

Certifiante Sessions garanties disponibles

Formation ITIL® 4 Foundation, avec certification

Réf. SF33266

Une formation certifiante ITIL pour connaître toutes les bonnes pratiques du référentiel ITIL® 4 !

3 j Durée	2 250 € HT Inter / participant	6 150 € HT Intra (≤12 pers.)	19 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Se préparer au passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation
- ✓ Comprendre le Service Value System et le Service Value Chain
- ✓ Connaître l'histoire d'ITIL et ses changements
- ✓ Utiliser les bonnes pratiques ITIL
- ✓ Maîtriser les concepts fondamentaux de la gestion de services
- ✓ Maîtriser les 7 pratiques clés
- ✓ Connaître les 7 principes directeurs d'ITIL 4

Public visé & prérequis

Public visé Chefs de projet, Managers, Product Owners, Responsables qualité, Tous

Prérequis Aucun.

Programme détaillé

Introduction à la formation certifiante ITIL 4

Présentation générale de la formation ITIL et objectifs pédagogiques
Retour historique sur ITIL : objectifs du référentiel, structure et intérêt pour les organisations
D'ITIL v3 à ITIL 4, les raisons du changement de version en 2019

Concepts fondamentaux de la gestion des services

Quelques définitions à connaître et apprendre : service, utilité, client, gestion des services, sponsor...
La création (et co-création) de valeur avec des services
Fourniture et consommation de service : l'organisation et les différentes parties prenantes
Comprendre les concepts liés : coût, valeur, risque, résultat, garantie...
Les offres et produits de service
Relations de service

Les 7 principes directeurs établis par ITIL 4

La notion de principe directeur : nature, application et interactions
ITIL 4 et l'Agilité
Se concentrer sur la valeur
Démarrer d'où l'on est
Progresser en itérations et avec du feedback
Collaborer et encourager en étant transparent
Penser et travailler de manière holistique
Rester simple et pratique
Apprendre à optimiser et automatiser

Les 4 dimensions de la gestion des services

Organisation et personnes
Information et technologie

Service Value System (SVS) et Service Value Chain (SVC)

Objectifs et composants du système de valeur

La chaîne de valeur et ses activités : planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, obtenir et construire, fournir et soutenir

Entrées, sorties et objectifs de chacune des activités

Les relations entre activités et leur soutien aux flux de valeur

Présentation de 15 pratiques ITIL : objectifs et concepts clés

Retour sur la notion de bonne pratique

Cartographie et vue d'ensemble des pratiques ITIL 4

3 types de pratiques : gestion générale, gestion des services et gestion technique

Définitions à connaître : actif IT, évènement, item de configuration, changement, incident, problème et erreur connue

7 pratiques clés en détails

Amélioration continue et modèle d'amélioration continue

Contrôle du changement

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Gestion des demandes de services

Le Service Desk, ou centre de services

Gestion des niveaux de services

Préparation à l'examen pour la certification ITIL V4 Foundation (en différé, à distance)

Révisions des points importants

Questions / réponses selon les besoins des apprenants

Trucs et astuces, conseils pour réussir l'examen

Examen blanc, correction collective et commentée

Modalités d'évaluation : QCM, 40 questions, 1h de temps, 65% (soit 26 sur 40) de bonnes réponses requis pour obtenir la certification, aucun document autorisé.

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
26/10/2026	à distance	Sur confirmation
26/10/2026	Paris	Sur confirmation
16/11/2026	Paris	Sur confirmation
16/11/2026	à distance	Sur confirmation
23/11/2026	Paris	Sur confirmation
23/11/2026	à distance	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

Note moyenne des participants de la filière Management IT & Gouvernance des Systèmes d'Information : 4,9/5 — 30 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications étaient très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le...

Michael J. — La formation est très intéressante et très bien présentée ! Les notions méritent plus de temps pour pouvoir être assimilées et donc du travail à prévoir avant le...

Votre formateur

Romain H. — Formateur ITSM & Excellence des Services

Romain intervient sur des formations portant sur l'ITSM et l'excellence des services. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « Lean IT Management » et « ITIL® 4...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 14 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHL) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA CEGEDIM SANTE EPSILON FRANCE GIE AG2R HELPLINE +4 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com