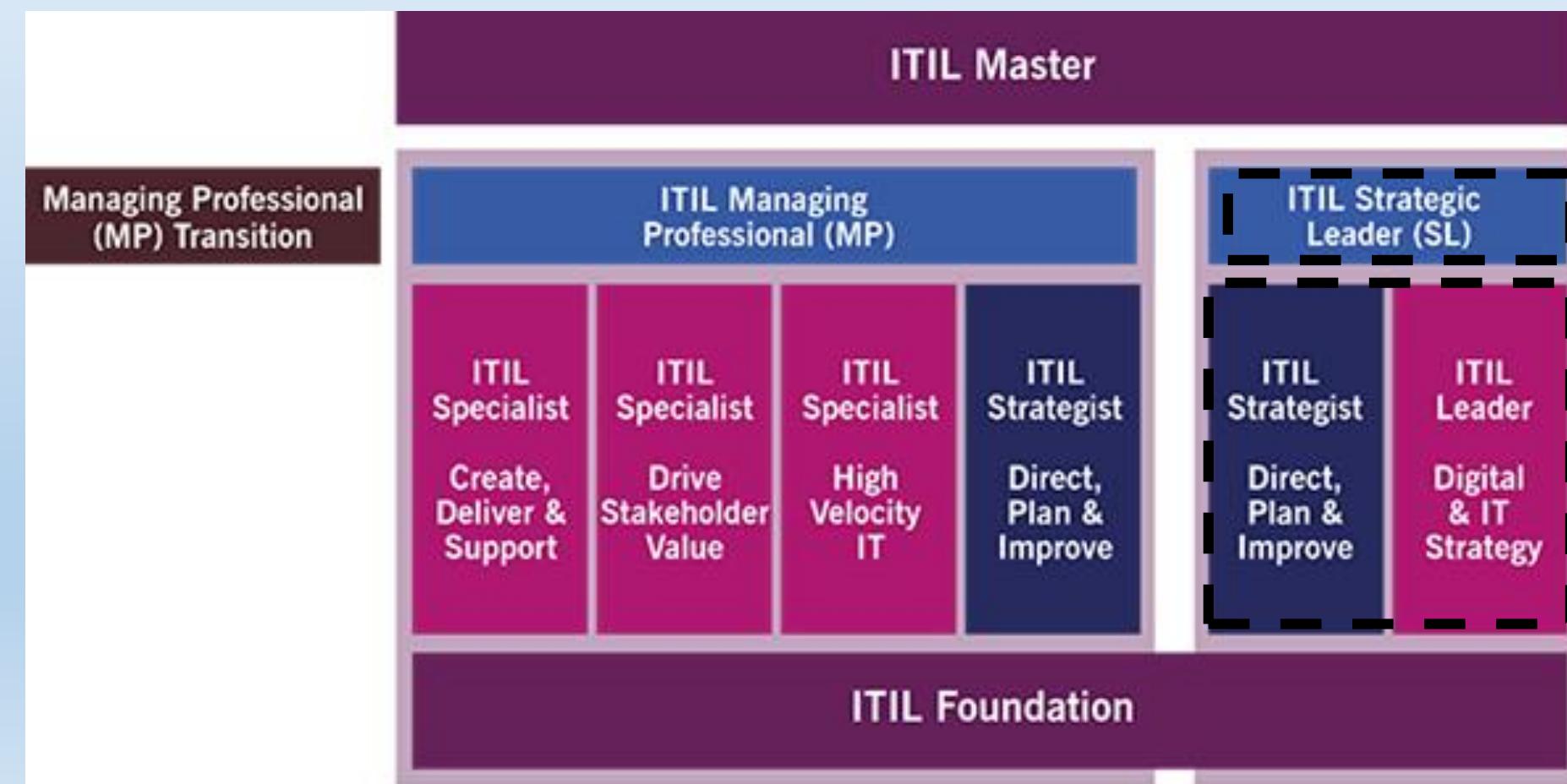


- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- ITIL 4 Managing Professional (MP) est composé de quatre modules:
 1. ITIL Specialist: Create, Deliver & Support
 2. ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value
 3. ITIL Specialist: High Velocity IT
 4. ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve (module commun)

