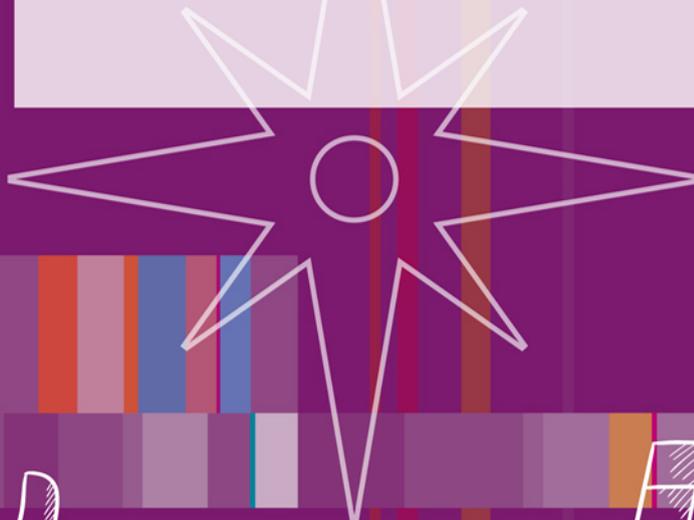


COURSEWARE

ITIL® 4 Foundation Matériel de Cours - Français



ITIL 4 Foundation Courseware -Français

Colophon

Titre:	ITIL 4 Foundation Matériel de Cours -Français
Auteurs:	Van Haren Learning Solutions A.O.
Traducteur:	Noureddine Tabete, Atlantis Digit
Éditeur:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN Hard Copy:	9789401804844
Edition:	Première Edition, première impression, Juin 28, 2019
Design:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Droit de l'auteur:	© Van Haren Publishing 2019

Pour plus d'informations sur Van Haren Publishing, envoyez-nous un email sur: info@vanharen.net ou visitez notre site web: www.vanharen.net

Ce matériel contient des diagrammes, du texte et des informations, basés sur : le matériel AXELOS ITIL®. Ce matériel est reproduit sous licence AXELOS. Tous droits réservés.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit, sur papier, photo, microfilm ou tout autre moyen sans l'autorisation écrite de l'éditeur. Bien que cette publication ait été composée avec beaucoup de soin, ni l'auteur, ni l'éditeur ne peuvent accepter aucune responsabilité pour les dommages causés par de possibles erreurs et / ou par le caractère éventuellement incomplet de cette publication.

Les informations contenues dans ce document proviennent de l'édition 2019 d'ITIL®. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite de Van Haren Publishing et de AXELOS Limited. L'autorisation peut être demandée à info@vanharen.net et licensing@AXELOS.com.

Concernant le Matériel de Cours

Le Matériel de Cours a été créé par des experts de l'industrie qui ont servi d'auteurs à cette publication. Les données de ce matériel sont basées sur les publications existantes et sur l'expérience et l'expertise du ou des auteurs. Le matériel a été révisé par des formateurs qui ont également une expérience de travail avec le matériel. Une attention particulière a également été accordée aux principaux points d'apprentissage afin d'assurer la maîtrise de ce qui doit être maîtrisé.

L'objectif du Matériel de Cours est de fournir un soutien maximal au formateur et à l'étudiant pendant sa formation. Le matériel a une structure modulaire et, selon l'auteur, permet de maximiser la chance de réussite si l'étudiant choisit de passer l'examen. Le Matériel de Cours est également accrédité pour cette raison, le cas échéant.

Afin de satisfaire aux exigences d'accréditation, le matériel doit répondre à certaines normes de qualité. La structure, l'utilisation de certains termes, schémas et références font tous partie de cette accréditation. De plus, le matériel doit être mis à la disposition de chaque étudiant afin d'obtenir une accréditation complète. Afin de soutenir de manière optimale le formateur et les participants à la formation, des exercices, examens pratiques et leurs résultats sont fournis avec le matériel.

Des références directes à la littérature conseillée sont aussi régulièrement couvertes afin que les étudiants puissent trouver des informations supplémentaires concernant un sujet particulier. La décision de laisser à côté de la place pour les notes dans Matériel de Cours était pour encourager les étudiants à prendre des notes tout au long de la formation.

