

ITIL® Practitioner

Présentation de l'examen et programme pédagogique pour les candidats

AXELOS.com

Table des matières

1	Introduction	3
2	Présentation de l'examen ITIL Practitioner	4
3	Programme pédagogique pour les candidats	5

1 Introduction

Ce document est destiné à fournir des informations aux candidats souhaitant passer l'examen ITIL® Practitioner et à toute personne intéressée par le format et le contenu de cet examen.

Il comprend :

- Présentation de l'examen ITIL Practitioner - informations générales et présentation du format de l'examen
- Programme pédagogique ITIL Practitioner pour les candidats - détaillant :
 - le format de l'examen et les acquis d'apprentissage du programme d'étude du candidat qui seront évalués dans chaque section
 - les critères spécifiques d'évaluation des acquis d'apprentissage ainsi que des références au *Guide ITIL Practitioner*.

2 Présentation de l'examen ITIL Practitioner

Qualifications pré-requises : Les candidats désirant passer cet examen doivent au préalable avoir réussi l'examen ITIL Foundation.

Formation : Bien qu'une formation formelle ne soit pas obligatoire, il est fortement recommandé de suivre une formation ITIL Practitioner accréditée.

Documents autorisés : Il s'agit d'un examen à livre ouvert, autrement dit il est possible de consulter le Guide ITIL Practitioner pendant l'examen.

Durée de l'examen : 2 heures et 15 minutes

Format : L'examen s'articule autour d'un scénario, c'est-à-dire que les questions portent sur une étude de cas. L'étude de cas (le « Scénario ») est la même pour tous les examens blancs et les examens officiels.

Le Scénario est décrit dans le Livret de scénarios (se référer également aux examens blancs disponibles sur AXELOS.com) et s'accompagne de 6 rubriques d'informations complémentaires qui sont nécessaires pour répondre à chaque série de questions.

Le Livret de questions comporte 6 séries de questions à choix multiple (QCM) et chaque série de questions teste des acquis d'apprentissage spécifiques du cursus de formation du candidat (voir le tableau ci-dessous).

Il y a 40 questions au total et chaque question vaut 1 point.

Note de passage : Les candidats doivent obtenir un total de 28 sur 40 (70 % de bonnes réponses) ou plus pour réussir l'examen et obtenir la certification.

3 Programme pédagogique pour les candidats

3.1 PARTIES DE L'EXAMEN ET ACQUIS D'APPRENTISSAGE ÉVALUÉS

Parties de l'examen *		Pondération	Acquis d'apprentissage évalués
* chaque section se rapporte à une rubrique d'informations complémentaires			
Questions 1-6	6 QCM	30 %	1. Être capable d'utiliser les concepts de gestion des services informatiques qui sont des facteurs importants de l'amélioration continue des services
Questions 7-12	6 QCM		
Questions 13-20	8 QCM	20 %	2. Être capable d'appliquer les principes directeurs ITSM dans un contexte concret 3. Être capable d'appliquer l'approche CSI pour gérer les améliorations dans un contexte organisationnel donné
Questions 21-28	8 QCM	20 %	4. Être capable d'utiliser des métriques et des mesures pour permettre l'amélioration continue des services
Questions 29-34	6 QCM	30 %	5. Être capable de communiquer de manière efficace pour permettre l'amélioration continue des services
Questions 35-40	6 QCM		
40 questions		100 %	

3.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION POUR CHAQUE ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation (références bibliographiques)
1-3	1.1 Appliquer le concept « <i>adopter et adapter</i> » lors de l'utilisation des recommandations ITIL dans un contexte donné (1.1)
	1.2 Analyser l'importance de chaque élément d'un service lors de la planification et de l'implémentation des améliorations de services (1.2)
	2.1 Appliquer les principes directeurs ITSM dans un contexte donné lors de la planification et de l'implémentation d'améliorations de services (Ch.2)
	3.1 Décrire l'objectif et les principaux livrables de chaque étape de l'approche CSI (3.1.1, 3.2.1-6)
	3.2 Utiliser avec succès les outils et les techniques de l'approche CSI dans un contexte spécifique donné (3.1-2)

	3.3	Appliquer l'approche CSI à un contexte donné, en faisant preuve d'une bonne compréhension des compétences essentielles, des principes directeurs et de la méthode scientifique (Ch.3)
4	4.1	Définir des facteurs critiques de succès (CSF) à l'aide d'une approche hiérarchisée pertinente (4.2-3)
	4.2	Déterminer des indicateurs clés de performance (KPI) pour soutenir un facteur critique de succès (4.2)
	4.3	Analyser les CSF et les KPI dans un contexte donné pour s'assurer que les quatre catégories y sont représentées de manière équilibrée (4.4)
	4.4	Définir une évaluation de l'état actuel dans un contexte donné (4.5)
	4.5	Concevoir un rapport dans un contexte donné (4.6-4.6.1)
	4.6	Appliquer sa connaissance des métriques et des mesures lors de la planification et de l'implémentation d'améliorations, en particulier dans le contexte de l'approche CSI et/ou des principes directeurs (Ch.4, 3.2, Ch.2)
5	5.1	Expliquer la nature, la valeur, l'importance et les bénéfices d'une bonne communication (5.1, 5.1.3)
	5.2	Expliquer les principes de communication (5.2)
	5.3	Expliquer l'objectif et la valeur des outils et techniques de communication (7.3, 5.3)
	5.4	Utiliser les outils et les techniques de communication adaptés à l'appui de l'amélioration dans un contexte donné (7.3, 7.4, 5.3)
	5.5	Appliquer les connaissances acquises en matière de communication lors de la planification et de l'implémentation d'améliorations, en particulier dans le contexte de l'approche CSI et/ou des principes directeurs (Ch.5, 3.2, Ch.2)
6	6.1	Expliquer le rôle et l'impact de l'OCM dans la réussite des initiatives d'amélioration (6.1, 6.4, 6.6)
	6.2	Décrire l'objectif et la valeur des activités OCM (6.6)
	6.3	Utiliser les outils et les techniques appropriés pour soutenir l'amélioration dans un contexte donné (7.4, 6.6)
	6.4	Appliquer les connaissances acquises en matière d'OCM lors de la planification et de l'implémentation d'améliorations, en particulier dans le contexte de l'approche CSI et/ou des principes directeurs (Ch.6, 3.2, Ch.2)