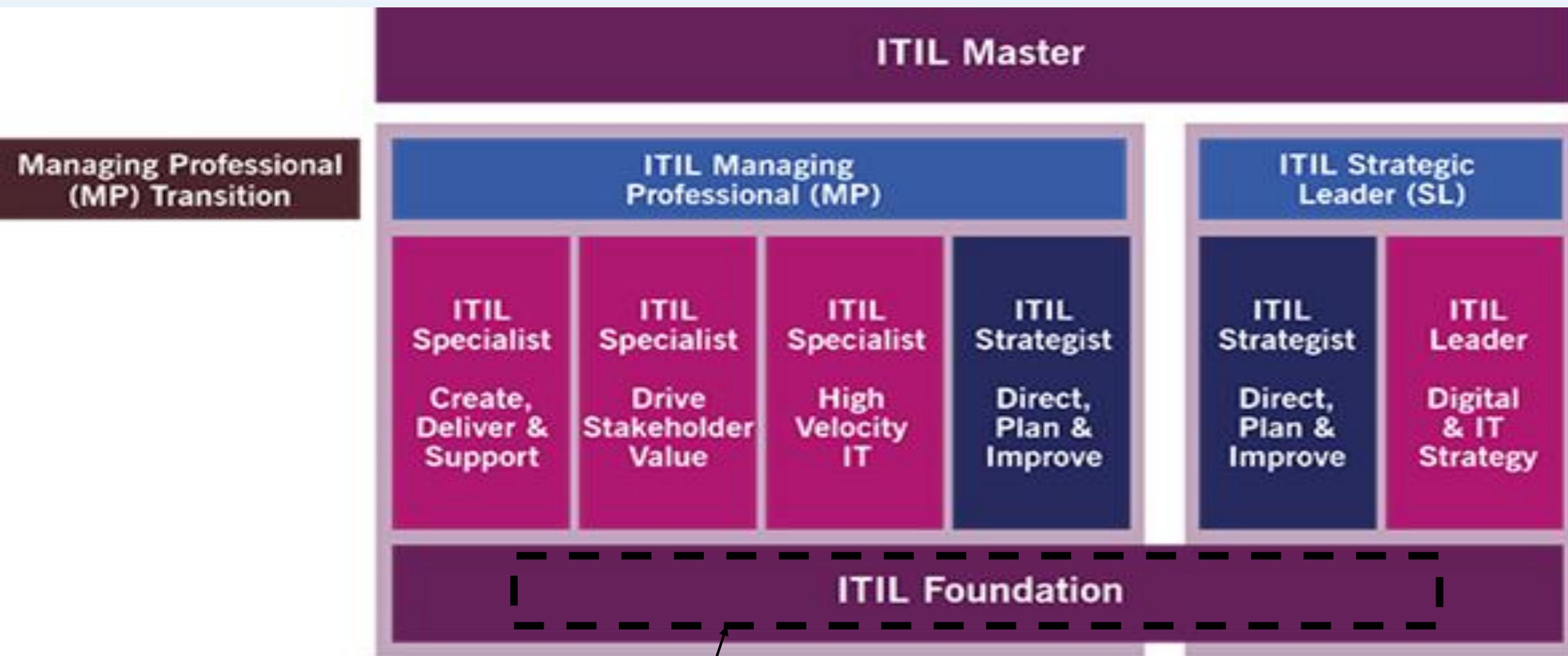


- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- **ITIL® 4 Strategic Leader (ITIL SL)** reconnaît la valeur d'ITIL, non seulement pour les opérations informatiques, mais pour tous les services numériques.

La certification ITIL SL démontre que le professionnel comprend comment le service informatique influence et oriente la stratégie d'entreprise.



- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4

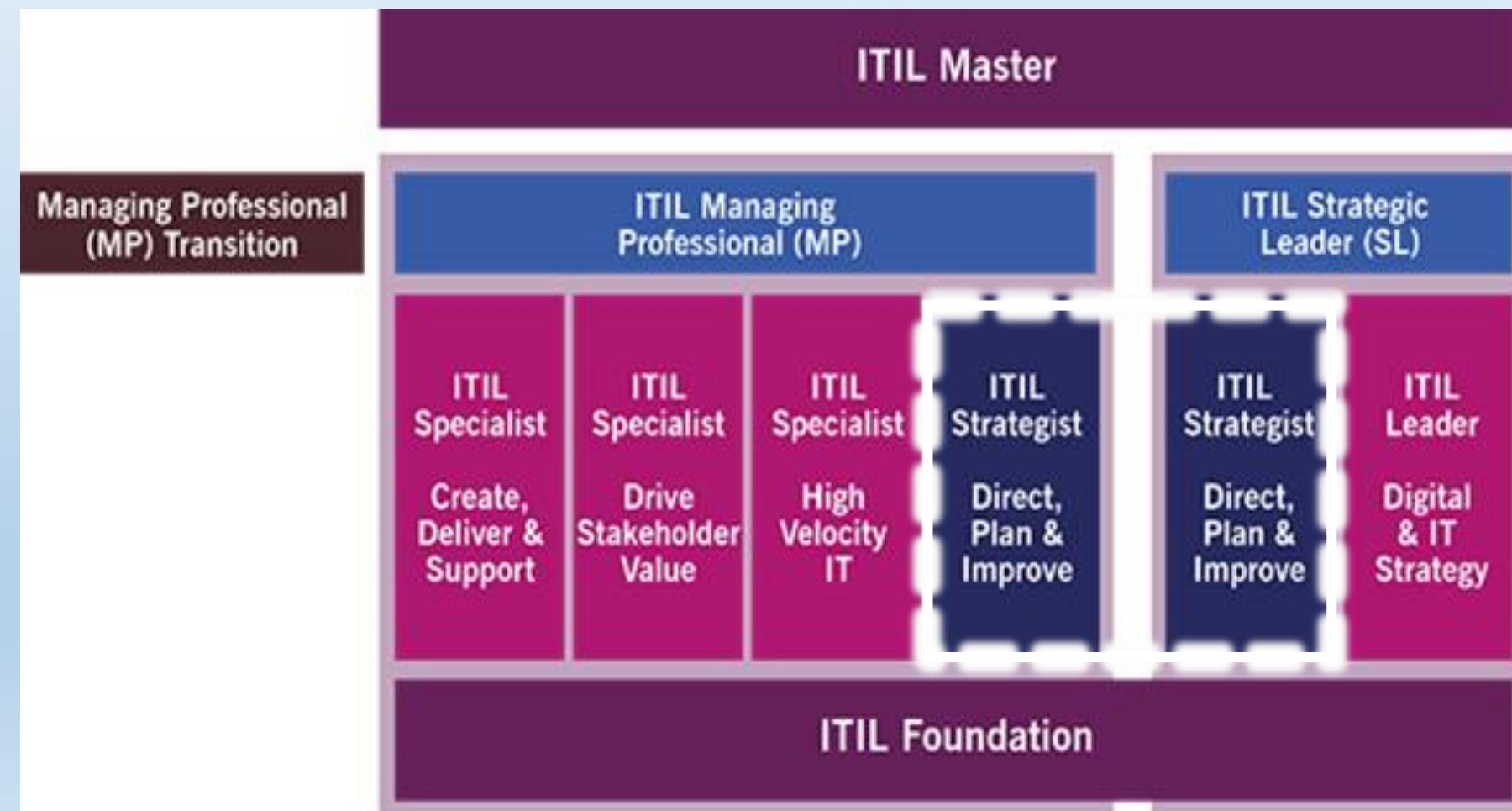


- Niveau d'entrée d'ITIL il fournit les éléments de base pour la Compréhension de base du référentiel

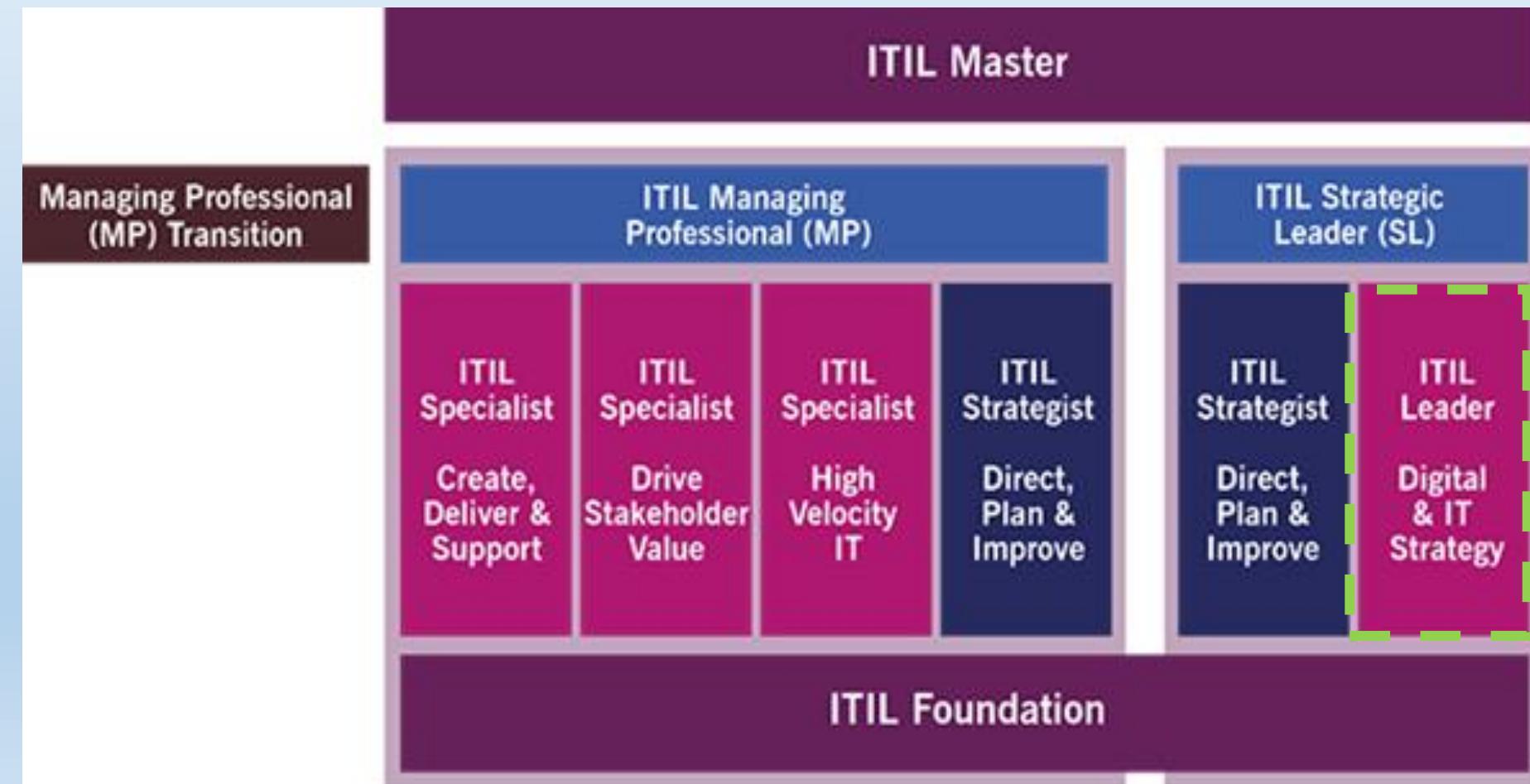
- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4

