



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

### ***Échantillon d'examen 2***

#### ***Livret de questions***

#### **Choix multiple**

**Durée de l'examen : 1 heure et 30 minutes**

#### ***Instructions***

- 1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.**
- 2. Il y a une seule bonne réponse par question.**
- 3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 28 questions.**
- 4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).**
- 5. Vous disposez d'une heure et trente minutes pour terminer cet examen.**
- 6. Il s'agit d'un examen « à livre fermé ». Seuls les documents de l'examen sont autorisés.**

- 1) Une organisation souhaite adopter une approche centrée sur l'être humain, holistique et co-créative de la conception des services.

Quelle option représente l'aspect co-créatif de cette approche ?

- A. Prendre en compte tous les éléments de la conception d'un service lors de la modification d'éléments individuels
- B. Impliquer toutes les parties prenantes concernées, internes et externes, dans le processus de conception
- C. Utiliser des modèles de conception des services pour orchestrer les activités et les ressources de conception
- D. Faire preuve d'empathie envers les parties prenantes et tenir compte des émotions des utilisateurs lors de la conception des services

- 2) Une organisation a décidé de concevoir certains de ses nouveaux services comme des micro-services. La réduction du délai de mise sur le marché est l'une des raisons de cette décision.

Quelle est LA MEILLEURE contribution que peut apporter la pratique de « gestion de l'architecture » dans ce cas précis ?

- A. Revue de l'architecture business de l'organisation pour comprendre comment ses ressources sont utilisées
- B. Fourniture de modèles architecturaux et de lignes directrices pour réduire l'effort de conception des services
- C. Entretien des systèmes pour surveiller les interdépendances entre les composants des nouveaux micro-services
- D. Compréhension et interprétation des exigences du client associées aux nouveaux micro-services

- 3) Une équipe développe une nouvelle application mobile pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des achats en ligne.

Quelle pratique doit être LA PREMIÈRE à contribuer à l'expérience utilisateur, et à quel moment du cycle de vie du produit doit-elle intervenir ?

- A. La pratique de « gestion des mises en production » doit y contribuer en premier, après l'écriture du code, mais avant les premiers essais pilotes
  - B. La pratique du « centre de services » doit y contribuer en premier, après le déploiement de l'application, chaque fois que les utilisateurs rencontrent une difficulté
  - C. La pratique de « gestion des niveaux de service » doit y contribuer en premier, après la conception de l'application et avant la finalisation du développement
  - D. La pratique de « conception des services » doit y contribuer en premier, avant le début de tout travail de développement
- 4) Une organisation a subi des interruptions de service à l'issue d'importants déploiements et mises en production. Elle souhaite réduire à la fois l'envergure des déploiements et la diversité des types de déploiements.

Quelle technique de développement rapide permettrait d'atteindre cet objectif ?

- A. Infrastructure en tant que code
  - B. Architecture de système d'information interreliée de façon souple
  - C. Post-mortem sans jugement
  - D. Kanban
- 5) Un fournisseur de services souhaite s'assurer que la valeur est co-créée.

Quel est pour lui le MEILLEUR moyen d'y parvenir ?

- A. S'assurer que les utilisateurs comprennent comment utiliser le service et qu'ils ont une bonne expérience de chaque interaction avec le service
- B. Impliquer les clients et les utilisateurs à chaque étape, notamment lors de la conception des services et de l'interaction avec le service
- C. S'assurer que le service répond aux objectifs convenus en matière d'utilité et de garantie
- D. Impliquer les gestionnaires des relations dans la revue des services afin de s'assurer que les retours des clients sont bien compris

- 6) Quel terme décrit LE MIEUX les investissements bénéfiques dans la technologie numérique lorsque la valeur de ces investissements est réalisée dans des délais serrés ?
- A. Produit numérique
  - B. Transformation numérique
  - C. Informatique à haute vitesse
  - D. Transformation informatique
- 7) Du point de vue d'un fournisseur de services, comment commence le cycle de vie d'un produit numérique commence-t-il ?
- A. Lors de l'intégration de clients
  - B. Avec l'exploration des opportunités de marché
  - C. Avec la co-crédation de valeur
  - D. Avec la désactivation de clients
- 8) Quel terme désigne un système imprévisible, de sorte qu'il est plus approprié de tirer des enseignements de l'expérimentation que de suivre des processus rigides ?
- A. Évident
  - B. Compliqué
  - C. Complexe
  - D. Désordre

- 9) Les praticiens du changement d'une organisation sont responsables de décider du degré de risque qu'ils sont prêts à accepter pour chaque changement, au cas par cas. Récemment, l'organisation a connu des infractions réglementaires liées à des changements.

