



Examen ITIL® 4 Foundation

Échantillon d'examen 2

Réponses et justifications

Pour l'examen : FR_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.2.2

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
1	A	7.1.f	<p>A. Correcte. « Avec l'automatisation accrue... L'impact sur les centres de services se traduit par une réduction des contacts téléphoniques, moins de tâches de bas niveau, et une plus grande capacité à se concentrer sur une excellente CX lorsqu'un contact personnel est nécessaire ». Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. L'automatisation a pour effet d'augmenter le libre-service, pas de le réduire. « Avec l'automatisation accrue, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus robotisés (RPA) et les chatbots, les centres de service évoluent pour fournir davantage d'enregistrements et de résolutions en libre-service, via des portails en ligne et des applications mobiles ». Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'inverse est vrai « Avec l'automatisation accrue et la suppression graduelle de la dette technique, le centre de services se concentre davantage sur "les personnes et le business" plutôt que sur les questions purement techniques ». Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. L'automatisation n'élimine pas le besoin d'escalader les incidents. « Il est essentiel de comprendre que, quelle que soit l'efficacité du centre de services et de son personnel, certaines problématiques devront toujours être escaladées et nécessiteront le support fondamental d'autres équipes ». Réf. 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A. Incorrecte. Le coût est « la somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique. » Réf. 2.5.2.</p> <p>B. Correcte. L'utilité est « la fonctionnalité offerte par un produit ou un service. » Réf. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecte. La garantie est « l'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Réf. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecte. Un risque est « un événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. » Réf. 2.5.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
3	B	6.1.e	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de surveillance et de gestion des événements est d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. » Réf. 5.1.3</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A. Incorrecte. La manière dont les services sont mesurés est importante, cependant seules des données précises peuvent orienter des décisions d'amélioration basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « Des données exactes, soigneusement analysées et comprises, constituent le fondement d'une prise de décision fondée sur des faits en vue d'une amélioration. » La pratique d'amélioration continue doit être soutenue par des sources d'information pertinentes et des analyses de données pour comprendre et prioriser chaque amélioration potentielle. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. Un tableau de bord équilibré est un élément de la prise de décision, mais ne suffit pas à justifier des décisions basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. Les évaluations de maturité sont utiles mais ne fournissent qu'un seul élément d'information, au lieu de servir de base à la prise de décision dans la pratique de l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
5	B	5.1	<p>A. Incorrecte. La demande est l'entrée effectuée dans la chaîne de valeur des services. Les activités de la chaîne de valeur « représentent les étapes qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur. Chaque activité transforme des entrées en livrables. » Réf. 4.5</p> <p>B. Correcte. « Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL. » Réf. 4.5</p> <p>C. Incorrecte. Chaque activité utilise différentes ressources issues de diverses pratiques, au besoin. « Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL (ensembles de ressources pour effectuer certaines tâches), en s'appuyant sur des ressources, des processus, des aptitudes et des compétences internes ou tierces, au besoin. » Réf. 4.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "optimiser et automatiser" recommande que les activités devraient être automatisées dans la mesure du possible, mais la chaîne de valeur des services ne nécessite pas d'automatisation. « Il n'est pas conseillé de s'en remettre systématiquement à la technologie, sans intervention humaine, parce qu'automatiser dans le simple but d'automatiser peut entraîner une hausse des coûts, tout en fragilisant l'entreprise et en limitant sa résilience. » Réf. 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D. Correcte.</p> <p>(1) (4) « Implication du client : cela implique l'écoute initiale, la découverte et la saisie d'informations sur lesquelles baser les métriques, les mesures et les discussions régulières sur les progrès. » Réf. 5.2.15</p> <p>A, B, C. Incorrecte.</p> <p>(2) La gestion des niveaux de service « s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés », et pas uniquement par l'implication du client. Réf. 5.2.15</p> <p>(3) Elle peut définir les exigences en termes de demandes de service, mais la définition du flux de travail fait partie de la "gestion des demandes de service". « Lorsque de nouvelles demandes de service doivent être ajoutées au catalogue des services, les modèles de flux de travail existants doivent être mis à profit chaque fois que possible. » Réf. 5.2.16</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