Bien que le Matériel de Cours soit complet, il existe une possibilité que le formateur dévie de sa structure ou choisisse de ne pas faire référence à toutes les pages ou sujets. Les étudiants ont toujours la possibilité de couvrir ces sujets et de les parcourir quand bon leur semble. Il est recommandé de suivre la structure du Matériel de Cours et des publications pour une préparation maximale à l'examen.

Le Matériel de Cours et la littérature recommandée sont la combinaison parfaite pour apprendre et comprendre la théorie.

-- Van Haren Publishing

Autres publications de Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) est spécialisée dans les titres relatifs aux Meilleures Pratiques, méthodes et normes dans quatre domaines :

- Informatique et Gestion Informatique
- Architecture (Informatique et Entreprise)
- Gestion des Affaires et
- Gestion de Projet

Van Haren Publishing publie également pour le compte d'organisations et de sociétés de premier plan : Fondation ASLBiSL, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI- NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Les sujets sont (par domaine):

Informatique et Gestion Informatique

ABC des TIC
ASL®
CATS CM® CMMI®
COBIT®
e-CF
ISO/IEC20000
ISO/IEC27001/27002
ISPL
IT4IT®
IT-CMFtm
IT Service CMM ITIL®
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM tm
TRIM
VeriSM tm

Architecture d'Entreprise

ArchiMate® GEA®
Méthode Novius
Architectuur TOGAF®

Gestion d'Entreprise

Guide BABOK® BiSL® et
BiSL®Next
BRMBOKTM
BTF
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO9000/9001 OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Gestion de Projet

A4-Gestion de Projet
DSDM/Atern
ICB/NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP®
P3O®
Guide PMBOK®
Praxis®
PRINCE2®

Pour obtenir les dernières informations sur les publications de VHP, visitez notre site web:
www.vanharen.net.

Table des matières

	<i>Diapositive</i>	<i>Page</i>
Auto-Réflexion		7
Calendrier		9
Bienvenue	(1)	11
Concepts clés de la gestion des services	(9)	15
Services et produits	(12)	16
La création de valeur	(14)	17
Fournisseurs de services et consommateurs	(15)	18
Relations de service	(18)	19
Distinguer le résultat et la sortie	(20)	20
Sommaire	(24)	22
Quatre dimensions	(30)	25
Organisations et personnes	(32)	26
Information et technologie	(33)	27
Partenaires et fournisseurs	(39)	30
Flux de valeur et processus	(42)	31
Facteurs externes	(45)	33
Sommaire	(46)	33
Système de valeur de service ITIL® (SVS)	(50)	35
Chaîne de valeur du service	(61)	41
Plan	(65)	43
Sommaire	(73)	47
Principes directeurs ITIL®	(78)	49
Concentrez-vous sur la valeur	(87)	54
Commencez où vous êtes	(91)	56
Progresser itérativement avec feedback	(95)	58
Collaborer et promouvoir la visibilité	(99)	60
Optimiser et automatiser	(111)	66
Sommaire	(115)	68

Pratiques de la gestion des services	(121)	71
Pratiques de la gestion ITIL®	(121)	71
Sommaire	(160)	90
Pratiques de gestion générales et techniques	(166)	93
Sommaire	(181)	101
Exercices ITIL® 4 Foundation		
1. Concepts clés de la gestion des services		105
2. Concepts clés ITIL		109
3. Pratiques ITIL		112
4. Cas – flux de valeur et processus		117
Échantillon d'examen 1		119
Réponses et justifications		131
Échantillon d'examen 2		155
Réponses et justifications		167
Programme de formation du candidat		189
ITIL® 4 Glossaire		195

Diagramme d'Auto-réflexion de la compréhension

"Vous ne pouvez pas contrôler ce que vous ne mesurez pas." - Tom Peters

Remplissez ce diagramme pour évaluer par vous-même votre compréhension du matériel. Ceci est une évaluation de votre connaissance du cours et de votre bonne compréhension. Pour réussir l'examen, vous devez viser le niveau 3 supérieur. Si vous voulez vraiment devenir un professionnel, vous devez viser le niveau 4. Votre niveau de compréhension général suivra naturellement la courbe d'apprentissage. Il est donc important de savoir où vous en êtes à chaque étape de la formation et de régler les éventuels problèmes liés à sa difficulté.