Module 1: Le module ITIL 4 Strategist/Direct, Plan and Improve

- S'adresse aux gestionnaire de tous niveau impliqué Dans l'élaboration de la stratégie ou le développement d'une équipe (le module couvre l'influence et l'impact des méthodes de travail agile et Lean) et comment peuvent être exploiter à l'avantage d'une organisation

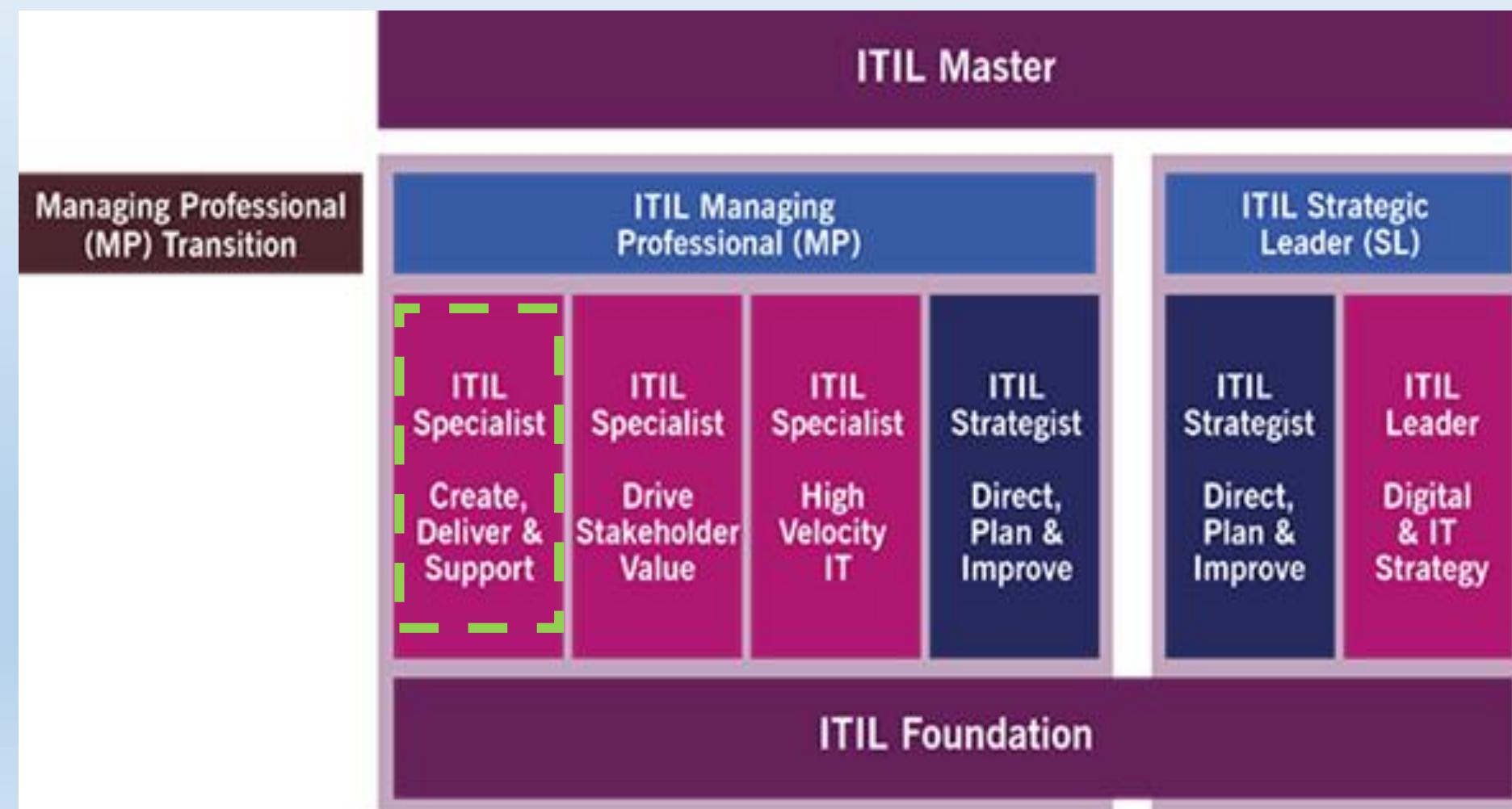


- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- **Module 2: digital & it strategy (stratégie numérique et informatique)**
 - s'adresse aux :directeurs informatique ,Chef d'entreprise, Chef de département Qui souhaitent
 - positionner stratégiquement leurs organisation
 - Elaborer leurs stratégie digital pour construire leur croissance à long terme

