



## ***Examen ITIL Foundation***

### ***Échantillon d'examen C***

### ***Réponses et justifications***

© AXELOS Limited 2016.  
AXELOS® et ITIL® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.  
Le logo swirl AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.  
Ce document ne peut être reproduit sans l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Tous droits réservés.

# Examen ITIL Foundation

Pour l'examen : ITIL\_FND\_2011\_FR\_SamplePaperC

Q	R	Réf. du programme	Réf. du livre	Justification
1	B	FND01-1	SS 2.1.7 Meilleures pratiques dans le domaine public	La technologie (réponse B) est un catalyseur, <u>et non une source</u> de meilleures pratiques. Les normes (réponse A), la recherche universitaire (réponse C) et l'expérience en interne (réponse D) constituent toutes des <u>sources</u> de meilleures pratiques.
2	C	FND01-2	SS 1.4 Quelle est la raison du succès de ITIL ?	Selon les conseils, les caractéristiques énoncées dans la réponse C sont celles qui contribuent au succès de ITIL : « neutre vis-à-vis des fournisseurs », « non prescriptif », et « meilleure pratique ». Les caractéristiques « prescriptif » et « spécifique à la solution » sont contraires à celles qui contribuent au succès de ITIL. « Disponible publiquement » est une caractéristique de ITIL, mais elle n'est pas associée à deux autres caractéristiques correctes.
3	B	FND01-4	SS 3.2.1.2 Clients internes et externes	La présence d'un contrat indique que le client est externe, les clients internes n'ayant pas besoin de contrat. En conséquence, la réponse « clients internes » (réponse D) est incorrecte. Les clients stratégiques (réponse A) et les clients importants (réponse C) peuvent être internes ou externes et donc nécessiter ou non un contrat.
4	C	FND01-10	SS 2.2.2 Processus	Les fonctions ne font <u>pas partie</u> d'un processus, elles <u>effectuent</u> des processus. Les rôles (réponse A) impliqués dans un processus sont toujours définis, même lorsqu'il s'agit uniquement du propriétaire de processus et du gestionnaire de processus. Aucun processus ne peut fonctionner sans entrée (réponse B). Chaque processus doit être évalué au moyen de métriques (réponse D) afin d'être géré efficacement.
5	D	FND02-2	SS 1 Introduction	Seules les options 1 et 4 sont exactes. Les conseils complémentaires ITIL comprennent de nombreux ouvrages, blogs et livres blancs qui décrivent son interface avec d'autres modèles d'exploitation tels que SIAM, COBIT, etc. Ils comprennent également des livres et des documents relatifs à des secteurs spécifiques tels que les services publics ou la finance. Le développement d'interfaces d'application et le recrutement informatique seraient davantage spécifiques au développement de logiciels et aux pratiques et méthodologies RH, et moins complémentaires de ITIL.
6	B	FND02-7	ST 1.1.1 Buts et objectifs de la transition des services	Plusieurs processus de transition des services, par ex. la gestion des changements, contribuent à s'assurer que les changements sur les services génèrent la valeur business attendue. Les autres réponses sont incorrectes, car il s'agit d'objectifs de processus d'autres étapes du cycle de vie. La réponse A est un objectif de la gestion des niveaux de services. La réponse C constitue davantage un objectif de l'exploitation des services, tandis que la réponse D relève de la gestion du catalogue des services.

© AXELOS Limited 2016.

AXELOS® et ITIL® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.  
Le logo swirl AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.  
Ce document ne peut être reproduit sans l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Tous droits réservés.