En fonction de votre position dans le diagramme d'auto-réflexion, vous pouvez évaluer les progrès de votre propre formation.

<i>Niveau de compréhension</i>	<i>Avant la Formation (Pré-connaissance)</i>	<i>Partie 1 de la Formation (1^{ère} Moitié)</i>	<i>2e partie de la Formation (2^{ème} Moitié)</i>	<i>Après Étude / Lecture du Livre</i>	<i>Après les exercices et la pratique d'examen</i>
Niveau 4 <i>Je peux expliquer le contenu et l'appliquer.</i>					
Niveau 3 <i>J'ai compris ! Je suis bien là où je suis censé être.</i>					Prêt pour l'Examen!
Niveau 2 <i>J'ai presque tout compris mais j'ai besoin de plus de pratique.</i>					
Niveau 1 <i>J'apprends mais pas totalement.</i>					

(Diagramme d'Auto-réflexion de la compréhension)

Notez les zones à problèmes où vous continuez à trouver des difficultés afin de pouvoir les consolider vous-même ou avec votre formateur. Après les avoir examinées, vous devriez alors évaluer si vous comprenez mieux où vous en êtes réellement sur la courbe d'apprentissage.

Dépannage

Zones à problèmes :

Sujet :

Partie 1

Partie 2

Vous avez

parcouru le livre

et étudié.

Avez-vous répondu

aux questions et

passé l'examen

pratique.

Calendrier

	Jour 1, Concepts clés de la Gestion des Services
Partie 1	Introduction Création de Valeur, Résultats, Coûts et Risques Services and Relations de Service Les Quatre Dimensions
	<i>Déjeuner</i>
Partie 2	le Système de Valeur de Service ITIL Les Activités de la Chaîne de Valeur du Service La nature et l'utilisation des Principes Directeurs
	Jour 2, Sélection de Pratiques ITIL et de termes clés
Partie 1	Pratiques de Gestion des Services Pratiques Générales Pratiques Techniques Thème Qualité + Technique d'évaluation de la qualité Exercice : Méthode de Gestion de Qualité
	<i>Déjeuner</i>
Partie 2	Préparation de l'examen Examen ITIL®

Bienvenue à ITIL® 4 – Fondations



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



©2019 – Le Matériel des Formations est la propriété exclusive de Van Haren Publishing BV
et ne doit pas être reproduit en aucune forme ou support sans sa permission écrite.

COU SEWARE

Nos prochains jours



- ✓ La sécurité
- ✓ Les freins
- ✓ Le déjeuner
- ✓ Les exercices
- ✓ Téléphones /Ordinateurs

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

2

Nos prochains jours



- ✓ Participation active !
- ✓ Poser des questions
- ✓ Théorie (Beaucoup)
- ✓ Quelques Exercices
- ✓ Exercices de groupe

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

3

Présentation



- Mes questions:
- ✓ Qui êtes-vous?
 - ✓ Quelle expérience avez-vous de ITIL®?
 - ✓ Quel est votre rôle au travail ?
 - ✓ Quelles sont vos attentes ?

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

4



Plan du Cours

- Jour 1: les concepts clés de la Gestion des Services
 - Création de la Valeur, les bénéfices, coûts et risques
 - Services et relations entre les services
 - Les quatre dimensions
 - Le système de valeur des Services ITIL®
 - Les activités de la Chaine de Valeur des Services
 - La nature et l'utilisation des principes directeurs
- Jour 2: Sélection des Pratiques ITIL® et de termes clés
 - Pratiques de la Gestion des Services
 - Pratiques générales
 - Pratiques techniques

ITIL® est en évolution ...

