



***Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse***

***Échantillon d'examen 2***

***Réponses et justifications***

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Pour l'examen : FR\_ITIL4\_HVIT\_2020\_SamplePaper2\_QuestionBk\_v1.0.1

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
1	B	4.8.b	<p>A. Incorrecte. Cette option reflète une approche holistique. « Il est important d'adopter une approche holistique axée sur les résultats pour tous les aspects de la conception des services et de tenir compte de tous les autres aspects lorsqu'un élément individuel d'une conception des services est changé ou modifié. » Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de conception des services »</p> <p>B. Correcte. « "Valeur co-créée" désigne la valeur pour le consommateur de services, le fournisseur de services et les autres parties prenantes. » « La pratique de conception des services consiste à concevoir des produits et des services adaptés au besoin et à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème. » Réf. 2.1, 4.4 du « Guide de la pratique de conception des services »</p> <p>C. Incorrecte. Cette option concerne l'orchestration des ressources dans la conception des services. « L'assurance d'une conception efficace des services nécessite une orchestration des ressources dans les quatre dimensions. Les activités et les ressources nécessaires à l'implémentation d'une conception peuvent varier de façon significative en fonction du modèle de conception des services. » Réf. 2.4.2 du « Guide de la pratique de conception des services »</p> <p>D. Incorrecte. Cette option concerne la réflexion conceptuelle et reflète une approche centrée sur l'être humain. « Lorsqu'ils appliquent la réflexion conceptuelle, les praticiens doivent aspirer au comportement suivant : faire preuve d'empathie envers les parties prenantes. Il est important de pouvoir comprendre le point de vue et les besoins des parties prenantes. » Réf. 3.2.1.2</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
2	B	4.4.a	<p>A. Incorrecte. « Une pratique complète de gestion de l'architecture s'applique à tous les niveaux de l'architecture de l'organisation. Cela comprend les éléments suivants : architecture business... » Toutefois, l'activité mentionnée dans cette réponse ne contribuerait pas directement à l'objectif de réduction du délai de mise sur le marché. Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de gestion de l'architecture »</p> <p>B. Correcte. Un facteur de succès de la pratique de « gestion de l'architecture » est de « s'assurer que l'architecture de l'organisation évolue continuellement vers l'état cible ». En maintenant des modèles d'architecture et des lignes directrices pertinents, l'organisation réduira les efforts et le temps consacrés à la conception des services. Réf. 2.4.2 du « Guide de la pratique de gestion de l'architecture »</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution utile qui réduirait l'effort de conception, mais elle est associée à la pratique de « gestion de la configuration des services ». « Concevoir et maintenir des informations sur les différents services et composants de services et leurs interrelations. » Réf. 4.2.2, tab. 4.6</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution associée à la pratique de « business analysis ». « Comprendre les besoins du consommateur et les traduire en exigences détaillées pour chaque composant d'une architecture de service interreliée de façon souple. » Réf. 4.2.2, tab. 4.6</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
3	D	4.8.b	<p>A. Incorrecte. Les contributions à la gestion des mises en production incluent « Investiguer les mises en production de services réussies et les échecs afin d'identifier les opportunités d'améliorer la réussite des mises en production futures » et « Reconnaître que le déploiement de logiciels et la mise en production de fonctionnalités sont souvent des activités distinctes qui permettent de planifier et de gérer les mises en production », mais ces contributions interviennent après la conception des services. Réf. 4.2.3.2, tab. 4.8, 4.2.5, tab. 4.10</p> <p>B. Incorrecte. Les contributions du centre de services incluent « Communiquer et coordonner avec les utilisateurs afin de mieux gérer les incidents et les demandes » et « Faire preuve d'empathie et d'intelligence émotionnelle pour comprendre les besoins expérientiels des utilisateurs », mais ces contributions interviennent après la conception des services. Réf 4.3.6, tab. 4.19, 4.4.1, tab. 4.21</p> <p>C. Incorrecte. Les contributions de la gestion des niveaux de service incluent « Concevoir et aligner les niveaux de service à partir d'une architecture interreliée de façon souple avec les attentes des consommateurs au moment de la consommation du service », mais la gestion des niveaux de service ne commence pas « après la conception de l'application ». Il serait alors trop tard. Réf. 4.2.2, tab. 4.6</p> <p>D. Correcte. « La conception des services permet de s'assurer que les produits et services créés : ...sont créés afin que les utilisateurs aient une bonne expérience », et « Quoi qu'il en soit, une coordination efficace permettant une approche holistique de la conception, le flux d'informations, l'implication des parties prenantes et une bonne planification des modèles de conception dès les premières étapes du cycle de vie des services sont essentiels à la réussite. » Réf. 2.1, 2.4.2 du « Guide de la pratique de conception des services »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
4	B	4.4.c	<p>A. Incorrecte. « L'infrastructure en tant que code (IaC) permet d'accélérer le provisionnement des environnements, contribuant à un développement plus rapide et à des opérations plus résilientes. » Réf. 4.2.1</p> <p>B. Correcte. Une architecture de système d'information interreliée de façon souple permet de développer, de tester et de déployer séparément les composants de service « en décomposant un système en plusieurs parties qui peuvent être développées et gérées de manière relativement indépendante ». Réf. 4.2.2</p> <p>C. Incorrecte. Un post-mortem sans jugement aurait été utile pour identifier la cause des interruptions, mais dans ce cas, les mesures correctives ont déjà été identifiées. Un post-mortem sans jugement est une « description et une analyse sans jugement des circonstances et des événements qui ont précédé un incident. » Réf. 4.2.3.2</p> <p>D. Incorrecte. Kanban est une méthode de gestion du flux des travaux, et non de définition des travaux à effectuer. Kanban est « une méthode Lean basée sur un flux de travail hautement visuel de type pull (tiré), qui permet de gérer et d'améliorer le travail à l'échelle des systèmes humains en équilibrant les demandes avec la capacité disponible et en améliorant la gestion des goulots d'étranglement au niveau du système ». Réf. 4.2.7</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
5	B	4.7	<p>A. Incorrecte. Cette réponse concerne uniquement les interactions des services, mais « la co-création ne concerne pas seulement l'interaction des services, où la valeur est réellement réalisée. Elle concerne également l'implication du consommateur dans la conception et le développement ultérieur des services ». Réf. 4.4</p> <p>B. Correcte. « La co-création ne concerne pas uniquement l'interaction des services, où la valeur est réellement réalisée. Elle concerne également l'implication du consommateur dans la conception et le développement ultérieur des services ». Réf. 4.4</p> <p>C. Incorrecte. Le fait d'atteindre les objectifs convenus en matière d'utilité et de garantie de service n'est pas suffisant pour s'assurer de la co-création de valeur. « La valeur co-créée désigne l'utilisation efficace, par le consommateur de services, des produits et services du fournisseur de services, et le fait qu'il puisse bénéficier de leur utilité et de leur garantie ». Réf. 4.4</p> <p>D. Incorrecte. Il est important de recueillir les retours client, mais cela ne suffit pas. Les clients et les utilisateurs doivent être impliqués à chaque étape. « La co-création ne concerne pas uniquement l'interaction des services, où la valeur est réellement réalisée. Elle concerne également l'implication du consommateur dans la conception et le développement ultérieur des services ». Réf. 4.4</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