7	B	2.2.g	<p>A. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 4 du principe "optimiser et automatiser" : « s'assurer que l'optimisation fait l'objet d'une implication et d'un engagement suffisants de la part des parties prenantes. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>B. Correcte. La première étape du principe "optimiser et automatiser" est : « comprendre et convenir du contexte dans lequel l'optimisation proposée existe. Cela inclut de convenir de la vision globale et des objectifs de l'organisation. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 2 du principe "optimiser et automatiser" : « évaluer l'état actuel de l'optimisation proposée. Cela permettra de comprendre où elle peut être améliorée et quelles opportunités d'amélioration sont susceptibles d'avoir l'impact positif le plus important. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 3 du principe "optimiser et automatiser" : « convenir de ce que l'état futur et les priorités de l'organisation doivent être, en privilégiant la simplification et la valeur. Cela implique aussi généralement la standardisation des pratiques et des services, ce qui simplifiera davantage l'automatisation ou l'optimisation ultérieurement. » Réf. 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" encourage l'organisation à prendre en compte les besoins des consommateurs de services. Il n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Les quatre dimensions « correspondent aux perspectives significatives pour l'ensemble du SVS, y compris la totalité de la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques ITIL. » Elles n'assurent pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 3</p> <p>C. Correcte. « Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation et toutes les parties prenantes créent continuellement de la valeur en collaboration, par le biais de l'utilisation et la gestion des produits et des services. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La "pratique de gestion des demandes de service" a pour but de « soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Elle n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 5.2.16</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
9	B	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace » et « Chaque demande de service peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : retours, compliments et plaintes (par exemple, les plaintes au sujet d'une nouvelle interface ou les compliments à l'attention d'une équipe de support). » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A. Incorrecte. La fourniture de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le fournisseur de services. Réf. 2.4.1</p> <p>B. Incorrecte. La consommation de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le consommateur du service. Réf. 2.4.1</p> <p>C. Incorrecte. L'offre de service n'est pas une activité ; il s'agit d'une « description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service. » Réf. 2.3.2</p> <p>D. Correcte. La gestion des relations de service désigne les « Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues. » Réf. 2.4.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
11	A	7.1.c	<p>A. Correcte. « Dans certaines situations extrêmes, la résolution d'un incident requiert le déclenchement de plans de reprise après une catastrophe. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques. » La gestion des actifs « comprend l'acquisition, l'exploitation, l'entretien et l'élimination des actifs organisationnels. » Réf. 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « Changements normaux : Il s'agit de changements devant être planifiés, évalués et autorisés. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « L'exécution des demandes de service peut inclure des changements au niveau des services ou à leurs composants ; il s'agit généralement de changements standards. » et « Changements standards : Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ceux-ci sont souvent initiés en tant que demandes de service » Réf. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. « Le périmètre de l'habilitation des changements est défini par chaque organisation. Généralement, il inclut l'ensemble de l'infrastructure informatique, des applications, de la documentation, des processus. » Certains changements apportés aux applications peuvent être gérés comme des changements standards, mais d'autres seront normaux ou urgents et devront être supportés par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
13	B	2.2.d	<p>A. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" affirme que tous les travaux d'amélioration doivent livrer de la valeur mesurable pour les clients et les autres parties prenantes, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe "collaborer et promouvoir la visibilité" affirme « une visibilité insuffisante du travail entraîne une mauvaise prise de décisions, et ceci a un impact sur la faculté de l'organisation à améliorer ses aptitudes internes. Il sera alors difficile de piloter les améliorations, puisqu'il sera difficile de déterminer clairement lesquelles auront l'impact positif le plus important sur les résultats. Pour éviter cela, l'organisation doit effectuer des activités critiques telles que : comprendre le flux des travaux en cours ; identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ; détecter les gaspillages. » Réf. 4.3.4.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "penser et travailler de façon holistique" affirme que l'organisation doit travailler de façon intégrée sur le tout et pas seulement sur les parties constitutives, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages. Réf. 4.3.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe "opter pour la simplicité et rester pratique" affirme que l'organisation doit utiliser le nombre d'étapes minimum et éliminer les étapes qui ne produisent aucun résultat tangible. Cela signifie que vous devez détecter les gaspillages, mais cela n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail et d'identifier les goulots d'étranglement. Réf. 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A. Correcte. Un service est un « moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. » Réf. 2.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Les pratiques sont « ensembles de ressources organisationnelles conçus pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La pratique "amélioration continue" consiste à « aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs ». Réf. 5.1.2</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
15	A	7.1.b	<p>A. Correcte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Aucune règle n'établit que la centralisation de l'autorité de changement est la méthode la plus efficace. Dans certains cas, il est préférable de décentraliser les prises de décisions : « dans les organisations à haute vélocité, il est courant de décentraliser l'approbation des changements, ce qui rend l'examen par les pairs l'un des meilleurs indicateurs de haute performance. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Cette réponse confond les changements normaux avec les changements urgents. « Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements standards sont généralement préautorisés et à faible risque « Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. » Réf. 5.2.4</p>