- ✓ De la focalisation sur les processus à une vision holistique
- ✓ Du cycle de vie fragmenté à une approche de bout en bout
- ✓ Des versions majeures à l'amélioration continue
- ✓ Des silos opérationnels aux flux de valeurs flexibles



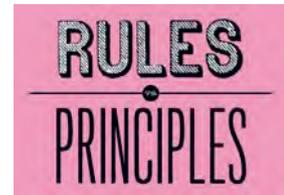
Depuis la dernière mise à jour d'ITIL® en 2011, nous avons assisté à d'énormes changements ayant un impact sur la plupart des organisations qui ont adopté les meilleures pratiques ITIL®. Il est clairement nécessaire de s'adapter aux évolutions des marchés, des technologies et des méthodes de travail, et ITIL® ne fait pas exception.



Les Principes comme thème central

Les cadres/frameworks, modèles et méthodologies couramment utilisés ont clairement tendance à s'éloigner des règles et à se concentrer davantage sur les Principes.

Nous considérons ce développement comme un élément positif en général, car il peut faciliter l'acceptation de l'interopérabilité des cadres/frameworks et des méthodologies, car les Principes de base les plus élémentaires sont souvent partagés.



Gestion des Produits

La tendance des organisations informatiques à utiliser une terminologie de Gestion de produit et à adopter des méthodes de travail issues d'autres domaines tels que l'ingénierie ou la fabrication est claire. Une citation du livre ITIL® 4 Foundation peut être utilisée pour montrer ceci: «Les services fournis par une organisation sont basés sur un ou plusieurs de ses produits. Les organisations possèdent ou ont accès à une variété de ressources. Les produits sont des configurations de ces ressources, créées par l'organisation, qui seront potentiellement précieuses pour ses clients ».

Ce n'est pas nouveau car il a déjà été partiellement introduit dans les versions précédentes d'ITIL®, mais rend ITIL® 4 encore plus pertinent et plus facile à comprendre avec le mouvement agile émergent, qui met fortement l'accent sur le développement de produits..



CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DES SERVICES

Comprendre les termes et concepts
clés de la Gestion des Services



COU SEWARE

©2019 – Le Matériel des Formations est la propriété exclusive de Van Haren Publishing BV
et ne doit pas être reproduit en aucune forme ou support sans sa permission écrite.

Introduction

La plupart des organisations doivent relever les défis de la Gestion des Services et utiliser le potentiel de la technologie moderne. ITIL® 4 est conçu pour assurer un système souple, coordonné et intégré permettant une gouvernance et une Gestion efficaces des services fournis grâce à l'informatique.

Les termes clés définis et les concepts importants de la Gestion des Services introduits ici incluent:

- organisations, fournisseurs des services, consommateurs des services et autres parties prenantes
- produits et services
- la nature de la valeur et la co-crédation de valeur
- relations entre services
- valeur: résultats, coûts, et risques.

Ces concepts **s'appliquent à toutes** les organisations et à tous les services, indépendamment de leur nature et de la technologie sous-jacente.



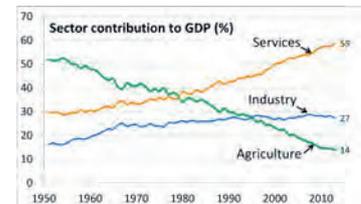
Qu'est-ce que la Gestion des Services?

Définition: Gestion des Services

Un ensemble de capacités organisationnelles spécialisées pour créer de la valeur pour les clients sous forme de services

Développer ces capacités nécessite la compréhension de:

- la nature de la valeur
- la nature et le périmètre des parties prenantes impliquées
- comment la création de valeur est activée à travers les services.



Services et produits

Le composant central de la Gestion des Services est bien entendu le service.

Définition: Service

Un moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant les résultats que les clients souhaitent obtenir, sans que le client ait à gérer des coûts et des risques spécifiques.

Les services fournis par une organisation sont basés sur un ou plusieurs de ses produits. Les organisations possèdent ou ont accès à une variété de ressources. Les produits sont des configurations de ces ressources, créées par l'organisation, et qui seront potentiellement précieuses pour ses clients.

Définition: Produit

Une configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur au consommateur



L'offre de services

Les fournisseurs de services présentent leurs services aux consommateurs sous la forme d'offres de services décrivant un ou plusieurs services basés sur un ou plusieurs produits.