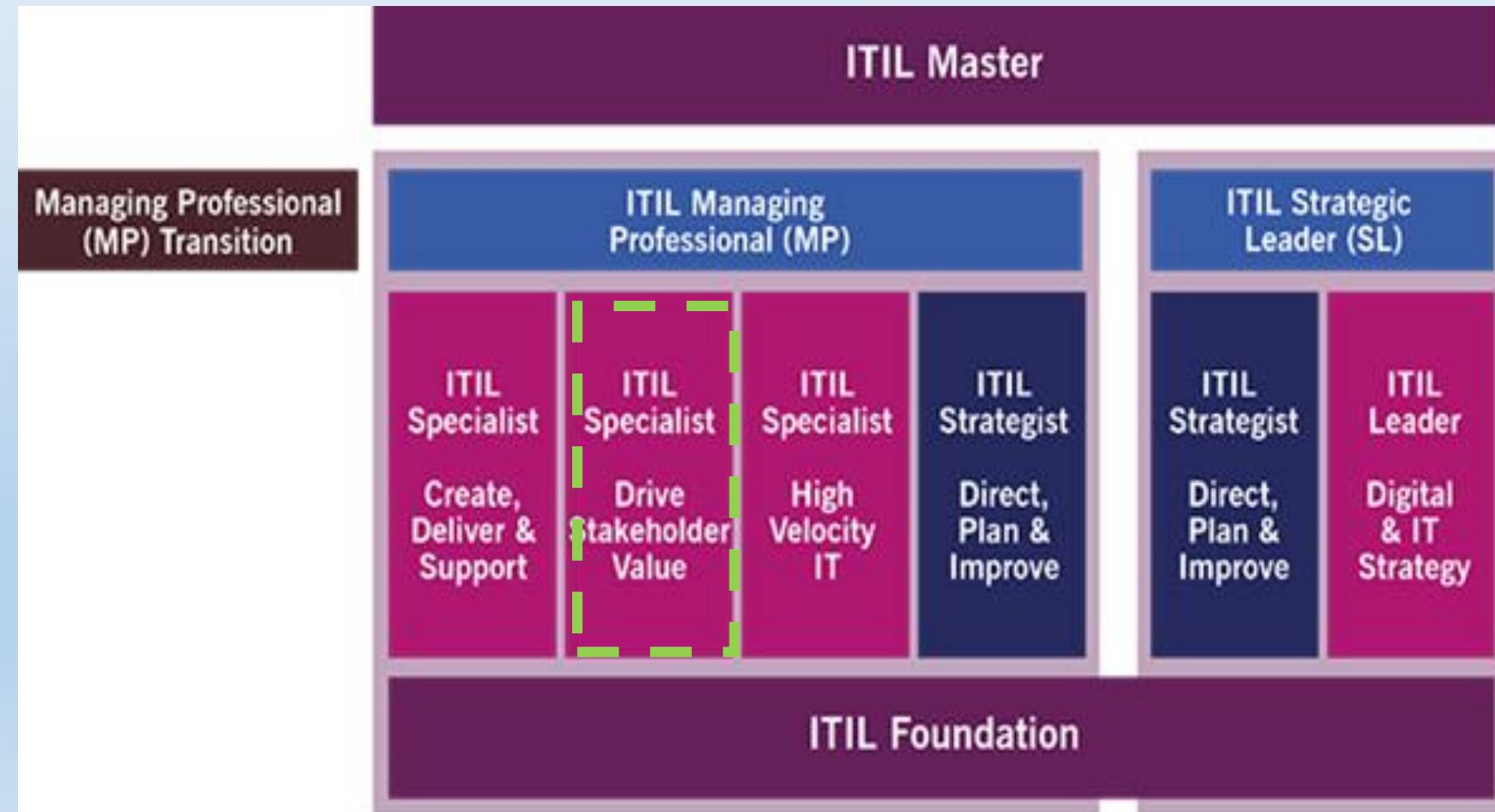


- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- **Module3: Create, Deliver & Support**