## Examen ITIL Foundation

7	B	FND02-9	SO 1.1.1 Buts et objectifs de l'exploitation des services	<p>Dans le cadre de l'exploitation des services, la gestion des incidents et des problèmes peut contribuer à minimiser les interruptions de service.</p> <p>Les autres réponses sont incorrectes, car elles ne sont pas impliquées dans le fonctionnement quotidien des services : la conception des services (réponse A) crée le modèle cible du service, la transition des services (réponse D) assure la transition des services dans l'environnement de production, et l'amélioration continue des services (réponse C) aide l'organisation à identifier les domaines d'amélioration de l'efficacité et de l'efficience.</p>
8	D	FND03-4	SS 4.2.4.5 Structure du catalogue des services	<p>Le portefeuille des services comprend le catalogue des services (visible par les clients), le pipeline des services et les services supprimés (non visibles par les clients).</p> <p>La réponse A est incorrecte, car le catalogue des services fournit la description d'un service, et non les activités à entreprendre. La réponse B est incorrecte, car le catalogue des services sert de base pour la création des SLA, qui ne figurent toutefois pas dans le catalogue. La réponse C est incorrecte, car le catalogue des services contient les services fournis, et non les services requis.</p>
9	B	FND03-5	SS 2.3.1 Gouvernance	<p>La bonne réponse est B, car la gouvernance vise uniquement les politiques et l'orientation de l'organisation.</p> <p>On pourrait argumenter que les autres options contiennent des politiques et fournissent une orientation, mais ce n'est PAS leur priorité principale, et elles sont toutes soumises aux normes de l'organisation en matière de gouvernance.</p>
10	A	FND03-12	SD 4.3.4 Politiques, principes et concepts fondamentaux	<p>Un OLA est un accord entre un fournisseur de services informatiques et une autre partie de la même organisation qui contribue à la fourniture des services.</p> <p>La réponse B décrit un contrat. La réponse C décrit les informations contenues dans un SLA. La description des services business de la réponse D figure généralement dans le catalogue des services.</p>
11	A	FND03-31	SO 4.4.5.7 Création d'un enregistrement d'une erreur connue	<p>(Remarque : cette question fait référence à un enregistrement d'une erreur connue, et non à une erreur connue.)</p> <p>Dans certains cas, il peut être avantageux de créer un enregistrement d'une erreur connue encore plus tôt dans le processus, même si le diagnostic n'est pas terminé ou qu'aucune solution de contournement n'a été trouvée. Cet enregistrement pourra alors être utilisé soit à titre d'information, soit pour identifier une cause première ou une solution de contournement semblant résoudre le problème sans que cela n'ait été pleinement confirmé.</p> <p>La réponse B est incorrecte, car bien qu'un enregistrement d'une erreur connue puisse être créé à partir de sources externes avant l'enregistrement d'un problème, ce n'est pas toujours le cas. La réponse C est incorrecte, car un enregistrement d'une erreur connue n'est pas créé à partir d'un enregistrement d'incident. La réponse D est incorrecte, car la mise en production suivante du service peut corriger l'erreur connue, la rendant ainsi redondante.</p>
12	A	FND03-37	ST 4.2.4.6 Propositions	<p>Une proposition de changement est émise en cas de coût et/ou de risque majeur, ce qui nécessite souvent l'approbation</p>

## Examen ITIL Foundation

			de changement	<p>de représentants principaux du client et du fournisseur de services.</p> <p>Une politique de changement (réponse B) détermine les cas dans lesquels une proposition ou demande de changement doit être émise. Une demande de service (réponse C) est émise en cas de changement mineur, dont les risques et les coûts sont connus. Le registre des risques (réponse D) indique la nature et le niveau du risque des événements pouvant affecter le service (et nécessiter des changements s'il se concrétise).</p>
13	B	FND03-41	SS 2.1.5 Parties prenantes de la gestion des services	<p>Le client convient des objectifs du service avec le fournisseur de services par le biais du SLA.</p> <p>Les accords fournisseur (réponse C) sont définis dans des contrats. L'utilisateur (réponse A) d'un service n'est pas nécessairement le client. Dans ce cas, le client convient des objectifs du service fourni à l'utilisateur. Le personnel du centre de services (réponse D) peut être impliqué dans la communication d'informations relative aux cibles, mais pas dans leur acceptation.</p>
14	A	FND04-2	SS 3.2.3.1 Création de valeur	<p>La bonne réponse est A. La valeur est toujours déterminée par le client, dont la perception influe sur la manière dont valeur est mesurée. La valeur n'est pas mesurée uniquement en termes purement financiers.</p> <p>La valeur n'est pas toujours liée au coût d'un service ou aux caractéristiques offertes.</p>
15	C	FND04-3	SD 3.1.5 Conception des services exhaustive et intégrée Fig 3.3	<p>La bonne réponse est C. Les services et la technologie sont des exemples de PRODUITS, et non de partenaires ou de processus.</p> <p>La performance ne fait pas partie des Quatre P.</p>
16	B	FND04-4	SD 3.1.1 Conception des services holistique	<p>La réponse tient dans la nature holistique de la conception des services, ainsi que dans le désir d'obtenir des résultats et de générer la valeur définie dans la stratégie des services.</p> <p>Les trois autres réponses sont toutes des domaines relatifs à la conception des services, elles n'en constituent néanmoins pas la raison PRINCIPALE.</p>
17	D	FND04-9	CSI 3.1.1 Questions relatives à l'amélioration continue des services	<p>La réponse D décrit l'approche complète en matière d'amélioration continue des services.</p> <p>La réponse B omet deux étapes de l'approche et les termes sont incorrects. La réponse A décrit le cycle de vie du service, et non les étapes dans CSI. La réponse C décrit plutôt le cycle Deming (planifier, faire, vérifier, agir) mais ne représente pas les étapes de l'approche CSI.</p>
18	C	FND04-10	CSI 5.5 Métriques	<p>Technologie, processus et service sont les trois types de métriques soutenant les activités CSI, comme indiqué dans la publication CSI.</p>
19	B	FND05-22	SS 4.3.2 Périmètre	<p>La budgétisation consiste à se projeter dans l'avenir afin de prévoir les dépenses et les recettes.</p> <p>La comptabilité (réponse A) est le processus d'enregistrement et de comptabilisation des dépenses. Les modèles de coût (réponse C) servent à calculer le coût de la fourniture des services. La facturation (réponse D) est le processus visant à</p>