6	C	1.1.b	<p>A. Incorrecte. Un produit numérique est un produit qui permet au consommateur de faire l'expérience de la technologie numérique dans les biens, les ressources ou les interactions du produit. « Un produit est numérique lorsque la technologie numérique joue un rôle important dans ses biens, ses ressources ou dans les interactions de services associées. » Réf. 2.6.1</p> <p>B. Incorrecte. « Le terme "transformation numérique" est souvent utilisé pour désigner un investissement majeur dans la numérisation, la robotisation et d'autres formes d'automatisation qui permettent aux organisations de mener leurs activités (business) de manière très différente, ou de mener des activités (business) très différentes. » Réf. 2.4</p> <p>C. Correcte. L'informatique à haute vitesse désigne « l'application de la technologie numérique pour une habilitation business importante, où le délai de mise sur le marché, le délai de mise à disposition des clients, le délai de changement et la vitesse en général sont cruciaux ». Réf. 2.1</p> <p>D. Incorrecte. « Le terme "transformation informatique" est souvent utilisé pour désigner un changement majeur qui améliore la manière dont les services informatiques sont fournis. » Réf. 2.4.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
7	B	2.1.d	<p>A. Incorrecte. « Avant qu'un service ne puisse être fourni et consommé, des activités de l'intégration sont nécessaires, incluant des préparations des deux côtés. » Ces activités interviennent une fois que le fournisseur de services et le consommateur de services ont exploré le marché pour se découvrir mutuellement. Réf. 2.6.2</p> <p>B. Correcte. « Le cycle de vie d'un produit commence par l'exploration des opportunités de marché pour investir dans de nouveaux produits. » Réf. 2.6.2</p> <p>C. Incorrecte. « Avant qu'un service ne puisse être fourni et consommé, des activités de l'intégration sont nécessaires, incluant des préparations des deux côtés. Ensuite, le fournisseur et le consommateur commencent à interagir en utilisant le service pour co-crée de la valeur, jusqu'à ce que l'une ou l'autre des parties annonce la fin de son implication. » La co-création de valeur intervient après l'exploration et l'intégration. Réf. 2.6.2</p> <p>D. Incorrecte. « Les activités de désactivation et de désengagement peuvent alors commencer. » Ces activités interviennent à la fin du cycle de vie des produits numériques. Réf. 2.6.2</p>
8	C	3.1.h	<p>A. Incorrecte. « Évident : causalité claire, où la meilleure pratique prédéterminée doit être appliquée. » Réf. 3.2.3.1</p> <p>B. Incorrecte. « Compliqué : causalité peu claire, pouvant être identifiée par une analyse ou une expertise, suivie de bonnes pratiques. » Réf. 3.2.3.1</p> <p>C. Correcte. « L'imprévisibilité inhérente à ces systèmes représente un défi pour les personnes qui ont l'habitude de travailler avec des processus prédéterminés. » « Complexe : causalité peu claire ne pouvant pas être identifiée et qui nécessite une expérimentation "safe-to-fail" (pratique émergente). » Réf. 3.2.3.1</p> <p>D. Incorrecte. « Désordre : État consistant à ne pas savoir dans lequel des autres domaines vous vous trouvez, avec un biais qui conduit à supposer que ce domaine correspond au contexte dans lequel vous êtes le plus expérimenté. » Réf. 3.2.3.1</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
9	D	4.9	<p>A. Incorrecte. Que ce soit en créant un modèle ou en décidant au cas par cas, le praticien du changement ne doit pas décider des degrés de risque acceptables pour l'organisation. « En ce qui concerne la gouvernance, le praticien ne gouverne pas, mais est gouverné. Il opère dans un cadre de gouvernance et doit comprendre les contraintes applicables et la manière d'agir dans ce cadre. » Réf. 4.5</p> <p>B. Incorrecte. Le but des conseils du DevOps Audit Defense Toolkit n'est pas de prendre des décisions sur les degrés de risque acceptables pour l'organisation, mais de traiter « les tensions entre l'informatique et l'audit générées par de nouveaux modèles de travail plus fluides que l'on trouve dans la communauté DevOps. » Réf. 4.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Les équipes de développement, composées de praticiens, ne doivent pas décider des degrés de risque acceptables pour l'organisation. « En ce qui concerne la gouvernance, le praticien ne gouverne pas, mais est gouverné. Il opère dans un cadre de gouvernance et doit comprendre les contraintes applicables et la manière d'agir dans ce cadre. » Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. L'organe de gouvernance d'une organisation décide des degrés de risque acceptables pour l'organisation. « La haute vitesse est souvent associée à la prise de risques... Les organes de gouvernance doivent s'assurer que leurs directives ont été suivies. » Réf. 4.5</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
10	A	4.6.f	<p>A. Correcte. Cette question donne un exemple d'ingénierie du chaos. Une activité de « gestion de l'infrastructure et des plates-formes » associée à l'ingénierie du chaos consiste à « concevoir des infrastructures et des plates-formes suffisamment résilientes et redondantes pour faire face aux interruptions imprévues causées par les outils d'ingénierie du chaos ». Réf. tab. 4.15</p> <p>B. Incorrecte. « L'objectif de valeur co-créée implique la co-création de valeur à partir de produits numériques grâce à l'étroite collaboration entre le fournisseur de services et le consommateur de services. » Bien que cette pratique puisse contribuer à la co-création de valeur, la question porte essentiellement sur la création d'une résilience accrue permettant de résister aux tests d'ingénierie du chaos. Réf. 4.4</p> <p>C. Incorrecte. « L'objectif de développement rapide implique la conception de nouveaux produits et services numériques améliorés de façon régulière, rapide et fiable. » Bien que cette pratique puisse contribuer à un développement rapide, la question porte essentiellement sur la création d'une résilience accrue permettant de résister aux tests d'ingénierie du chaos. Réf. 4.2</p> <p>D. Incorrecte. « L'objectif d'investissements de valeur consiste à identifier et à justifier les investissements numériques qui pourraient contribuer de manière significative à la stratégie business. » Bien que cette pratique puisse contribuer à des investissements de valeur, la question porte essentiellement sur la création d'une résilience accrue permettant de résister aux tests d'ingénierie du chaos. Réf. 4.1</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vélocité

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
11	D	3.1.c	<p>A. Incorrecte. Il s'agit d'une question d'éthique. « Lorsqu'ils appliquent des principes éthiques, les praticiens doivent aspirer au comportement suivant : réfléchir à la manière dont leurs actions affectent les autres. » Réf. 3.2.1.1</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'une question de culture de sécurité. La culture de sécurité est « un climat dans lequel les gens sont encouragés à être eux-mêmes (et à parler librement) ». « Une culture de sécurité appropriée peut être encouragée par l'engagement des hauts dirigeants en faveur de la sécurité, par des pratiques réalistes de gestion des risques, par un apprentissage organisationnel continu et par une attention portée aux risques partagés par l'ensemble des effectifs. » Réf. 3.2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une question de travail au sein d'environnements complexes. « Pour travailler efficacement, les praticiens doivent comprendre la nature de l'environnement ou du système dans lequel ils travaillent. ... La pensée systémique, et notamment la pensée complexe, permettent de comprendre le système et offrent des orientations concernant les approches efficaces. » Réf. 3.2.3.1</p> <p>D. Correcte. « Les Gemba walks constituent un volet important de la philosophie de gestion Lean. Les managers observent le processus de travail réel, comprennent le travail, posent des questions et en tirent des enseignements. » Réf. 3.2.3.2</p>
12	B	4.2.b	<p>A. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion des relations », qui n'est cependant pas LA MEILLEURE approche dans cette situation. Cette option concerne la culture de l'organisation, qui n'est pas traitée dans la question et qui impliquerait un certain délai de changement. « Une approche commune de la gestion des relations est un élément important de la culture de l'organisation. Elle repose sur un ensemble commun de valeurs et de principes adoptés par tous les membres de l'organisation. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de gestion des relations »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