Quelle est LA MEILLEURE action d'amélioration dans cette situation ?

- A. Les praticiens créent un modèle pour des degrés de risque acceptables, en fonction de la catégorie de changement
- B. L'organisation adopte les conseils du DevOps Audit Defense Toolkit afin de créer une compréhension commune des risques entre la fonction informatique et les auditeurs
- C. Les équipes de développement décident des degrés de risque acceptables pour chaque changement, en fonction de leur expertise en la matière
- D. Les décisions portant sur les degrés de risque acceptables sont transmises à l'organe de gouvernance de l'organisation, qui les communique aux praticiens du changement

- 10) Un fournisseur de services teste l'environnement de production avec des scénarios simulés. La pratique de « gestion de l'infrastructure et des plates-formes » doit permettre de s'assurer qu'aucune interruption importante ne résulte de ces tests.

À quel objectif de l'informatique à haute vitesse cette activité contribue-t-elle LE PLUS ?

- A. Résilience des opérations
- B. Valeur co-créée
- C. Développement rapide
- D. Investissements de valeur

11) Comment les gestionnaires peuvent-ils LE MIEUX démontrer l'adoption de la culture Lean ?

- A. En encourageant les praticiens à explorer les éventuelles conséquences involontaires de leur travail
- B. En s'engageant en faveur de la sécurité et en encourageant les employés à s'exprimer
- C. En encourageant les praticiens à pratiquer la pensée complexe
- D. En observant le processus de travail réel et en posant des questions aux praticiens

12) Une organisation comptait parmi ses employés un propriétaire de produit qui prenait souvent des décisions sans impliquer les parties prenantes et qui n'était pas ouvert aux retours. Les utilisateurs et l'équipe de développement étaient donc mécontents, et la valeur du produit a diminué. Un nouveau propriétaire de produit a été désigné pour remplacer le précédent.

Comment la pratique de « gestion des relations » peut-elle LE MIEUX contribuer à permettre au nouveau propriétaire du produit de regagner rapidement la confiance des parties prenantes et de maximiser la valeur du produit ?

- A. Adopter un ensemble commun de valeurs et de principes qui peuvent être partagés par tous les membres de l'organisation
- B. Fournir des techniques qui peuvent être utilisées pour établir les priorités des clients et traiter les réclamations
- C. S'assurer que les bonnes décisions d'investissement sont prises et que les ressources sont allouées de manière appropriée
- D. Améliorer l'approche utilisée par l'équipe pour développer le produit en fonction des exigences de l'organisation

- 13) Un gestionnaire de problèmes est informé qu'un correctif est disponible pour un défaut grave décelé dans un produit logiciel tiers utilisé par l'organisation. Après analyse, le gestionnaire conclut que le défaut n'aura aucun impact sur l'organisation, car la version défectueuse de l'application a été mise hors service et n'est plus utilisée.

Que doit faire le gestionnaire de problèmes par la suite ?

- A. Créer l'enregistrement d'une erreur connue afin que les futurs incidents puissent être associés à ce problème
- B. Planifier un déploiement du correctif le plus rapidement possible
- C. Clôturer l'enregistrement du problème, car il n'est pas pertinent pour l'organisation
- D. Prioriser le problème à des fins d'analyse, en fonction de l'urgence et de l'impact

- 14) Une organisation souhaite comprendre l'expérience utilisateur globale d'un nouveau service.

Quelle serait LA MEILLEURE façon de collecter des données sur l'expérience des utilisateurs de ce nouveau service ?

- A. Utiliser les métriques de performance applicative du nouveau service pour calculer un score d'expérience utilisateur
- B. Les gestionnaires des relations business doivent collecter des métriques d'expérience utilisateur auprès de clients lors de réunions mensuelles
- C. Le centre de services doit demander aux utilisateurs une évaluation simple du nouveau service chaque fois qu'ils interagissent avec lui
- D. Collecter des données lors d'une enquête annuelle pour évaluer la satisfaction des utilisateurs de services informatiques

- 15) Quelle option est un exemple d'organisation numérique ?