Définition: L'offre de services

Une description d'un ou de plusieurs services conçus pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, un accès à des ressources et des actions de service.

Composant	Description	Exemples
Des biens	Fourni au consommateur La propriété est transférée au consommateur Le consommateur assume la responsabilité de son utilisation future	Un téléphone portable Un serveur physique
Accès aux ressources	La propriété n'est pas transférée au consommateur L'accès est accordé ou concédé au consommateur selon les termes et conditions convenus Le consommateur ne peut accéder aux ressources que pendant la période de consommation convenue et conformément aux autres conditions de service convenues.	Accès au réseau mobile ou au stockage réseau
Actions de service	Réalisé par le fournisseur de services pour répondre aux besoins du consommateur Effectué conformément à un accord avec le consommateur	Support utilisateur Remplacement d'une pièce d'équipement



La création de valeur

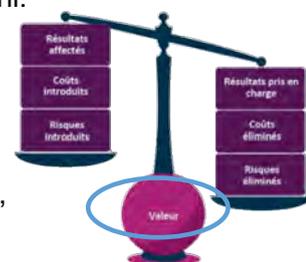
Le **but d'une organisation** est de **créer de la valeur** pour les parties prenantes.

Le terme «**valeur**» est couramment utilisé dans la Gestion des Services et est l'une des principales focalisations de ITIL® 4; il doit donc être clairement défini.

Définition: Valeur

La valeur est les avantages perçus, l'utilité et l'importance de quelque chose

La création de valeur est un jeu d'équilibre impliquant **les résultats**, **les coûts** et **les risques**.



Note: La valeur peut être subjective et donc différente selon chaque partie prenante!



Fournisseurs de services et consommateurs

Les fournisseurs de services:

Peuvent être **externes** ou **internes**.
Peuvent vendre des services sur le **marché libre** à d'autres **entreprises** ou à des **consommateurs individuels**.

Les fournisseurs de services peuvent **faire partie** d'alliance de services collaborant pour fournir des services aux organisations de consommateurs.

Consommateurs de services:

Lorsqu'elle **reçoit des services**, une organisation se met dans le rôle de consommateur de services.

Il s'agit d'un **rôle générique** utilisé pour simplifier, dans la pratique, un plus grand nombre de rôles tels que les **clients**, les **utilisateurs** et les **sponsors**. Ces rôles peuvent être **combinés**.

*Comprendre clairement **qui sont ses consommateurs** dans une situation donnée et qui sont les autres intervenants dans **les relations de service** associées. Ces rôles peuvent avoir différentes attentes par rapport aux services et **différentes définitions de valeur**.*



Principaux parties prenantes

Définition: Organisation

Une personne ou un groupe de personnes qui ont leurs propres fonctions avec des responsabilités, une autorité et des relations pour atteindre leurs objectifs.

Définition: Client

Une personne qui définit les exigences pour un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation de service.

Définition: Utilisateur

Une personne qui utilise des services.

Définition: Sponsor

Une personne qui autorise le budget pour la consommation de service.



Autres parties prenantes et valeur

Une **concentration clé** de la Gestion des Services et d'ITIL® est la manière dont les organisations **co-crésent** de la **valeur** avec leurs clients par le biais de **relations de service**. Au-delà des rôles de consommateur et de fournisseur, de nombreux **autres acteurs sont importants pour la création de valeur**.

Intervenant	Exemple de valeur
Consommateurs de Service	Avantages obtenus; coûts et risques optimisés
Fournisseurs de Service	Financement du consommateur; Développement des affaires; amélioration de l'image
Employés du fournisseur de services	Incitations financières et non financières; carrière et développement professionnel; sens de l'objectif et l'estime de soi
Société et communauté	Emploi; taxes; contribution des organisations au développement de la communauté
Organismes de charité	Contributions financières et non financières d'autres organisations
Actionnaires	Les avantages financiers, tels que les dividendes; sentiment d'assurance et de stabilité