			<p>B. Correcte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion des relations ». Le traitement des réclamations permettrait de s'assurer que les utilisateurs et les membres de l'équipe mécontents soient entendus. L'établissement des priorités des clients permettrait de maximiser la valeur du produit. Gestion des relations : « Implication dans l'établissement des priorités des clients pour les produits et services nouveaux ou modifiés. » « L'implication dans le traitement des réclamations et la médiation des exigences contradictoires. » « La pratique de gestion des relations inclut des techniques et des outils qui permettent de comprendre les intérêts des parties prenantes et de s'assurer que leurs besoins et leurs attentes sont gérés et satisfaits. » Réf. 2.4.3, tab. 4.3 du « Guide de la pratique de gestion des relations »</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion de portefeuille ». « La gestion de portefeuille joue un rôle important dans l'allocation, le déploiement et la gestion des ressources à travers l'organisation » et « cette pratique permet de s'assurer que les bonnes décisions d'investissement sont prises et que les résultats sont analysés par rapport aux résultats attendus afin de minimiser l'investissement dans des efforts peu performants. » Réf. 2.1 et 2.4 du « Guide de la pratique de gestion de portefeuille »</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « développement et de gestion des logiciels ». « Convenir d'une approche organisationnelle du développement et de la gestion de logiciels et l'améliorer », et « ce facteur de succès de la pratique pour le développement et la gestion des logiciels concerne la décision tactique de sélectionner, dans cet ensemble prédéfini d'approches, la meilleure approche pour chaque produit logiciel en fonction des exigences de l'organisation pour le produit ». Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de développement et de gestion des logiciels »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
13	C	4.6.d	<p>A. Incorrecte. Une erreur connue est « un problème ayant été analysé, mais non résolu. » Dans ce cas, le problème n'a pas besoin d'être résolu, car il n'a aucun impact sur l'organisation. Il n'est donc pas nécessaire de créer une erreur connue. « La vulnérabilité peut ne pas affecter les services de l'organisation. Dans ce type de situation, l'enregistrement du problème peut être clôturé après analyse. » Réf. 2.2.2 du « Guide de la pratique de gestion des problèmes »</p> <p>B. Incorrecte. La version concernée n'étant pas utilisée, il n'est pas nécessaire de déployer le correctif le plus rapidement possible. « La vulnérabilité peut ne pas affecter les services de l'organisation. Dans ce type de situation, l'enregistrement du problème peut être clôturé après analyse. » Réf. 2.2.2 du « Guide de la pratique de gestion des problèmes »</p> <p>C. Correcte. « L'organisation peut ne pas utiliser la version vulnérable du logiciel et la vulnérabilité peut ne pas affecter les services de l'organisation. Dans ce type de situation, l'enregistrement du problème peut être clôturé après analyse. » Réf. 2.2.2 du « Guide de la pratique de gestion des problèmes »</p> <p>D. Incorrecte. Le problème a déjà été analysé et peut maintenant être clôturé. « L'évaluation de l'impact et de l'urgence d'un problème (ainsi que des contraintes de temps nécessaire à son étude et à sa résolution) ne correspond pas à la notion de priorisation. » Réf. 2.2.2 du « Guide de la pratique de gestion des problèmes »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
14	C	4.8.c	<p>A. Incorrecte. « Le terme "expérience de service" fait référence au fait que les consommateurs de services accordent de la valeur à un service qui est basé sur une combinaison de production "technique" du service et de la façon dont il est perçu d'un point de vue humain. » Réf. 4.4.1</p> <p>B. Incorrecte. Les clients peuvent ne pas être conscients de la satisfaction générale de l'utilisateur à l'égard du nouveau service. Le centre de services doit être le point de contact unique entre le fournisseur de services et l'ensemble des utilisateurs. La pratique du « centre de services » a pour but de « capturer les demandes de résolution d'incidents et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services pour tous les utilisateurs. » Réf. 2.1 dans le « Guide de la pratique du centre de services »</p> <p>C. Correcte. La pratique du « centre de services » contribue à l'expérience de service par la « collecte de données sur l'expérience de service (estimations approximatives des utilisateurs satisfaits/non satisfaits du service) ». Réf. 4.4.1, tab. 4.21</p> <p>D. Incorrecte. Une enquête annuelle pourrait se révéler bien trop tardive pour être d'une quelconque utilité. La satisfaction des utilisateurs des services informatiques en général peut ne pas fournir une compréhension suffisante de la façon dont les utilisateurs vivent ce nouveau service. « Collecte de données sur l'expérience de service (estimations approximatives des utilisateurs satisfaits/non satisfaits du service). » Réf. 4.4.1, tab. 4.21</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
15	A	1.1.a	<p>A. Correcte. « Les organisations numériques sont rendues possibles par la technologie numérique. La technologie numérique est un catalyseur fondamental des processus internes de ces organisations, et fait souvent partie de leurs produits et services. » Réf. 2.3</p> <p>B. Incorrecte. Une organisation numérique désigne une organisation utilisant la technologie numérique de façon stratégique, et non seulement opérationnelle. Réf. 2.3</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une utilisation opérationnelle de la technologie sans aucune preuve qu'elle mène à un avantage stratégique. Réf. 2.3</p> <p>D. Incorrecte. « Dans les organisations où les activités business et informatiques sont considérées comme des fonctions organisationnelles distinctes, le terme "transformation informatique" est souvent utilisé pour désigner un changement majeur qui améliore la manière dont les services informatiques sont fournis. La transformation informatique est axée sur la manière dont les services informatiques et des systèmes d'information sont développés, gérés et soutenus. » Une transformation informatique ne conduit pas nécessairement à une transformation numérique et à une organisation numérique. Réf. 2.4.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
16	A	1.1.d	<p>A. Correcte. Cette réponse décrit les changements apportés à la manière dont les solutions numériques sont fournies (et non à la manière dont elles sont utilisées). « La transformation informatique est axée sur la manière dont les services et les systèmes d'information sont développés, gérés et soutenus. » Réf. 2.4.1</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'une description de l'informatique à haute vitesse. L'informatique à haute vitesse désigne « l'application de la technologie numérique pour une habilitation business importante, où le délai de mise sur le marché, le délai de mise à disposition des clients, le délai de changement et la vitesse en général sont cruciaux ». « La haute vitesse est synonyme de haute performance en général. » Réf. 2.1</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une description de la transformation numérique. La transformation numérique désigne « l'utilisation de la technologie numérique pour permettre une amélioration significative de la réalisation des objectifs d'une organisation ». « Le terme "transformation numérique" est souvent utilisé pour désigner un investissement majeur dans la numérisation, la robotisation et d'autres formes d'automatisation qui permettent aux organisations de mener leurs activités (business) de manière très différente, ou de mener des activités (business) très différentes. » Réf. 2.4</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit d'une description de la transformation numérique. La transformation numérique désigne « l'utilisation de la technologie numérique pour permettre une amélioration significative de la réalisation des objectifs d'une organisation ». « Le terme "transformation numérique" est souvent utilisé pour désigner un investissement majeur dans la numérisation, la robotisation et d'autres formes d'automatisation qui permettent aux organisations de mener leurs activités (business) de manière très différente, ou de mener des activités (business) très différentes. » Réf. 2.4</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