## Examen ITIL Foundation

				recouvrer les coûts auprès des clients.
20	D	FND05-23	SS 4.5.1 Objet et objectifs	<p>La gestion des relations business couvre la communication au niveau stratégique.</p> <p>Le centre de services (réponse C) n'est pas un processus, bien qu'il fournisse des données sur les niveaux de service à des fins de création de rapports. Bien que les livrables de la gestion du portefeuille des services (réponse B) et de la gestion du catalogue des services (réponse A) soient utilisés lors des communications avec le client, ce ne sont pas les processus qui en sont responsables.</p>
21	B	FND05-31	SD 4.3.5.1 Conception des référentiels de SLA	<p>B est la BONNE réponse.</p> <p>Option 1 (incorrecte) - Une terminologie juridique peut être utilisée si le SLA fait partie d'un contrat. Toutefois, lorsque le document n'est pas juridiquement contraignant, aucune terminologie juridique n'est nécessaire.</p> <p>Option 2 (correcte) - Toutes les cibles de SLA doivent être mesurables afin d'éviter les désaccords relatifs à leur atteinte.</p> <p>Option 3 (correcte) - Le client et le fournisseur doivent tous deux signer le document afin de montrer qu'ils acceptent leurs responsabilités telles qu'elles sont décrites dans le SLA.</p> <p>Option 4 (correcte) - Le prix du service peut être inclut, mais le coût de la livraison du service ne le sera pas.</p>
22	D	FND05-31	SD 4.3.5.1 Conception des référentiels de SLA	<p>Un SLA basé sur les services décrit le niveau de service convenu pour un service spécifique, pouvant être fourni à plusieurs clients.</p> <p>La réponse A décrit un SLA basé sur le client, celui-ci ayant un SLA unique pour plusieurs services. La réponse B est partiellement correcte, car elle couvre un seul service mais ne s'applique pas à plusieurs clients. La réponse C décrit l'un des niveaux (le niveau de service) d'un SLA multi-niveaux.</p>
23	B	FND05-41	SD 4.2.1 Objet et objectifs	<p>La bonne réponse est B, car elle identifie une responsabilité de la gestion des niveaux de services, et PAS de la gestion du catalogue des services.</p> <p>L'exactitude du catalogue (réponse A), la cohérence avec les autres éléments du portefeuille des services (réponse C) et l'exhaustivité du catalogue des services (réponse D) sont toutes des réponses incorrectes, car ce sont des éléments de la gestion du catalogue des services.</p>
24	C	FND05-44	SD 4.8.1 & 4.8.2 Objet et objectifs	<p>La bonne réponse est C. La gestion des fournisseurs maintient le SCMS, et non le SKMS. Les autres options sont des objectifs valides du processus de gestion des fournisseurs.</p>
25	B	FND05-47	SD 4.1.1 Objet et objectifs	<p>La bonne réponse est B La coordination de la conception. S'assurer de la conformité des conceptions des modèles de service aux exigences, notamment stratégiques, architecturales, institutionnelles et en matière de gouvernance, est un objectif établi de la coordination de la conception.</p> <p>La réponse A La planification et le support à la transition des services aurait pour objectif de s'assurer qu'une conception approuvée par le biais du package de conception des services (conforme aux exigences) a été transféré vers l'exploitation.</p> <p>La réponse C La gestion des niveaux de service est concernée par l'établissement des cibles de performance du service</p>

© AXELOS Limited 2016.