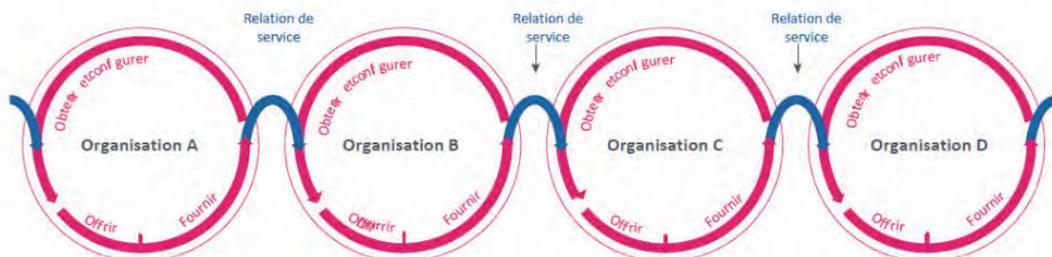
Il est important que les relations avec toutes les principales parties prenantes soient comprises et gérées.



Relations de service

Des relations de service sont établies entre deux ou plusieurs organisations pour créer de la valeur.

Les rôles de fournisseur de service et de consommateur de services ne sont pas mutuellement exclusifs et les organisations peuvent typiquement fournir et consommer un certain nombre de services à n'importe quel moment.



La co-création de valeur est essentielle

Le mauvais exemple: «fournisseur de service» agissant de manière isolée

Le fournisseur fournit le service et le consommateur reçoit de la valeur, mais le consommateur ne joue aucun rôle dans la création de valeur pour lui-même.

Le bon exemple: la collaboration active entre fournisseur et consommateur

Une considération importante est accordée aux relations de service extrêmement complexes et interdépendantes qui existent dans la réalité. Les deux parties cherchent activement à établir des relations mutuellement bénéfiques et interactives avec leurs consommateurs, leur permettant de devenir des collaborateurs créatifs dans la chaîne de valeur des services.

Les parties prenantes de la chaîne de valeur des services contribuent à la définition des exigences, à la conception des solutions de service et même à la création et/ou la fourniture de services.



Distinguer le résultat et la sortie

Il est important de faire la distinction entre les sorties et les résultats des services.

Définition: Sortie

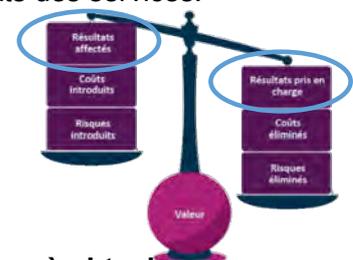
Un livrable tangible ou intangible d'une activité.

Définition: Résultat

Résultat pour une partie prenante activé par un ou plusieurs sorties.

Les fournisseurs de services devraient aider leurs consommateurs à obtenir des résultats. Il peut être difficile pour le fournisseur de bien comprendre les résultats que le consommateur veut réaliser.

Certains fournisseurs de services prédisent, voire créent la demande pour certains résultats, formant un groupe cible pour ses services.



Deux types de coûts à comprendre

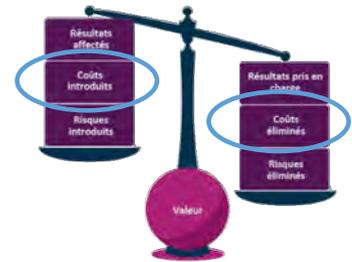
Définition: Coût

Le montant d'argent dépensé sur une activité ou une ressource spécifique.

Vu par les consommateurs de services, il existe deux types:

Coûts retirés du consommateur par le service (une partie de la proposition de valeur).

Coûts introduits ou imposés au consommateur par le service (les coûts de la consommation du service). Certains consommateurs décrivent cela comme ce qu'ils doivent «investir» pour utiliser le service.



Deux types de risques à comprendre

Définition: Risque

Un **événement** possible qui pourrait causer un **préjudice** ou une **perte** ou rendre plus difficile la réalisation des objectifs. Peut aussi être défini comme «**incertitude du résultat**».

Vu par les consommateurs de services, il existe deux types:

Risques retirés du consommateur par le service (une partie de la proposition de valeur).

Risques introduits ou imposés au consommateur par le service (risques de consommation de service).

Une approche équilibrée était nécessaire pour réduire les risques tout au long de la relation de service.