17	A	3.1.g	<p>A. Correcte. Un modèle de comportement typique de la « réflexion conceptuelle » consiste à « créer des hypothèses basées sur l'observation et la réflexion, et à les tester avec des prototypes ». Réf. 3.2.1.2</p> <p>B. Incorrecte. La culture de sécurité désigne « un climat dans lequel les gens sont encouragés à être eux-mêmes (et à parler librement) ». Réf. 3.2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. Le modèle d'amélioration continue fournit aux organisations « une approche structurée de l'implémentation des améliorations ». Réf. 3.2.3.3</p> <p>D. Incorrecte. La pensée complexe est axée sur « la reconnaissance et la compréhension des différents niveaux de complexité inhérents aux systèmes et au contexte dans lequel ils opèrent ». Réf. 3.2.3.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
18	B	4.6.b	<p>A. Incorrecte. La question porte sur la manière dont la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » contribue à la résilience des opérations. Cependant, cette réponse décrit comment la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » soutient l'objectif d'investissements de valeur. « Utiliser la gestion de la capacité et de la performance comme base de calcul des ressources minimales (nombre de serveurs, nombre d'agents du centre de services, etc.) requises pour un produit ou un service minimum viable ». Réf. 4.1.2, tab. 4.2</p> <p>B. Correcte. La question porte sur la manière dont la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » contribue à la résilience des opérations. La pratique de « gestion de la capacité et de la performance » contribue à l'objectif de résilience des opérations en soutenant AIOps. « AIOps fournit des capacités permettant d'identifier des modèles et des anomalies, de déterminer la capacité et l'utilisation des actifs, et de planifier la capacité des futurs produits ou services. » Réf. 4.3.5, tab. 4.18</p> <p>C. Incorrecte. La question porte sur la manière dont la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » contribue à la résilience des opérations. Cependant, cette réponse décrit comment la pratique de « gestion de portefeuille » peut contribuer à la résilience des opérations en tenant compte de la dette technique. « Décider d'investir des ressources pour effacer la dette technique présente dans les produits et services en production, et comprendre l'impact sur les investissements à l'égard des produits et services futurs. » Réf. 4.3.1, tab. 4.14</p> <p>D. Incorrecte. La question porte sur la manière dont la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » contribue à la résilience des opérations. Cependant, cette réponse décrit comment la pratique de « gestion des déploiements » contribue à un déploiement rapide. La pratique de « gestion des déploiements » contribue à un déploiement rapide grâce à « l'automatisation du déploiement de l'infrastructure, assurant un déploiement plus rapide, plus répétable et plus fiable des infrastructures et des applications ». Réf. 4.2.1, tab. 4.5</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
19	D	3.2.d	<p>A. Incorrecte. Le système étant complexe, l'approche Toyota Kata est plus appropriée qu'un plan prédéterminé. « Les circonstances étant souvent imprévisibles, il est difficile, voire irresponsable, de créer et de suivre des plans prédéterminés pour des changements importants. » Réf. 3.2.3.3</p> <p>B. Incorrecte. La définition de métriques pour l'état futur souhaité fait partie de l'étape « Où voulons-nous être ? » du modèle d'amélioration continue. Cela a déjà été fait, et l'organisation tente désormais de savoir « Comment y parvenir ? ». « [...] les objectifs d'amélioration peuvent être définis, avec les facteurs critiques de succès (CSF) et les indicateurs clés de performance (KPI). » Réf 4.6.1.3 ITIL 4 Foundation</p> <p>C. Incorrecte. « Un produit ou service minimum viable est un produit ou service ayant juste assez de fonctionnalités pour permettre son évaluation précoce et la collecte de retours pour son développement futur. » Il s'agit d'un service complexe existant qui doit être amélioré. Réf. 4.1.2</p> <p>D. Correcte. « Expérimenter vers la prochaine condition cible : trouver des idées pour surmonter un obstacle et mener des expérimentations avec cette idée. Si possible, ne testez qu'une seule hypothèse à la fois. » Réf. 3.2.3.3</p>
20	C	3.1.a	<p>A. Incorrecte. La logique de service-dominant est un « modèle mental d'échange (économique) dans lequel les organisations co-crée de la valeur en appliquant leurs compétences et autres ressources au profit les unes des autres ». Réf. 2.5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. La réflexion conceptuelle désigne « l'ensemble des techniques cognitives et pratiques de la démarche de conception ». Réf. 3.2.1</p> <p>C. Correcte. L'éthique désigne un « système de principes qui définit ce qui est bon pour les individus et la société ». L'éducation peut être utilisée pour « sensibiliser les gens aux conséquences éthiques ». Réf. 3.2.1, 3.2.1.1</p> <p>D. Incorrecte. La pensée complexe est une « Approche de la pensée systémique basée sur la reconnaissance et la compréhension des différents niveaux de complexité inhérents aux systèmes et au contexte dans lequel ils opèrent ». Réf. 3.2.3.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
21	B	4.6.a	<p>A. Incorrecte. Cette réponse décrit un moyen de réduire le nombre d'interruptions, alors que la question porte essentiellement sur la réponse aux interruptions qui se sont produites. « Le MTBF mesure la fréquence des interruptions du service » et « les métriques et objectifs de disponibilité devraient refléter avec précision la manière dont les consommateurs sont impactés par l'indisponibilité du service ». Réf. 2.1 et 2.4.1.3 du « Guide de la pratique de gestion de la disponibilité »</p> <p>B. Correcte. Lorsque le fournisseur de services comprend comment ses services sont utilisés, les cibles et les métriques peuvent être créées ou ajustées en fonction des attentes des consommateurs. « Le MTRS mesure la rapidité de rétablissement du service après une défaillance » et « la disponibilité est l'indicateur de qualité de service le plus déterminant, car les clients de services perdent généralement de l'argent à cause des interruptions de service. Les métriques et les cibles de disponibilité doivent refléter avec précision la manière dont les consommateurs sont impactés par l'indisponibilité du service ». Réf. 2.1 et 2.4.1.3 du « Guide de la pratique de gestion de la disponibilité »</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion de la capacité et de la performance ». « Le but de la pratique de gestion de la capacité et de la performance consiste à s'assurer que les services atteignent les niveaux de performances attendus et convenus, et qu'ils répondent à la demande actuelle et future de manière rentable. » En outre, cette contribution est un exemple de prévention proactive des interruptions, alors que la question porte sur la réponse aux interruptions qui se sont produites. Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de gestion de la capacité et de la performance »</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « développement et de gestion des logiciels ». « Les logiciels doivent être conçus et architecturés avec une résilience et une redondance suffisantes. » En outre, cette contribution est un exemple de prévention proactive des interruptions, alors que la question porte sur la réponse aux interruptions qui se sont produites. Réf. 4.3.2, tab. 4.15</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