AXELOS® et ITIL® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.  
Le logo swirl AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.  
Ce document ne peut être reproduit sans l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Tous droits réservés.

## Examen ITIL Foundation

				<p>pertinent, puis par le suivi de la conformité du modèle aux niveaux de service, une fois en production.</p> <p>La réponse D La gestion des changements s'occupe de l'implémentation de tous les changements au modèle de service et par leur implémentation initiale dans le cadre de la phase de transition des services du cycle de vie.</p>
26	C	FND05-51	ST 4.2.5.11 Changement s urgents	<p>Les conseils ITIL indiquent que le CAB complet est l'organe le plus approprié pour examiner un changement. Si la logistique ne le permet pas, le ECAB s'en chargera.</p> <p>La réponse A est incorrecte, car le CAB examine les changements les plus prioritaires s'il a le temps de se réunir. La réponse B est incorrecte, car l'examen des changements incombe au CAB dans son ensemble. La réponse D est incorrecte, car un ECAB ne serait pas sollicité pour réduire une accumulation de changements.</p>
27	A	FND05-51	ST 4.2.5.10 Comité consultatif sur les changements	<p>Le gestionnaire des changements préside le CAB en temps normal.</p> <p>Il est probable que les trois autres <u>assistent</u> aux réunions du CAB afin d'y contribuer ou de recueillir des informations.</p>
28	C	FND05-61	ST 4.4.5 Activités, méthodes et techniques de processus	<p>La deuxième étape, englobant la construction, le test et la mise en production, suit la planification des déploiements et des mises en production (réponse D).</p> <p>« Revue et clôture » (réponse A) constitue la quatrième et dernière étape. L'autorisation du changement (réponse B) est une activité de gestion des changements qui ne relève pas de la gestion des déploiements et des mises en production.</p>
29	A	FND05-62	ST 4.7.1 Objet et objectifs	<p>Bien que la gestion des connaissances soit un processus de transition des services, elle est décrite comme un processus de cycle de vie entier garantissant la disponibilité de connaissances, d'informations et de données fiables, actuelles et sécurisées tout au long des cinq étapes.</p>
30	C	FND05-64	ST 4.1.2 Périmètre	<p>Le processus de planification et support à la transition est au cœur de la phase de transition des services. Il est donc responsable de la planification et de la coordination des ressources requises pour la transition des services.</p>
31	A	FND05-71	SO 4.2.5.9 Activités, méthodes et techniques de processus	<p>Les options 1 et 2 sont correctes. La catégorie de clôture d'un incident doit être vérifiée, car elle contient les données brutes pouvant servir à de multiples fins, par exemple pour aider la gestion des problèmes à identifier les tendances des incidents récurrents. L'utilisateur doit également être satisfait du résultat, car il fait partie des personnes affectées. Cela est souvent réalisé par un centre de services qui le contacte afin de confirmer la clôture de l'incident.</p>
32	A	FND05-71	SO 4.2.5.6 Escalade d'incident	<p>Une escalade hiérarchique survient si un responsable de niveau supérieur doit être informé et/ou prendre une décision, souvent afin de focaliser l'attention sur la résolution d'un incident.</p> <p>Les réponses B et C décrivent une escalade fonctionnelle, mais pas une escalade dans la hiérarchie de l'organisation. La réponse D explique pourquoi on peut procéder à une escalade hiérarchique, mais elle n'en constitue pas une description.</p>
33	A	FND05-72	SO 4.4.6.4 Interfaces	<p>Si une interruption du business est probable, la gestion de la continuité doit évaluer la situation et décider de la marche à</p>

© AXELOS Limited 2016.