16	A	3.1.a	<p>A. Correcte. « Il est important de s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel. » Réf. 3.1</p> <p>B. Incorrecte. La dimension "Information et technologie" « inclut les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises. Elle inclut également les relations entre les différents composants du SVS, comme les entrées et les livrables des activités et des pratiques. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou à l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. La dimension "flux de valeur et processus" « se préoccupe de la façon dont les différentes parties de l'organisation travaillent de manière intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur par le biais de produits et de services. » Réf. 3.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
17	B	6.2.g	<p>A. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été enregistré mais pas analysé, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Une erreur connue est « un problème ayant été analysé, mais non résolu. » Il peut ou non être escaladé. Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été clos, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A. Correcte. Les erreurs connues « sont des problèmes pour lesquels une analyse initiale a été effectuée. Cela signifie généralement que des composants défectueux ont été identifiés... le problème conserve le statut d'erreur connue, et la solution de contournement documentée s'applique. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les erreurs connues n'entraînent pas de problèmes, il s'agit de problèmes qui ont été analysés mais pas encore résolus. Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Les erreurs connues et les problèmes causent des incidents. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les deux peuvent être des vulnérabilités : « Chaque service présente des erreurs, des défauts ou des vulnérabilités qui peuvent provoquer des incidents. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « De nombreuses activités de gestion des problèmes reposent sur les connaissances et l'expérience du personnel, plutôt que sur des procédures détaillées. Les personnes responsables du diagnostic des problèmes doivent souvent être en mesure de comprendre des systèmes complexes et de réfléchir à la façon dont différentes défaillances ont pu se produire. Pour développer cette association entre capacité analytique et créative, il faut de l'encadrement et du temps, ainsi qu'une formation adéquate. » Ces personnes peuvent occuper des postes techniques ou de gestion des services. Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
19	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. Les compliments et les plaintes sont des exemples de demandes de service. L'efficacité de la pratique n'en dépend pas. Réf. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecte. De nombreuses demandes de service sont initiées et exécutées à l'aide d'outils en libre-service, mais cette approche n'est pas adaptée à toutes les demandes. Réf. 5.2.16</p> <p>C. Correcte. « La gestion des demandes de service dépend de processus et de procédures bien conçus, qui sont rendus opérationnels à l'aide d'outils de suivi et d'automatisation pour maximiser l'efficacité de la pratique. » Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A. Incorrecte. Ceci est un but de la pratique "gestion des relations" : « établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Incorrecte. « Les centres de services offrent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. » Cela n'inclut pas l'évaluation et l'autorisation des changements. Cela sera fourni par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'investigation de la cause des incidents est un but de la "gestion des problèmes". « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
21	A	6.1.g	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Cela inclut les informations sur la manière dont les CI sont configurés et les relations entre eux. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques, afin d'aider l'organisation à : maximiser la valeur, contrôler les coûts, gérer les risques, soutenir la prise de décision en matière d'achat, de réutilisation, de mise hors service et d'élimination des actifs. » Réf. 5.2.6</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de surveillance et de gestion des événements est d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés. » Réf. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. Elle peut aussi intervenir dans le déploiement de composants dans d'autres environnements à des fins de tests et de simulation. » Réf. 5.3.1</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
23	B	1.1.d	<p>A. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>B. Correcte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. « Client : le rôle qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A. Incorrecte. Le principe "optimiser et automatiser" stipule que vous devriez comprendre et optimiser quelque chose avant de l'automatiser. « Tenter d'automatiser un élément complexe ou sous-optimal ne permettra probablement pas d'atteindre le résultat souhaité. » Réf. 4.3.7.3</p> <p>B. Incorrecte. Le principe "commencer là où vous êtes" stipule que vous devriez comprendre la situation actuelle avant d'effectuer des changements. « Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et/ou observés directement pour bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé. Les décisions sur la façon de procéder doivent être basées sur des informations aussi précises que possible. » Réf. 4.3.2.1</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" stipule que chaque itération d'amélioration devrait créer de la valeur pour les parties prenantes. « Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes. » Réf. 4.3.1</p> <p>D. Correcte. "Avancer par itération avec des retours" recommande de comprendre « la situation globale, mais de faire quelque chose : parfois, le pire ennemi de la progression par itérations est la volonté de tout comprendre et de tout justifier. Cela peut entraîner ce que l'on appelle parfois la " paralysie par analyse ", c'est-à-dire que l'on passe tellement de temps à analyser la situation, que rien n'est fait pour y remédier. » Réf. 4.3.3.3</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