22	B	2.1.b	<p>A. Incorrecte. « Dans les environnements HVIT, les systèmes sont souvent complexes et donc imprévisibles. Il est donc peu probable que des processus, procédures et instructions de travail détaillés soient utiles, car ils ne sont souvent pas respectés. Il est également inutile ou impossible de prédire ou de prescrire la séquence d'étapes d'un flux de valeur, et les activités au sein de ces étapes, autrement qu'à un haut niveau d'abstraction. Au contraire, la séquence d'activités et d'étapes émergera souvent pendant et à la suite des "micro-interactions" qui interviennent au cours de l'exécution. » Réf. 2.6.4</p> <p>B. Correcte. Les organisations HVIT adoptent souvent une démarche orientée produits/services et possèdent de multiples flux de valeur qui reflètent la diversité de leurs produits et services. Leurs modèles opérationnels comprennent donc de multiples flux de valeurs. Réf. 2.6.4</p> <p>C. Incorrecte. On peut estimer que les flux de valeur sont là où les choses se passent réellement : là où les pratiques ITIL sont utilisées et où la valeur est co-créée. Il n'y a pas de structure fixe pour les flux de valeurs, qui sont uniques à chaque organisation. Réf. 2.6.4</p> <p>D. Incorrecte. Cette option décrit une chaîne de valeur des services. La chaîne de valeur des services décrit les activités requises pour gérer efficacement les produits et services, tandis qu'un flux de valeur comprend une véritable série d'étapes permettant de créer des produits et services, et de les fournir aux consommateurs. Réf. 2.6.4</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
23	B	4.2.a	<p>A. Incorrecte. Cette réponse n'aborde aucun des objectifs énoncés. Le fait que les propriétaires donnent la priorité à des portefeuilles individuels pourrait conduire à des priorités contradictoires entre les différents portefeuilles. En outre, cette option n'aborde pas la volonté d'obtenir des données précises. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire d'adopter une approche formalisée de la gestion de l'ensemble des portefeuilles. « Les portefeuilles de haut niveau sont généralement plus formels, et sont souvent documentés par une charte... Les portefeuilles de bas niveau peuvent simplement constituer un ensemble de fonctionnalités d'un pipeline de développement faisant l'objet d'une évaluation continue par le responsable technique » et « la formalité de l'approche peut varier selon l'échelle et la complexité de l'organisation ». De plus, « un propriétaire doit être affecté aux portefeuilles importants, un responsable chargé de s'assurer que le portefeuille est revu, priorisé et mis à jour régulièrement ». Réf. 2.4 et 2.4.1 du « Guide de la pratique de gestion de portefeuille »</p> <p>B. Correcte. Cette option offre un moyen cohérent de comparer tous les éléments du portefeuille et permettra de fournir des informations qui pourront ensuite servir à la prise de décisions d'investissement éclairées. Un modèle de bilan de santé « permettra de comparer différents éléments du portefeuille en exigeant des rapports d'informations clés qui comprennent tous les indicateurs de réalisation de valeur valables pour l'organisation (par exemple, la santé fiscale et technique, le retour sur investissement, le niveau d'alignement stratégique, la taille de la clientèle, les risques ou la dette technique, etc.) ». Réf. 2.4.2 du « Guide de la pratique de gestion de portefeuille »</p> <p>C. Incorrecte. Cette option pourrait entraîner des priorités contradictoires entre les portefeuilles et ne met pas l'accent sur la nécessité de prendre en compte les objectifs stratégiques. En outre, elle n'aborde pas le souhait d'obtenir des données précises. « ... il y a souvent des priorités contradictoires au sein d'une organisation. La pratique de gestion de portefeuille permet de s'assurer que toutes les perspectives des parties prenantes internes et externes sont incluses et priorisées. Les initiatives les plus importantes reçoivent des ressources appropriées avant que d'autres initiatives ne soient prises en compte » et « l'alignement stratégique est crucial pour la priorisation des investissements ». Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de gestion de portefeuille »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
			<p>D. Incorrecte. Cette option ne porte que sur les nouvelles initiatives et n'aborde pas le souhait d'obtenir des données précises. « Tous les éléments du portefeuille, anciens et nouveaux, doivent être revus régulièrement. Les contraintes liées aux ressources s'appliquant généralement à l'ensemble d'un portefeuille, il est essentiel que tous les éléments du portefeuille soient revus pour permettre la redistribution des ressources et indiquer les nouvelles opportunités d'investissement ». Réf. 2.4.2 du « Guide de la pratique de gestion de portefeuille »</p>
24	B	4.5	<p>A. Incorrecte. « Un budget pour les erreurs est un mécanisme de contrôle qui alloue une capacité appropriée au travail de développement à des fins de stabilité, assurant ainsi un juste équilibre. Lorsqu'un service est proche de son budget pour les erreurs, l'équipe produits doit se concentrer sur les améliorations plutôt que sur les nouvelles fonctionnalités. » Réf. 4.3.7</p> <p>B. Correcte. « Un budget pour les erreurs est un mécanisme de contrôle qui alloue une capacité appropriée au travail de développement à des fins de stabilité, assurant ainsi un juste équilibre. Lorsqu'un service est proche de son budget pour les erreurs, l'équipe produits doit se concentrer sur les améliorations plutôt que sur les nouvelles fonctionnalités » et « budget pour les erreurs est exprimé comme étant 100 % moins l'objectif de niveau de service (SLO) du service. Pour un service SLO de 99,9 %, le budget pour les erreurs est de 0,1 % ». Réf. 4.3.7</p> <p>C. Incorrecte. « Un budget pour les erreurs est un mécanisme de contrôle qui alloue une capacité appropriée au travail de développement à des fins de stabilité, assurant ainsi un juste équilibre. Lorsqu'un service est proche de son budget pour les erreurs, l'équipe produits doit se concentrer sur les améliorations plutôt que sur les nouvelles fonctionnalités. » Réf. 4.3.7</p> <p>D. Incorrecte. « Un budget pour les erreurs est exprimé comme étant 100 % moins l'objectif de niveau de service (SLO) du service. Pour un service SLO de 99,9 %, le budget pour les erreurs est de 0,1 % ». Réf. 4.3.7</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
25	B	4.4.d	<p>B. Correcte.</p> <p>(2) Un test du canari (également appelé « déploiement canari ») est un type de test en production. « La nouvelle fonctionnalité est d'abord proposée à un petit groupe d'utilisateurs ciblés, puis progressivement à tous les utilisateurs. » Réf. tab. 4.11</p> <p>(3) Les déploiements bleu/vert sont une stratégie utilisée pour limiter l'impact des tests en production. « Deux environnements de production identiques s'exécutent simultanément (l'un "bleu" et l'autre "vert"), avec seulement l'un des deux environnements en production, qui sert l'ensemble du trafic de production, tandis que l'autre est utilisé pour le déploiement des nouvelles versions ». Réf. tab. 4.11</p> <p>A, C, D. Incorrecte.</p> <p>(1) Cette option décrit les tests unitaires ou d'intégration, qui interviennent avant le déploiement en production. « Les tests unitaires permettent de s'assurer que chaque unité du logiciel fonctionne comme prévu. Il est important de noter qu'il s'agit du premier point du cycle de vie du développement du logiciel dans lequel il devrait y avoir quelque chose de tangible à mesurer. » Réf. 4.2.6, tab. 4.11</p> <p>(4) Cette option décrit les tests d'intégration, qui sont effectués avant le déploiement en production. « Intégration : Effectuée lorsque le développement est suffisamment avancé pour entamer l'intégration de différents systèmes, elle vise à tester l'intégration entre les systèmes. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de validation et de test des services »</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
26	D	1.2	<p>A. Incorrecte. L'informatique à haute vitesse désigne « l'application de la technologie numérique pour une habilitation business importante, où le délai de mise sur le marché, le délai de mise à disposition des clients, le délai de changement et la vitesse en général sont cruciaux ». Réf. 2.1</p> <p>B. Incorrecte. « La haute vitesse ne se fait pas au détriment de l'utilité (valeur) ou de la garantie de la solution, et est synonyme de haute performance en général », et « dans la HVIT, c'est une bonne chose. [...] En d'autres termes, il est important de satisfaire aux exigences de l'approche à haute vitesse, mais il convient également de prendre les bonnes décisions en matière d'investissement et de durabilité. » Réf. 2.1</p> <p>C. Incorrecte. La technologie numérique est une « technologie qui numérise quelque chose ou traite des données numériques ». La numérisation est « le processus consistant à transformer quelque chose (par exemple, du texte, du son ou des images) de la forme analogique à la forme numérique en exprimant les informations en chiffres binaires ». L'utilisation de la technologie numérique soutiendrait le passage à l'informatique à haute vitesse. Réf. 2.2</p> <p>D. Correcte. Les organisations « peuvent choisir de ne pas essayer d'accroître la vitesse si elles pensent que le changement culturel que cela implique est trop important, ou qu'il est peu probable qu'il génère un retour sur investissement satisfaisant ». Réf. 2.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