- A. Une organisation qui utilise les technologies de l'information pour changer de direction stratégique
- B. Une organisation qui utilise les technologies de l'information pour soutenir ses processus opérationnels
- C. Une organisation qui utilise les technologies de l'information pour améliorer sa pratique du « centre de services »
- D. Une organisation qui a subi une transformation informatique

16) Quelle option est un exemple de transformation informatique ?

- A. Automatiser le flux des travaux entre le développement et les opérations
- B. Accélérer de manière significative la performance des activités business
- C. Utiliser la technologie pour créer des expériences client personnalisées
- D. Utiliser la technologie numérique pour accélérer la prise de décisions business

17) Quel concept concerne la création de prototypes pour tester des hypothèses ?

- A. Réflexion conceptuelle
- B. Culture de sécurité
- C. Amélioration continue
- D. Pensée complexe

18) Un fournisseur de services a connu un certain nombre d'interruptions majeures de ses services cloud. Ces interruptions seraient le résultat d'une utilisation imprévue et inappropriée du service.

Comment la pratique de « gestion de la capacité et de la performance » peut-elle contribuer à résoudre cette difficulté ?

- A. Identification des ressources nécessaires et établissement des coûts associés pour soutenir le produit minimum viable pour le service cloud
- B. Analyse des résultats des outils AIOps pour identifier des tendances et des anomalies dans la charge de travail des services cloud
- C. Décision d'investir dans la résolution des difficultés associées aux services cloud ou d'allouer des dépenses à d'autres services
- D. Identification des composants du service cloud qui nécessitent des mises à jour régulières et automatisation de leur implémentation



- 19) Une organisation prévoit d'apporter des améliorations à un service complexe afin d'accroître sa performance et sa fiabilité. Elle a analysé la situation actuelle et sait ce qu'elle veut accomplir.

Quelle approche doit-elle adopter pour l'étape « comment y parvenir ? » de l'amélioration ?

- A. Créer un plan basé sur une analyse des écarts détaillée et suivre les étapes du plan
- B. Définir des métriques pour l'état futur souhaité et mesurer continuellement ces métriques
- C. Définir un produit minimum viable et l'améliorer par incréments
- D. Établir des hypothèses et réaliser des expérimentations de type « safe-to-fail »

- 20) Quelle approche peut être utilisée pour améliorer l'aptitude des personnes à imaginer les conséquences potentielles de leurs actions, notamment lorsqu'elles sont confrontées à un dilemme, par exemple s'il leur est demandé d'ignorer des procédures de sécurité ?

- A. Logique de service-dominant
- B. Réflexion conceptuelle
- C. Éducation à l'éthique
- D. Pensée complexe

- 21) Une organisation a récemment subi des interruptions de service. Elle a reproché à son fournisseur de services le fait que les interruptions n'ont pas été résolues de la manière la plus bénéfique pour l'organisation.

Comment la pratique de « gestion de la disponibilité » pourrait-elle contribuer à éviter une telle situation à l'avenir ?

- A. Accroître les cibles du MTBF afin d'éliminer toutes les interruptions potentielles, conjointement avec les activités de continuité de service
- B. Comprendre les services du point de vue des consommateurs et modifier les cibles du MTRS en conséquence
- C. Revoir les cibles liées à la performance des services afin de s'assurer que la demande attendue peut être satisfaite
- D. Comprendre quelles applications sont les plus critiques pour les services de l'organisation et concevoir ces applications avec plus de résilience

22) Quel énoncé concernant les flux de valeur dans une organisation HVIT est CORRECT ?

- A. Dans les organisations HVIT, il est souvent utile de dicter des procédures pour chaque étape d'un flux de valeur
- B. Les flux de valeur des organisations HVIT reflètent la diversité de leurs produits et services
- C. ITIL fournit des modèles pour chaque flux de valeur HVIT
- D. Un flux de valeur fournit une description générique des activités nécessaires à la gestion des produits et des services

23) Une organisation a de nombreux portefeuilles différents (produits, programmes, projets, applications) qui sont gérés avec des degrés de formalité variables. L'organisation souhaite s'assurer que ses ressources sont utilisées de manière appropriée à travers ces portefeuilles. Elle souhaite également obtenir des données plus précises sur les performances des éléments de ces portefeuilles.