25	B	7.1.d	<p>A. Incorrecte. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est probablement plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'investiguer chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. « Les problèmes sont classés par ordre de priorité à des fins d'analyse selon le risque qu'ils posent, puis gérés en tant que risque selon leur impact potentiel et leur probabilité. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification de solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution, mais seulement si cela peut être justifié en termes de coûts, de risques et de bénéfices. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « Lorsqu'un problème ne peut être résolu rapidement, il est souvent utile de trouver et de documenter une solution de contournement en cas d'incident futur, basée sur la compréhension du problème. » Réf. 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A. Correcte. « Lorsqu'un contrat est mis en place pour les services d'un fournisseur, le contrat doit stipuler les méthodes de mesure, de création de rapports et d'amélioration de leurs services sur toute la durée du contrat. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. Les méthodes agiles adoptent une approche incrémentale, car elles sont axées sur « les améliorations incrémentielles et cadencées » ; cependant, cette approche seule ne garantit pas l'engagement du fournisseur envers l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. De nombreuses initiatives d'amélioration utilisent des pratiques de gestion de projet, mais ce n'est pas forcément pratique pour certaines d'entre elles. « De nombreuses initiatives d'amélioration utiliseront des pratiques de gestion de projet, pour organiser et gérer leur exécution », mais pas toutes les initiatives d'amélioration. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. De nombreuses activités de " gestion des problèmes " entraîneront des améliorations, cependant, tous les problèmes des fournisseurs n'entraîneront pas des améliorations ; cette approche n'est donc pas judicieuse. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est probablement plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'investiguer chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
27	C	3.1.c	<p>A. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations, impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Ces considérations dépendent de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influencent pas. Réf. 3.3</p> <p>B. Incorrecte. Le type de coopération avec les fournisseurs dépend de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influence pas. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation agissant en tant que fournisseur de services aura une place déterminée dans cet éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p> <p>C. Correcte. « Culture d'entreprise : certaines organisations ont une préférence historique pour une approche plutôt qu'une autre. Il est difficile de changer les préjugés culturels de longue date sans motif impérieux. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. Le niveau de formalité dépend de la forme de coopération, qui à son tour dépend de la stratégie fournisseurs. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation agissant en tant que fournisseur de services aura une place déterminée dans cet éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A. Incorrecte. Un changement est « ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Correcte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents ». Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Un incident est une « interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service. ». Réf. 5.2.5</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
29	B	6.1.b	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. Elle inclut l'identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue des relations avec et entre les parties prenantes. » Réf. 5.1.9</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrect. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A. Incorrecte. « Pour soutenir une approche holistique de gestion des services, ITIL définit quatre dimensions, qui, collectivement, sont essentielles à la facilitation de valeur efficace et efficiente pour les clients et les autres parties prenantes, sous la forme de produits et de services. » L'adoption d'ITIL pour aborder ces quatre dimensions de l'ITSM, aide à faciliter la création de valeur, mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 3</p> <p>B. Correcte. Les principes directeurs peuvent « guider les organisations dans leur travail lorsqu'elles adoptent une approche de gestion des services, et adaptent les conseils ITIL à leurs besoins et circonstances spécifiques. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. « Chaîne de valeur de services : ensemble d'activités interconnectées qu'une organisation effectue afin de fournir un produit ou un service à ses consommateurs et de faciliter la réalisation de valeur. » L'adoption d'une chaîne de valeur de services aide à faciliter la création de valeur mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. Les pratiques sont un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. Elles n'aident pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
31	D	1.2.e	<p>A. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecte. Un risque est un « événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. » Réf. 2.5.3</p> <p>C. Incorrecte. Un résultat est « résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. » Réf. 2.5.1</p> <p>D. Correcte. Un livrable est un « Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A. Incorrecte. Il n'y aurait pas un nombre réduit de métriques collectées, mais cela permettrait de les combiner et de les regrouper afin de fournir des informations plus claires. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecte. La raison en est de réduire les rapports sur les métriques système individuelles qui ne sont pas utiles au client. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Ils peuvent être accomplis avec des ensembles équilibrés de métriques. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>C. Correcte. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Ils peuvent être accomplis avec des ensembles équilibrés de métriques. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecte. Cela n'affecte pas le mécanisme de collecte des métriques. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