27	B	1.3.c	<p>A. Incorrecte. L'objectif d'investissements de valeur implique l'identification et la justification des investissements numériques. « La réalisation d'investissements de valeur repose sur des études de marché et le développement de nouveaux produits. Les nouveaux produits et services numériques doivent être envisagés et évalués en termes de rentabilité. » « Il est également important d'évaluer continuellement les investissements une fois qu'ils ont été justifiés et approuvés, car des options d'investissement plus intéressantes peuvent exister. Plus les informations sur les investissements alternatifs seront disponibles rapidement, plus les investissements actuels pourront être réévalués rapidement. » Réf. 4.1</p> <p>B. Correcte. « L'objectif de résilience des opérations consiste notamment à s'assurer que les produits numériques peuvent être utilisés à tout moment. » « Les systèmes d'information reposent de plus en plus sur un tel nombre de composants, qu'il est souvent impossible de prédire ou de garantir leur comportement. Les systèmes infaillibles sont illusoires ; les organisations doivent être préparées à une défaillance inévitable et inattendue. Il ne s'agit plus de maintenir un long intervalle entre les défaillances, mais de rétablir rapidement le service lorsque les difficultés inévitables se produisent. Cela permet de réduire la perturbation des opérations business. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. « L'objectif de développement rapide implique la réalisation de produits et services numériques nouveaux et améliorés de manière fréquente, rapide et fiable. » « Plus les produits numériques sont fournis rapidement, plus la valeur peut être réalisée rapidement. » « La division d'un produit unique en une série de fournitures incrémentielles permet une fourniture globale plus rapide et permet aux utilisateurs de réaliser de la valeur plus tôt que s'ils avaient attendu le produit complet. » Réf. 4.2</p> <p>D. Incorrecte. « L'objectif de conformité assurée consiste à s'assurer que la fourniture et la consommation de service sont conformes aux directives de réglementation et d'entreprise en matière de gouvernance, de risque et de conformité. » La question ne mentionne pas ces directives. Réf. 4.5</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
28	A	3.2.b	<p>A. Correcte. « Dans les environnements HVIT, il est essentiel que les collaborateurs se sentent libres de partager leurs opinions et d'expérimenter des améliorations sans craindre d'être jugés ou de ressentir une gêne. » Réf. 3.2.2.2</p> <p>B. Incorrecte. L'ingénierie du chaos, grâce à des outils tels que le chaos monkey, « teste la résilience des systèmes informatiques. » Cela ne permettrait pas de détecter des erreurs dans les algorithmes de négociation financière. Réf. 4.3.2</p> <p>C. Incorrecte. Il est impossible de supprimer toutes les erreurs dans un environnement informatique à haute vitesse. « Ces systèmes contiennent toujours de multiples défauts et donc des difficultés latentes. Les changements continus du système et de son environnement signifient que les défauts changent aussi continuellement. » Réf. 3.2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. Cette organisation a investi dans l'IA afin de co-créer de la valeur. Le personnel informatique doit soutenir cette aptitude. « Dans les organisations numériques, l'informatique est un moteur et un catalyseur du business (le reste de l'organisation). » Réf. 4.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
29	C	4.10.b	<p>A. Incorrecte. Des concepts tels que la capacité de risque et l'appétit du risque auraient été pris en compte dans le cadre de l'analyse des risques avant la définition des contrôles automatisés. Bien que ces concepts puissent être considérés comme faisant partie de l'évaluation de l'efficacité actuelle des contrôles, il ne s'agit pas de LA MEILLEURE approche que l'organisation puisse utiliser pour maintenir les contrôles existants. « Toutes les activités de gestion des risques exigent de bien comprendre la capacité de risque et l'appétit du risque de l'organisation. Celles-ci ne peuvent pas être définies par les praticiens, car il s'agit d'aspects critiques de la gouvernance organisationnelle. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de gestion des risques »</p> <p>B. Incorrecte. Une analyse de risque aurait été effectuée avant la définition des contrôles automatisés en tenant compte de la politique de l'organisation en matière de risque. « L'analyse des risques implique de comprendre la probabilité et l'impact potentiel de chaque risque. L'analyse peut être qualitative ou quantitative. » Réf. 2.4.3 du « Guide de la pratique de gestion des risques »</p> <p>C. Correcte. Lorsqu'une décision de gérer un risque est prise, des contrôles appropriés doivent être conçus et implémentés. « ... les contrôles doivent être maintenus pour s'assurer qu'ils restent pertinents et qu'ils sont correctement implémentés pour fournir le niveau de protection convenu. Par exemple [...] avec un renforcement et des audits réguliers. » Réf. 2.4.4 du « Guide de la pratique de gestion des risques »</p> <p>D. Incorrecte. Dans ce cas, l'organisation n'accepte pas simplement les risques, elle utilise des contrôles pour les gérer. « Même si une décision d'accepter un risque est prise, cela ne signifie pas qu'aucune mesure ne sera prise. Un risque accepté doit être documenté, communiqué aux parties prenantes concernées et revu régulièrement pour s'assurer que les changements de probabilité, d'impact ou de coût des contrôles sont pris en compte. » Réf. 2.4.4 du « Guide de la pratique de gestion des risques »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
30	C	4.4.b	<p>A. Incorrecte. « Traditionnellement, la pratique de business analysis a été organisée en tant que fonction spécialisée, coexistant avec des fonctions adjacentes... Dans un contexte Agile, la pratique de business analysis est moins associée à une équipe ou à un rôle spécifique, mais est de plus en plus appliquée par des praticiens polyvalents assumant des rôles de propriétaire de produit ou de service. » Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de business analysis »</p> <p>B. Incorrecte. Avec cette approche, la business analysis reste une fonction spécialisée. « Traditionnellement, la pratique de business analysis a été organisée en tant que fonction spécialisée, coexistant avec des fonctions adjacentes... Dans un contexte Agile, la pratique de business analysis est moins associée à une équipe ou à un rôle spécifique, mais est de plus en plus appliquée par des praticiens polyvalents assumant des rôles de propriétaire de produit ou de service. » Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de business analysis »</p> <p>C. Correcte. « Dans un contexte Agile, la pratique de business analysis est moins associée à une équipe ou à un rôle spécifique, mais est de plus en plus appliquée par des praticiens polyvalents assumant des rôles de propriétaire de produit ou de service. » Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de business analysis »</p> <p>D. Incorrecte. Il est possible que les développeurs de logiciels effectuent ce travail, qui doit très certainement être itératif, mais qui relève toujours de la business analysis, même s'il est effectué par une personne ou une équipe différente. « La pratique de business analysis évolue pour répondre aux exigences complexes des organisations numériques, par exemple, en adoptant des méthodes de travail agiles. » Réf. 2.1 du « Guide de la pratique de business analysis »</p>

## Examen ITIL® 4 Informatique à haute vitesse

---

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
