

ITIL 4 – Les fondamentaux

3 jours (21 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

2 085 € HT par personne (TVA en vigueur) Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 30/09/2026. Document téléchargé le 07/10/2026.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Distinguer les concepts-clés du management des services
- Identifier les principes directeurs d'ITIL 4 pouvant aider une organisation à adopter et adapter le management des services
- Lister les 4 dimensions de la gestion des services
- Reconnaître le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)
- Distinguer les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions
- Mettre en oeuvre les pratiques ITIL, leurs buts et leurs principaux termes.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

À qui s'adresse cette formation ?

Managers en management des services informatiques ITSM ou toute personne impliquée dans les technologies informatiques (architectes, exploitants, développeurs...). Ou toute personne certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

Prérequis

Disposer d'une culture informatique d'entreprise est conseillé.

Programme

1 Pendant votre formation

ITIL 4 – Les fondamentaux

Jour 1

Les concepts-clés du management des services

- Définition de 7 concepts ITIL
 - Service
 - Utilité
 - Garantie
 - Client
 - Utilisateur
 - Management des services
 - Sponsor
- Description des concepts-clés
 - De création de valeur avec des services
 - De la gestion des relations dans le management des services

Les principes directeurs ITIL aidant une organisation à adopter et à adapter les pratiques de management des services

- Décrire la nature, l'utilisation et les interactions des principes directeurs
- Expliquer l'usage des principes directeurs

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Ressources humaines et organisation
- Technologie et information
- Fournisseurs et partenaires
- Flux de valeur et processus

Le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

- Décrire le Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

Jour 2

Les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions

- Décrire la nature interconnectée de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC), composant d'ITIL SVS, et comment elle soutient les flux de valeur
- Décrire les entrées, les sorties et le but de chacun des 6 activités
 - Planifier

- Améliorer
- Engager
- Concevoir et transitionner
- Obtenir et construire
- Fournir et soutenir

Le but et les principaux termes de 18 pratiques ITIL

- Définir la mission de 18 pratiques ITIL
- Définir 8 termes-clés ITIL
 - Disponibilité
 - Actif de service
 - Evènement
 - Élément de configuration
 - Changement
 - Incident
 - Problème
 - Erreur connue

Comprendre 7 pratiques ITIL

- Amélioration continue dont le modèle d'amélioration continue
- Contrôle des changements
- Management des incidents
- Management des problèmes
- Management des requêtes de services
- Centre de services
- Management des niveaux de services

Jour 3

Préparation à l'examen de certification ITIL V4 Foundation

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en français) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (65% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 26 points)

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

Détails de la session

Du 23 novembre 2026 au 25 novembre 2026 (3 jours / 21 heures)

Mulhouse

Du 23 novembre 2026 au 25 novembre 2026

Mulhouse

- 23 novembre 2026 9h00 – 16h00
- 24 novembre 2026 9h00 – 16h00
- 25 novembre 2026 9h00 – 16h00