33	C	7.1.c	<p>A. Incorrecte. « Les outils modernes de gestion des services informatiques peuvent fournir une correspondance automatisée des incidents avec d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues », mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui est utilisée pour s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. « Une gestion des incidents efficace nécessite souvent un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières. » Mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui permet de « s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques afin d'aider l'organisation à : maximiser la valeur, contrôler les coûts, gérer les risques. » Réf. 5.2.6</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. » Réf. 5.2.14</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
35	A	7.1.d	<p>A. Correcte. « Les activités d'identification des problèmes permettent d'identifier et d'enregistrer les problèmes. Il s'agit notamment : de détecter des difficultés dupliquées ou récurrentes par les utilisateurs, le centre de services et le personnel de support technique. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. L'identification de l'équipe appropriée à laquelle un incident doit être escaladé dépend de la catégorie d'incident, pas de son caractère récurrent. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre en principe d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » La détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « La personne ou le groupe qui autorise un changement est appelé autorité de changement. Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation de changements. » Cette assignation est basée sur le type de changement, et la détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A. Incorrecte. L'activité de la chaîne de valeur "améliorer" a pour but de « s'assurer de l'amélioration continue des produits, des services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services ». Réf. 4.5.2</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "impliquer" est de fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence et de l'implication continue ainsi que de bonnes relations avec toutes les parties prenantes. » Réf. 4.5.3</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues ». Réf. 4.5.5</p> <p>D. Correcte. « Le but de l'activité de la chaîne de valeur "planifier" est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction d'amélioration pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation ». Réf. 4.5.1</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
37	D	2.2.a	<p>A. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur la façon d'approcher les activités : « Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. Un raisonnement axé sur les résultats devrait être utilisé afin de produire des solutions pratiques qui vont mener à des résultats utiles. » Réf. 4.3.6</p> <p>B. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur une efficacité et une efficience accrues. « Les organisations doivent maximiser la valeur du travail effectué par leurs ressources humaines et techniques. » Réf. 4.3.7</p> <p>C. Incorrecte. Cela montre comment approcher la façon d'apporter des changements. « Résistez à la tentation de tout faire en même temps. Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Réf. 4.3.3</p> <p>D. Correcte. « Cette section est principalement axée sur la création de valeur pour les consommateurs de services... Cette valeur peut prendre plusieurs formes, comme les revenus, la fidélité du client, la réduction des coûts ou les possibilités de croissance. » Réf. 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A. Incorrecte. « Les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. » Réf. 5.2.14</p> <p>B. Correcte. « La gestion des niveaux de service fournit une visibilité de bout en bout sur les services de l'organisation. Pour y parvenir, la gestion des niveaux de service... capture et crée des rapports sur les difficultés de service, en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services. » Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « La gestion de la configuration des services collecte et gère les informations sur un large éventail d'éléments de configuration, généralement incluant le matériel, les logiciels, les réseaux, les bâtiments, le personnel, les fournisseurs et la documentation. » Réf. 5.2.11</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
39	C	7.1.b	<p>A. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. » L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'une application logicielle n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. » Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service, n'entre pas dans cette catégorie. L'utilisation d'une demande de service implique qu'il s'agit d'un changement standard, car ces derniers « sont souvent initiés en tant que demande de service. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Une implémentation de matériel et de logiciel majeure planifiée n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p>

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
40	B	2.2.b	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" recommande que « toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" stipule qu' « avoir une bonne compréhension de l'état actuel des services et méthodes est important afin de sélectionner les éléments à réutiliser, à modifier ou exploiter. » Réf. 4.3.2.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "collaborer et promouvoir la visibilité" met l'accent sur l'implication des bonnes parties prenantes et la communication avec celles-ci. « Lorsque les initiatives impliquent les bonnes personnes avec les rôles appropriés, les efforts bénéficient d'une meilleure adhésion, d'une plus grande pertinence (car de meilleures informations sont disponibles pour les prises de décisions) et d'une probabilité accrue de succès à long terme. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.4</p> <p>D. Incorrecte. L'axe principal du principe directeur "avancer par itération avec des retours" est de décomposer les initiatives en plus petites parties. « En organisant le travail en sections plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.3</p>