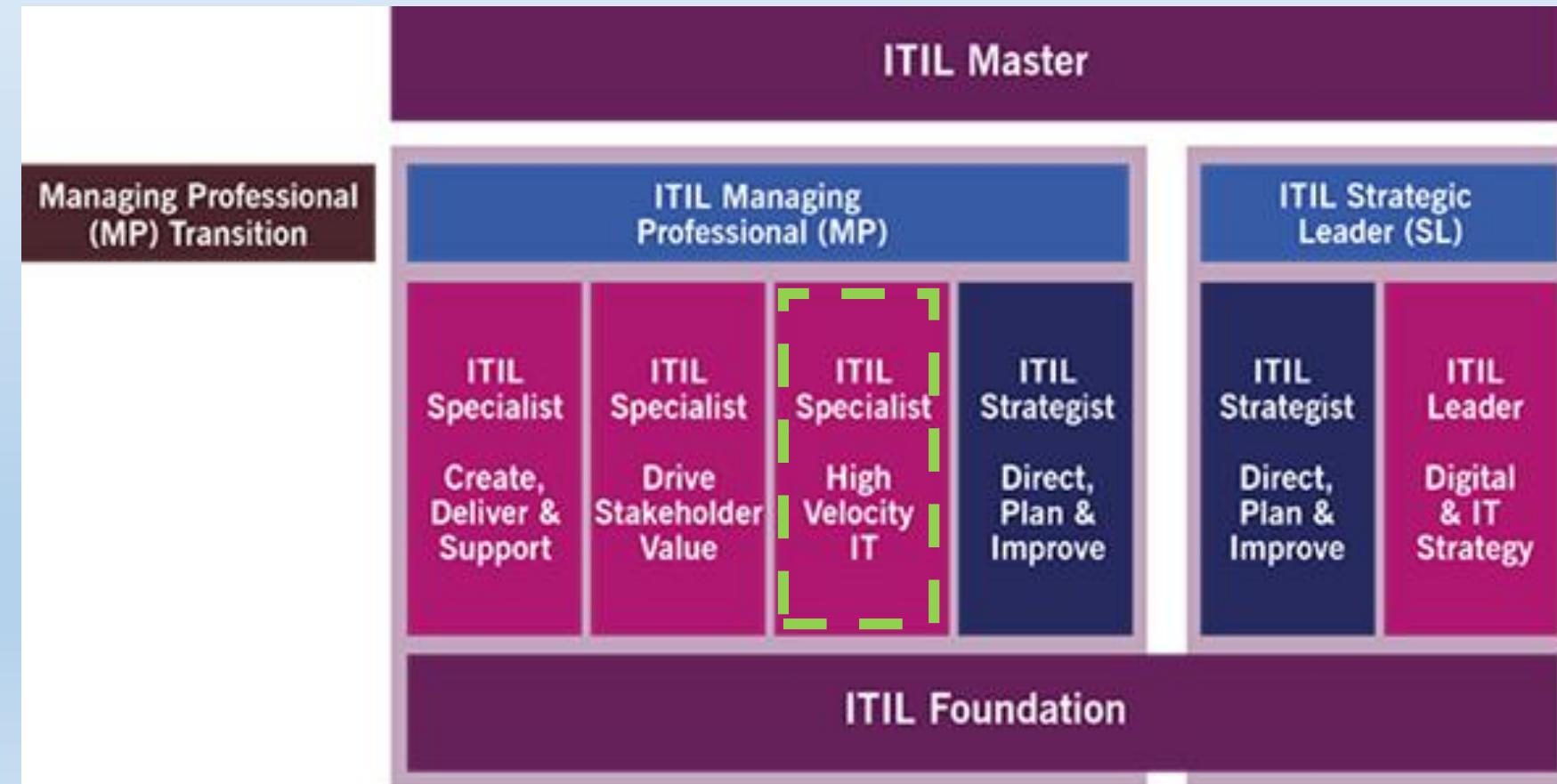
Permet au professionnelle de l'informatique de comprendre la qualité de service et les méthodes d'amélioration ce qui leurs permet de fournir des services technologiques innovants et fiable a leurs clients dans un marché de plus en plus concurrentiel .



- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- **Module 4: Drive Stakeholder Value (piloter la valeur pour les partie prenantes)**
 - Ce module couvre toutes les formes d'engagement et d'interactions entre les fournisseurs de services et leurs clients (utilisateurs ,fournisseurs et partenaires)
 - Permet aux candidats et aux organisations de fournir plus de valeurs a leurs clients en mettant l'acents sur la conversion de la demande en avantages tangibles grâce a des services informatiques



- la démarche ITIL 4?
- Schéma de La certification ITIL 4
- **Module 5: High Velocity IT(informatique a haute velocité)**
 - Ce module explore la convergence entre l'entreprise et l'IT offrant aux candidats un aperçus sur la façon dont les organisations numériques
 - Fonctionnent dans un environnement dynamique, il couvrent une gamme de méthodes de travail innovantes telles que les pratiques Devops et les approches Lean et agile
 - Il est conçus pour aider a combler le fossé entre le développement et les pratiques opérationnelles



- la démarche ITIL 4?
 - Les organismes qui gèrent la démarche ITIL
 - ITIL a été développé par l'OGC (Office of Government Commerce), le bureau national de commerce britannique, en tant que formalisation de pratiques à adopter dans la gestion des infrastructures de système d'information.
 - Aujourd'hui il est géré par la société **AXELOS (société privée)** :**propriétaire d'un portefeuille de référentiels, prince 2,**
 - PeopleCert et l'interlocuteur de certification
-
- *le programme de certification Résilia qui enseigne comment gérer les risques et les problèmes connexes*

- la démarche ITIL 4?
- Les organismes qui gèrent la démarche ITIL



AXELOS et une société créée en 2013 par L'OGC pour gérer et développer le portefeuille des meilleures pratiques mondiales