Quelle approche permettrait LE MIEUX à l'organisation d'atteindre ces objectifs ?

- A. S'assurer que chaque portefeuille dispose d'une charte documentée et d'un propriétaire qui établit régulièrement les priorités du portefeuille
- B. Développer un modèle de bilan de santé permettant de comparer la réalisation de valeur de tous les éléments du portefeuille
- C. Établir une politique selon laquelle les éléments du portefeuille jugés importants par les parties prenantes reçoivent des ressources adéquates
- D. Établir des critères permettant d'examiner les propositions de valeur et la santé financière de nouvelles initiatives

24) Comment une équipe produit peut-elle utiliser un budget pour les erreurs de 0,1 % ?

- A. 0,1 % du financement doit être utilisé pour prendre des mesures correctives pour remédier aux défauts
- B. Si le temps d'indisponibilité approche 0,1 %, des efforts supplémentaires doivent être consacrés à l'amélioration de la stabilité
- C. 0,1 % du temps de codage doit être utilisé pour développer des routines de gestion des erreurs
- D. Si les erreurs approchent 0,1 % des messages des utilisateurs, davantage de temps doit être consacré à la réduction des erreurs

25) Une organisation reconnaît que certains types de risques doivent être testés en production (par exemple, tests de charge et tests de résistance).

Quelles sont les DEUX techniques utilisées par la pratique de « validation et test des services » après le déploiement pour limiter le risque que ces tests affectent les utilisateurs ?

1. Test de chaque module logiciel dans le pipeline d'intégration continue
  2. Mise en production de nouvelles fonctionnalités pour un petit groupe d'utilisateurs avant un déploiement plus large
  3. Mise en production dans une copie de l'environnement de production tout en conservant l'environnement de production original inchangé
  4. Test manuel de l'intégration entre les systèmes
- A. 1 et 2  
B. 2 et 3  
C. 3 et 4  
D. 1 et 4

26) Dans quelles circonstances une transformation vers les technologies de l'informatique à haute vitesse serait-elle considérée comme indésirable ?

- A. Une organisation souhaite soutenir une habilitation business rapidement  
B. Une organisation a l'habitude d'innover et de fonctionner rapidement et efficacement  
C. Une organisation utilise systématiquement un niveau élevé de technologie numérique  
D. Une organisation estime que ses valeurs et son style de leadership sont incompatibles avec le changement

27) Quel objectif d'informatique à haute vitesse prend en compte l'aptitude d'une organisation à assurer la continuité des services business lorsque des événements perturbateurs affectent ses produits numériques ?

- A. Investissements de valeur  
B. Résilience des opérations  
C. Développement rapide  
D. Conformité assurée

28) Un prestataire de services d'investissement utilise l'intelligence artificielle (IA) pour analyser les marchés et proposer des stratégies d'investissement. Le personnel informatique travaille sous pression pendant de longues heures pour gérer les algorithmes nécessaires. Les erreurs se multiplient et les membres de l'équipe sont en désaccord et s'accusent les uns les autres.

Quelle approche doit être retenue pour améliorer la situation ?

- A. Renforcer la confiance en favorisant un environnement sain permettant d'exprimer des opinions et de résoudre les difficultés.
- B. Introduire l'ingénierie du chaos pour détecter de manière proactive les erreurs dans les algorithmes
- C. Concevoir un nouveau flux de valeur empêchant que des erreurs soient introduites
- D. Réduire le nombre de changements d'algorithmes afin que l'équipe informatique puisse consacrer plus de temps à chacun d'entre eux

29) Une organisation a toujours assuré une stricte ségrégation des tâches ou fonctions afin de détecter les erreurs et de prévenir la fraude. Afin d'alléger la charge bureaucratique, l'organisation a introduit des contrôles automatisés qui lui permettent de s'assurer que les changements respectent ses exigences de conformité.

Quelle est LA MEILLEURE approche que cette organisation peut utiliser régulièrement pour maintenir les contrôles automatisés ?

