

ITIL 5 – 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 01/10/2026.

Objectifs

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

- Définir les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL en vue d'une application pratique
- Décrire le cycle de vie des services et identifier les objectifs et gains liés à chaque phase
- Utiliser et partager un vocabulaire commun sur ITIL
- Identifier les processus majeurs, les fonctions et rôles clés
- Définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT
- Déterminer les objectifs, périmètre et activités des processus de gestion de service IT et leur positionnement dans le cycle de vie des services
- Passer l'examen officiel ITIL Foundation.

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

À qui s'adresse cette formation ?

Responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité ou toute personne souhaitant maîtriser les concepts d'ITIL, obtenir sa certification ITIL Foundation ou connaître l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique.

Prérequis

Etre familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

Programme

1 Pendant votre formation

ITIL 5 – Les fondamentaux

Jour 1 – Matin

Introduction et généralités

- Définitions : gestion des services, service, acteur
- Historique et contexte des bonnes pratiques
- Notions de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Processus, fonctions et rôles
- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus / propriétaire du service
- Gestionnaire / Praticien de processus

Amélioration continue des services

- Buts et objectifs
- La roue de Deming
- L'amélioration continue des services
- Les modèles de l'amélioration continue
- Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

Jour 1 – Après-midi

Stratégie des services

- Généralités et principes de base
- Le portefeuille des services
- Gestion de la relation-client
- Gestion financière des services IT

Jour 2 – Matin

Conception des services

- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs, de la disponibilité
- Gestion de la capacité, de la continuité
- Gestion de la sécurité de l'information

Transition des services

- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des connaissances de services

Jour 2 – Après-midi

Exploitation des services

- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Gestion des événements
- Gestion des incidents / gestion des problèmes
- Gestion des accès et exécution des requêtes

Jour 3 – Matin

Préparation à l'examen de certification ITIL Foundation

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, relectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

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 anglais) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM d'une dizaine de 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 5 octobre 2026 au 7 octobre 2026 (3 jours / 21 heures)

À distance

Du 5 octobre 2026 au 7 octobre 2026

À distance

- 5 octobre 2026 9h00 – 16h00
- 6 octobre 2026 9h00 – 16h00
- 7 octobre 2026 9h00 – 16h00