- ITIL4,Prince2,Resilia
- Plus de 150 pays
- Offre un des contenus et des modeles et des boites a outils via le service d'abonnement My Axelos

- la démarche ITIL 4?
- Les parties prenantes

PeopleCert est

- Leader mondial dans l'évaluation et la certification des compétences professionnelles et linguistiques
- Travaille en partenariat avec des organisations multinationales (dont AXELOS) pour développer et proposer des examens de premier plan dans le monde entier
- Axelos a donc confié à **PeopleCert** la responsabilité de valider et délivrer les certification ITIL
- En 2021, **PeopleCert** a racheté AXELOS

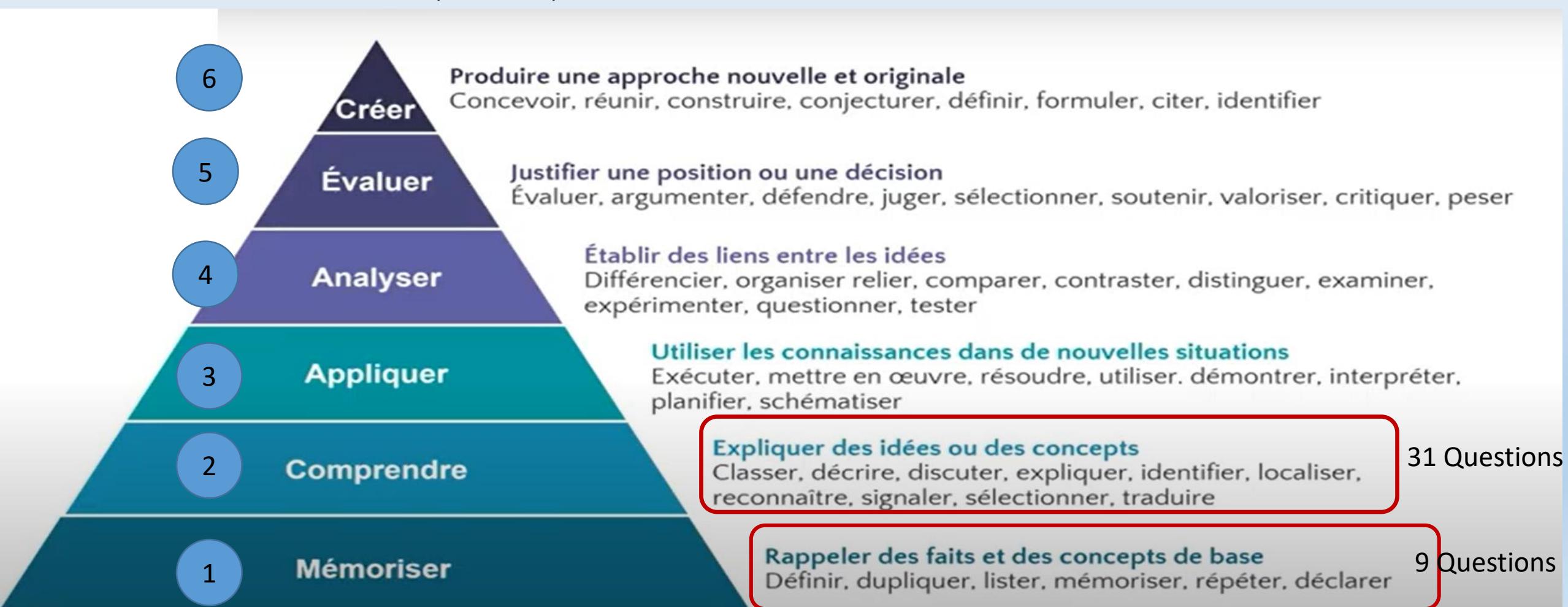


- la démarche ITIL 4?
- Examen de La certification ITIL 4

- Examen avec livre fermé (sans documents)
- Comporte 40 questions
- La durées est de 60 minutes
- Score pour obtenir la certification 65% de bonnes réponses
- Le score minimale à atteindre est de 26/40
- Les question sont a 4 choix possibles, 1 bonne réponse
- Toutes les question sont notées
- Chaque question compte 1 point
- Pas de retrait de point en cas de mauvaise réponse