AXELOS® et ITIL® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.  
Le logo swirl AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.  
Ce document ne peut être reproduit sans l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Tous droits réservés.

## Examen ITIL Foundation

				<p>suivre.</p> <p>La gestion de la disponibilité (réponse B) est davantage centrée sur l'activité de conception. La gestion des incidents (réponse C) aura probablement gère le ou les incidents ayant mené au signalement du problème. La gestion des changements (réponse D) ne sera impliquée que si la solution proposée doit être approuvée.</p>
34	B	FND05-72	SO 4.4.2 Périmètre	<p>La gestion proactive des problèmes implique l'analyse des données, l'identification des tendances et le signalement des problèmes qui en découlent.</p> <p>La gestion des niveaux de services (réponse A) peut y contribuer, mais elle n'analyse pas les données relatives aux incidents de bas niveau. La gestion des changements (réponse C) n'analyse pas les données relatives aux incidents afin de dégager des tendances. La gestion des événements (réponse D) examine les tendances, mais au niveau des données sur les <u>événements</u>.</p>
35	A	FND05-82	SO 4.3.2 Périmètre	<p>Les questions de type « Comment faire » et les changements standard sont de bons exemples de demandes de service.</p> <p>La réponse B est trop vaste, car elle couvre aussi bien les changements majeurs que les projets. La réponse C n'est que partiellement correcte, car bien que des outils web en libre-service sont souvent utilisés dans le cadre des demandes de service, ce n'est pas le seul moyen de soumettre une demande et ce n'est donc pas la MEILLEURE description. La réponse D décrit un changement, et non une demande de service.</p>
36	B	FND06-1	SO 6.3.3 Structure organisationnelle de centre de services	<p>Un centre de services local (réponse A) répond aux besoins des utilisateurs dans le même lieu. Un centre de services virtuel (réponse C) peut comporter plusieurs sites tout en proposant un seul point de contact au client. « Follow the sun » (réponse D) est un modèle de centre de services dont les contrôles varient en fonction de l'heure de la journée. Le centre de services informatiques (réponse B) n'est pas considéré comme une structure organisationnelle dans les publications ITIL.</p>
37	B	FND06-2	SO 6.5.1 Rôle de gestion des opérations	<p>Dans le cadre de la gestion des opérations informatiques, le contrôle des opérations informatiques fournit au personnel la salle de contrôle (qui joue un rôle de surveillance de première ligne dans un centre de données ou un centre des opérations réseau).</p> <p>L'exécution des requêtes (réponse C) est un processus qui, à ce titre, ne fournit pas de personnel. La gestion des applications et la gestion technique (réponses A et D) fonctionne en dehors de la zone de la salle de contrôle.</p>
38	C	FND07-1	SD 6.3.2 Rôle de propriétaire de processus générique	<p>Le propriétaire de processus définit la stratégie du processus (réponse A), s'assure que les personnes impliquées en sont informées (réponse B) et aide à l'identification des améliorations (réponse D). Par contre, il n'est PAS responsable des plans informatiques visant à répondre aux besoins business.</p>
39	C	FND07-2	SD 3.7.4.1 Conception	<p>Le I de l'acronyme RACI signifie « Informé », c'est-à-dire tenu informé.</p> <p>Le A signifie « Accountable » (imputable) (réponse A). Le R</p>

© AXELOS Limited 2016.

AXELOS® et ITIL® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.  
Le logo swirl AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.  
Ce document ne peut être reproduit sans l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Tous droits réservés.

## Examen ITIL Foundation

---

			des rôles - le modèle RACI	signifie « Responsable », c'est-à-dire chargé d'exécuter et de gérer l'activité (réponses B et D).
40	A	FND08-2	SS 7.1 Automatisation des services	<p>L'automatisation des services est utile aux domaines suivants de la gestion des services :</p> <p>Conception et modélisation</p> <p>Catalogue des services</p> <p>Analyse de la reconnaissance des profils</p> <p>Classification, priorisation et acheminement</p> <p>Détection, surveillance et optimisation</p> <p>La structure DIKW (réponse B) concerne la gestion des connaissances ; la gestion de la demande (réponse C) améliore la reconnaissance des profils et l'optimisation, mais pas la détection ; les changements standard (réponse D) visent à améliorer l'efficacité et l'efficacité des changements ordinaires à faible impact.</p>