31	C	2.1.a	<p>A. Incorrecte. « La dimension "flux de valeurs et processus" désigne les ressources abstraites utilisées en tant qu'entrée pour la conception de flux de valeurs. » Réf. 2.6.6</p> <p>B. Incorrecte. Cette dimension porte sur la manière dont les « organisations (y compris les finances et les ressources physiques telles que les bâtiments) et les personnes » sont liées à la HVIT. Réf. 2.6.6</p> <p>C. Correcte. La dimension « information et technologie » inclut « les informations et la technologie utilisées comme "ressources de production" pour produire les informations et la technologie qui composent les produits et services numériques » et, par exemple, « les outils de surveillance fournissent un accès en temps réel aux informations sur les performances ». Réf. 2.6.6.2</p> <p>D. Incorrecte. La dimension « partenaires et fournisseurs » concerne l'implication des fournisseurs de services externes dans la fourniture globale de services. « Les environnements HVIT font généralement un usage intensif des infrastructures, plates-formes et autres services basés sur le cloud. » Réf. 2.6.6.3</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
32	D	4.10.a	<p>A. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de la manière dont la pratique de « développement et de gestion des logiciels » contribue à l'assurance de la conformité. « Inspection du travail de développement entre pairs pour accroître la qualité du code et s'assurer qu'il répond efficacement à la demande et aux attentes en matière de performance. » Réf. 4.5.3, tab. 4.25</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de la manière dont la pratique de « surveillance et de gestion des événements » contribue à l'assurance de la conformité. « Configuration des outils de surveillance pour rechercher continuellement les menaces et les vulnérabilités afin de les escalader aux équipes appropriées. » Réf. 4.5.2, tab. 4.23</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de la manière dont la pratique de « gestion de la configuration des services » contribue à l'assurance de la conformité. « Configurations standardisées pour soutenir les exigences de sécurité et d'audit. » Réf. 4.5.1, tab. 4.22</p> <p>D. Correcte. « Les politiques et les plans de gestion de la sécurité de l'information peuvent porter sur les aspects suivants : ... accès à distance ; accès des fournisseurs aux informations et aux ressources d'une organisation. » Cela permet de s'assurer de la conformité en limitant l'accès aux ressources de l'organisation aux personnes qui disposent des autorisations nécessaires. Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de sécurité de l'information »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
33	A	3.1.b	<p>A. Correcte. La culture de sécurité consiste à créer un climat dans lequel les collaborateurs se sentent libres d'être eux-mêmes (et de s'exprimer), même dans des situations stressantes telles que l'échec. « Être réaliste face à l'échec - Reconnaître que l'échec se produira et que ce ne sont pas les personnes qui sont à blâmer, mais le système. » Réf. 3.2.2.2</p> <p>B. Incorrecte. La réflexion conceptuelle désigne un « ensemble de processus cognitifs et pratiques par lesquels les notions de conception sont développées ». Elle bénéficie de l'environnement créé par la culture de sécurité. Réf. 3.2.1.2</p> <p>C. Incorrecte. La logique de service-dominant fait référence à un fournisseur de services impliquant un client dans le processus de fourniture des services pour co-créer de la valeur. « La logique de service-dominant considère un service comme le processus consistant à faire quelque chose pour et avec une autre partie. La création de valeur est un processus collaboratif. Dans la logique de service-dominant, la valeur est toujours co-créée. » Réf. 2.5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. Cynefin est un référentiel de prise de décision. « Le référentiel Cynefin créateur de sens [...] offre un moyen pratique d'évaluer la complexité et de déterminer la marche à suivre appropriée. » Réf. 3.2.3.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
34	A	4.6.e	<p>A. Correcte. Cela ne constituerait PAS une contribution. « Les systèmes infaillibles sont illusoires ; les organisations doivent être préparées à une défaillance inévitable et inattendue. Il ne s'agit plus de maintenir un long intervalle entre les défaillances, mais de rétablir rapidement le service lorsque les difficultés inévitables se produisent. » Réf. 4.3</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion de la continuité des services ». « La pratique de gestion de la continuité des services inclut la définition et la gestion de contrôles pour gérer un large éventail de risques. » Réf. 2.4.2 du « Guide de la pratique de gestion de la continuité des services »</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion de la continuité des services ». « Les tests sont donc un élément essentiel de la gestion de la continuité des services et constituent le seul moyen de s'assurer que la stratégie adoptée, les mesures implémentées et les plans fonctionnent réellement. » Réf. 2.4.3 du « Guide de la pratique de gestion de la continuité des services »</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit d'une contribution de la pratique de « gestion de la continuité des services ». « Surveillance continue des plans, mesures et mécanismes de continuité à des fins de résilience. » Réf. 4.3.2, tab. 4.15</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
35	D	4.6.c	<p>A. Incorrecte. Il s'agit d'une réponse réactive à la situation, alors qu'une amélioration de la conception des outils de surveillance permettrait de détecter les incidents avant que l'utilisateur ne contacte le centre de services. « Lors de l'établissement ou de l'amélioration de la pratique de surveillance et de gestion des événements, les aspects suivants doivent être pris en compte : identification et priorisation des services et des composants de services surveillés. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de surveillance et de gestion des événements »</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'une réponse réactive à la situation, alors qu'une amélioration de la conception des outils de surveillance permettrait de détecter les incidents avant que l'utilisateur ne contacte le centre de services. « Lors de l'établissement ou de l'amélioration de la pratique de surveillance et de gestion des événements, les aspects suivants doivent être pris en compte : identification et priorisation des services et des composants de services surveillés. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de surveillance et de gestion des événements »</p> <p>C. Incorrecte. Cette option n'empêchera pas la situation de se reproduire, contrairement à une amélioration de la conception des outils de surveillance. « Lors de l'établissement ou de l'amélioration de la pratique de surveillance et de gestion des événements, les aspects suivants doivent être pris en compte : identification et priorisation des services et des composants de services surveillés. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de surveillance et de gestion des événements »</p> <p>D. Correcte. L'organisation doit surveiller les services de bout en bout ainsi que les composants de service. « Lors de l'établissement ou de l'amélioration de la pratique de surveillance et de gestion des événements, les aspects suivants doivent être pris en compte : identification et priorisation des services et des composants de services surveillés. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de surveillance et de gestion des événements »</p>
36	D	1.3.d	<p>A. Incorrecte. L'objectif d'investissements de valeur implique l'identification et la justification des investissements numériques. Cette étape concerne la recherche et le développement. « Les nouveaux produits et services numériques doivent être envisagés et évalués en termes de rentabilité. » « Il est également important d'évaluer continuellement les investissements une fois qu'ils ont été justifiés et approuvés, car des options d'investissement plus intéressantes peuvent exister. » Réf. 4.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