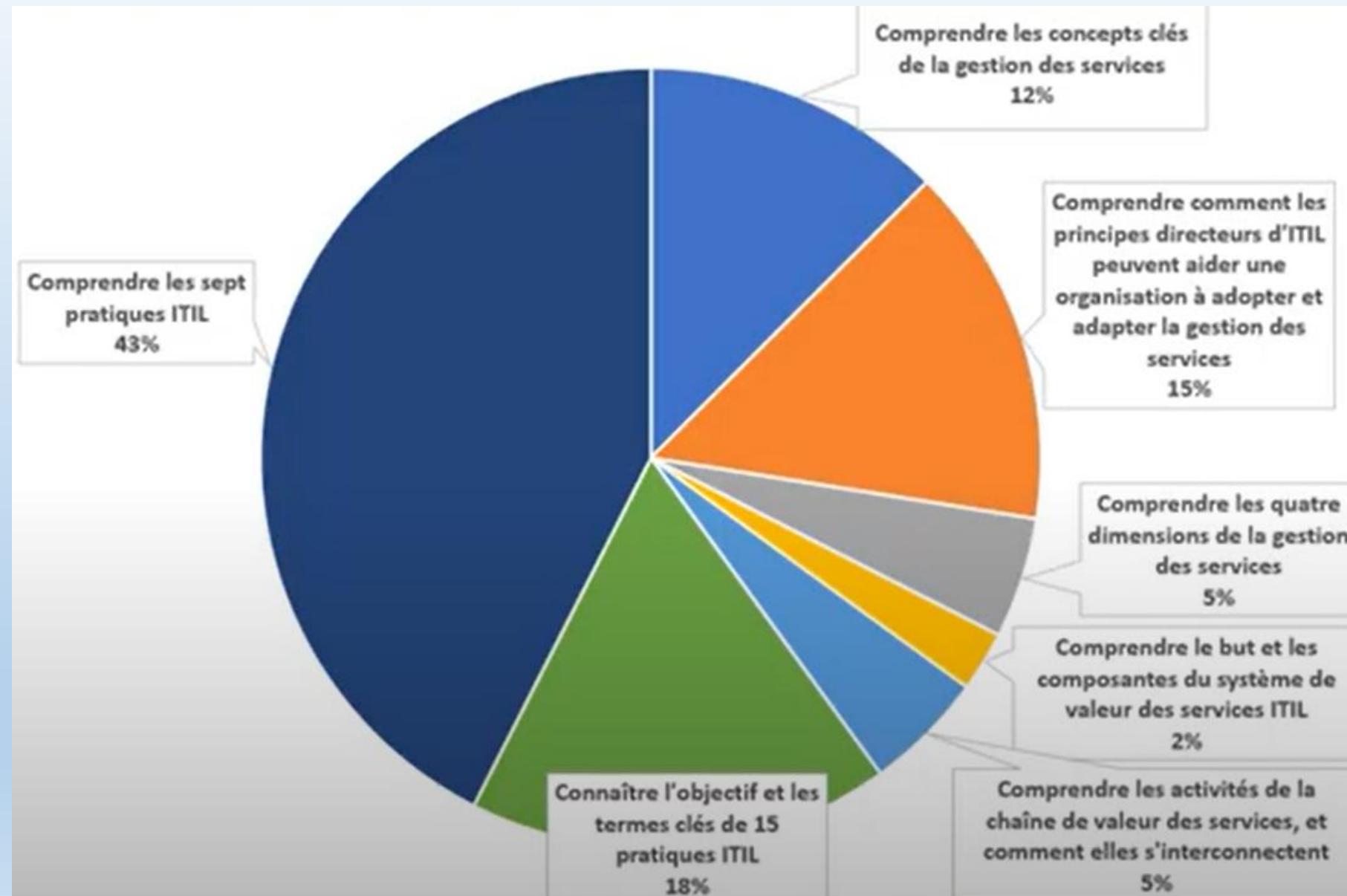
- la démarche ITIL 4?
- Taxonomie de l'Examen de La certification ITIL 4
 - La taxonomie de Bloom est un modèle de la pédagogie proposant une classification des niveaux d'acquisition des compétences.
 - C'est une Approche **bottom-up** qui organise la formation de façon hiérarchique (de la simple acquisition des connaissances jusqu'à la manipulation complexes des concepts)
 - L'examen ITIL4 FOUNDATION comporte des questions de niveau 1 et 2



- la démarche ITIL 4?
- Détail de l'examen de La certification ITIL 4

Objectifs d'apprentissage	Nb de questions	Répartition
Comprendre les concepts clés de la gestion des services	5	12,5%
Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des services	6	15%
Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services	2	5%
Comprendre le but et les composantes du système de valeur des services ITIL	1	2,5%
Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et comment elles s'interconnectent	1	5%
Connaître l'objectif et les termes clés de 15 pratiques ITIL	7	17,5%
Comprendre les sept pratiques ITIL	17	42,5%

- la démarche ITIL 4?
- Répartition des questions de l'examen de La certification ITIL 4



- la démarche ITIL 4?
 - 15 pratiques pour La certification ITIL 4
 - Pour l'examen ITIL4 vous devez connaitre (signifie comprendre la définition et la finalité des pratiques) 15 pratiques.
 - La compréhension globale de base adressent 18% des questions de l'examen
- 61% des questions de l'exams s'adresse



But et
Vocabulaire

Comprendre

- la démarche ITIL 4?
- 7 pratiques pour La certification ITIL 4 Foundation

- 43% des questions de l'examen adressent la compréhension de 7 pratiques.
- Généralement ce sont les questions le plus difficiles

Centre de service

Gestion des demandes de service

Habilitation des changements

Centre des niveaux de service

Gestion des incidents

Amélioration Continue

Gestion des problèmes