			<p>B. Incorrecte. La résilience des opérations consiste à s'assurer que les produits numériques sont hautement disponibles pour utilisation. « Les systèmes d'information reposent de plus en plus sur un si grand nombre de composants qu'il est souvent impossible de prédire ou de garantir leur comportement. Les systèmes infaillibles sont illusoires ; les organisations doivent être préparées à une défaillance inévitable et inattendue. Il ne s'agit plus de maintenir un long intervalle entre les défaillances, mais de rétablir rapidement le service lorsque les difficultés inévitables se produisent. Cela permet de réduire la perturbation des opérations business. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. Le développement rapide implique la conception de nouveaux produits et services numériques améliorés de manière fréquente, rapide et fiable. « En général, plus les produits numériques sont fournis rapidement, plus la valeur peut être réalisée rapidement. Cependant, ce n'est pas toujours le cas et le calendrier doit être modifié en conséquence. Par exemple, une fourniture anticipée peut ne pas être alignée sur la demande du marché. La division d'un produit unique en une série de fournitures incrémentielles permet une fourniture globale plus rapide et permet aux utilisateurs de réaliser de la valeur plus tôt que s'ils avaient attendu le produit complet. » Réf. 4.2</p> <p>D. Correcte. Cet objectif vise à co-crée de la valeur à partir de produits numériques en étroite collaboration entre le fournisseur de services et le consommateur. « Le retour sur les investissements numériques est réalisé uniquement lorsque la prise de décision, qu'elle soit automatisée ou assurée par des personnes ou par l'IA, est améliorée grâce à des informations provenant de systèmes d'information automatisés. Les utilisateurs doivent donc comprendre les produits et les informations numériques, ainsi que leurs différentes utilisations en contexte. Ils doivent suffisamment bien comprendre la fonctionnalité afin de pouvoir l'utiliser de manière appropriée et être capables d'interpréter correctement les informations afin d'améliorer la prise de décision. » Réf. 4.4</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
37	C	4.4.e	<p>A. Incorrecte. La question indique que, dans certains cas, les exigences sont peu claires et contradictoires, et qu'il ne s'agit donc pas de LA MEILLEURE approche. « Une approche en cascade peut être un choix efficace lorsque les exigences, les priorités, la manière de développer les logiciels et les ressources nécessaires sont connues. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de développement et de gestion des logiciels »</p> <p>B. Incorrecte. Bien que cette approche puisse présenter certains avantages, elle ne répond pas directement au manque de clarté des exigences et ne constitue donc pas LA MEILLEURE approche. « Petites équipes de développement/maintenance, relativement indépendantes, multifonctionnelles, basées sur le produit, dans lesquelles un propriétaire de produit gère la priorité du travail à effectuer. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de développement et de gestion des logiciels »</p> <p>C. Correcte. Cette approche s'appuie sur des retours rapides pour répondre au manque de clarté des exigences et met l'accent sur la nécessité de travailler d'abord sur les éléments prioritaires. « Les approches Agile et Scrum sont une combinaison des approches incrémentale et itérative, et mettent l'accent sur une collaboration étroite avec le propriétaire de l'application afin d'obtenir des retours rapides et de développer rapidement de petits incréments dont le propriétaire peut tirer de la valeur. » Réf. 2.2 du « Guide de la pratique de développement et de gestion des logiciels »</p> <p>D. Incorrecte. Bien que cette approche réponde quelque peu aux exigences peu claires, elle n'est pas LA MEILLEURE approche, car elle ne met pas l'accent sur la nécessité de travailler d'abord sur les éléments prioritaires. « L'expérimentation parallèle peut fournir au propriétaire du produit des prototypes qui permettent de formuler les exigences lorsque celles-ci sont ambiguës, voire non articulées. » Réf. 2.4.1 du « Guide de la pratique de développement et de gestion des logiciels »</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
38	D	4.1	<p>A. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de développement rapide. « Le développement rapide peut être mesuré en termes de taille de l'application (changement) par unité de temps. La taille de l'application peut être exprimée en unités techniques, telles que des lignes de code, ou en unités fonctionnelles, telles que des points de récit ou des points de fonction. » Réf. 4.2</p> <p>B. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de l'objectif de résilience des opérations. « L'objectif de résilience des opérations consiste notamment à s'assurer que les produits numériques peuvent être utilisés dès que nécessaire. La résilience s'applique à toutes les parties de la pile de systèmes, ainsi qu'à l'organisation qui gère ces composants. Ce n'est que lorsque chaque composant est résilient que les parties en contact avec le consommateur le sont. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit d'un exemple de l'objectif de conformité assurée. « L'objectif de conformité assurée consiste notamment à s'assurer que la fourniture et la consommation de service sont conformes aux directives de réglementation et d'entreprise en matière de gouvernance, de risque et de conformité. » Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. Il s'agit d'un exemple d'approche permettant de réaliser des investissements de valeur. « La réalisation d'investissements de valeur repose sur des études de marché et le développement de nouveaux produits. Les nouveaux produits et services numériques doivent être envisagés et évalués en termes de rentabilité. » Réf. 4.1</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
39	B	4.3	<p>A. Incorrecte. Le test de l'interface utilisateur aurait permis de vérifier la facilité de téléchargement du permis de conduire, mais pas de vérifier si la plupart des utilisateurs du marché cible étaient titulaires du permis de conduire. « Les interfaces et l'expérience sont testées à l'aide d'artefacts pertinents ». Dans ce cas, l'artefact serait un permis de conduire. Réf. 4.2.6, tab. 4.11</p> <p>B. Correcte. « Les artefacts, tels que les épiques, les récits utilisateur, les critères d'acceptation, les diagrammes de flux de données et les diagrammes de flux de processus doivent être testés. » Le test des récits utilisateur permettrait de déterminer que les utilisateurs ne peuvent pas télécharger de permis de conduire s'ils n'en ont pas. Réf. 4.2.6, tab. 4.11</p> <p>C. Incorrecte. Ce type de test ne permettrait pas de révéler les détails des défauts dans les hypothèses. « Les processus de pipeline peuvent être testés, et les équipes le font souvent de manière implicite pour améliorer leurs pipelines et être aussi efficaces et rapides que possible. Cela exige une bonne compréhension de la structure qui sous-tend le test des pipelines. » Réf. 4.2.6, tab. 4.11</p> <p>D. Incorrecte. « Certains risques doivent être testés dans l'environnement de production », mais ce risque aurait pu être identifié beaucoup plus tôt. Des tests en production ont déjà eu lieu et ont identifié l'erreur trop tard dans le cycle de vie du développement. Réf. 4.2.6, tab. 4.11</p>

Q	R	Réf. programme de formation	Justification
40	C	1.1.c	<p>A. Incorrecte. « Les organisations numériques sont rendues possibles par la technologie numérique. La technologie numérique est un catalyseur important pour les processus internes de ces organisations, et fait souvent partie de leurs produits et services. » Dans cet exemple, une amélioration significative est prévue. Il s'agit donc d'une transformation numérique, et non d'une simple description d'une organisation numérique. Réf. 2.3</p> <p>B. Incorrecte. L'informatique à haute vitesse désigne « l'application de la technologie numérique pour une habilitation business importante, où le délai de mise sur le marché, le délai de mise à disposition des clients, le délai de changement et la vitesse en général sont cruciaux ». Dans cette situation, rien n'indique que la transformation sera rapide. Réf. 2.1</p> <p>C. Correcte. La transformation numérique désigne « l'utilisation de la technologie numérique pour permettre une amélioration significative de la réalisation des objectifs d'une organisation qui n'auraient pas pu être atteints par des moyens non numériques ». Réf. 2.4</p> <p>D. Incorrecte. « Dans les organisations où le business et l'informatique sont considérés comme des fonctions organisationnelles distinctes, le terme "transformation informatique" est souvent utilisé pour désigner un changement majeur qui améliore la manière dont les services informatiques sont fournis. La transformation informatique est axée sur la manière dont les services informatiques et les services d'information sont développés, gérés et soutenus. » Cette organisation prévoit de changer l'utilisation de ses systèmes, et pas uniquement la manière dont ils sont développés, gérés et soutenus. Réf. 2.4.1</p>