- A. Évaluer la capacité et l'appétit du risque de l'organisation
- B. Effectuer une analyse de risque quantitative et qualitative
- C. Mener des revues et des audits afin de s'assurer de l'atténuation des risques
- D. Passer en revue la probabilité des risques acceptés

30) Une organisation a constitué une nouvelle équipe pour développer une application mobile. Elle souhaite que cette équipe l'aide à entamer son parcours de transformation numérique.

Qui doit analyser et documenter les exigences de la nouvelle application ?

- A. L'équipe de business analysis existante doit effectuer ce travail
- B. Une nouvelle équipe de business analysis numérique doit être créée pour effectuer ce travail
- C. Le propriétaire du produit pour la nouvelle application mobile doit effectuer ce travail
- D. Les développeurs de logiciels doivent définir les besoins de manière itérative, car la business analysis n'est pas nécessaire pour ce travail

31) Les solutions de surveillance en temps réel sont un exemple de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Laquelle ?

- A. Flux de valeur et processus
- B. Organisations et personnes
- C. Information et technologie
- D. Partenaires et fournisseurs

32) Quelle option est un exemple de la manière dont la pratique de « gestion de la sécurité de l'information » contribue à l'assurance de la conformité ?

- A. S'assurer que tout code développé est vérifié par un collègue pour détecter les failles de sécurité de l'information
- B. Répondre aux incidents majeurs en passant en revue les seuils d'alerte pour les composants de service essentiels
- C. Créer des modèles de construction standard qui intègrent des contrôles de sécurité de l'information pour les composants des services
- D. Définir une politique visant à traiter la question de l'accès d'un tiers au réseau privé virtuel (VPN) de l'organisation

- 33) Une organisation a toujours fait savoir à ses employés que « l'échec n'est pas une option ». Par conséquent, les employés cachent souvent leurs erreurs.

Que faut-il adopter pour favoriser AU MIEUX un environnement de travail basé sur l'ouverture et la confiance, dans lequel les personnes peuvent mener des expérimentations ?

- A. Culture de sécurité
- B. Réflexion conceptuelle
- C. Logique de service-dominant
- D. Cynefin

- 34) Une organisation ayant adopté le numérique introduit la discipline de l'ingénierie du chaos afin de tester et d'améliorer la résilience de ses systèmes informatiques.

Dans ce contexte, quelle proposition ne constituerait PAS une contribution de la pratique de « gestion de la continuité des services » ?

- A. Introduire des contrôles pour s'assurer que les systèmes sont infaillibles
- B. Prendre en compte les risques et concevoir des contre-mesures
- C. Mener des exercices pour tester les plans et améliorer le niveau de préparation
- D. Surveiller continuellement les plans et les contre-mesures

- 35) Les équipes informatiques d'une organisation gèrent les événements qui affectent l'infrastructure et les composants logiciels en prenant des mesures lorsque les seuils sont dépassés. Parfois, l'organisation découvre qu'un incident majeur est survenu lorsqu'un utilisateur contacte le centre de services.

Quelle est LA MEILLEURE action d'amélioration dans cette situation ?

- A. Créer des solutions de contournement automatisées pour les incidents associés à des services entiers
- B. Créer des voies d'escalade rapide des incidents vers les groupes de résolution appropriés
- C. Revoir le plan de continuité des services pour les services les plus fréquemment touchés
- D. Modifier la conception des outils de surveillance pour inclure des événements de service

36) Après avoir suivi un cours de formation en ligne, les employés d'une organisation sont mieux équipés pour utiliser les systèmes numériques.

Quel objectif de l'informatique à haute vitesse est soutenu par cette formation ?

- A. Investissements de valeur
- B. Résilience des opérations
- C. Développement rapide
- D. Valeur co-crée

37) L'organisation d'un fournisseur de services commerciaux utilise plusieurs approches pour le développement logiciel. Plusieurs de ses clients majeurs ont fait part de leurs exigences et de leurs priorités et ont laissé entendre qu'ils pourraient partir si ces exigences n'étaient pas satisfaites dans un avenir proche. Dans certains cas, les exigences sont peu claires et contradictoires.

Quelle approche de développement logiciel permettrait à cette organisation de répondre AU MIEUX aux besoins de ses clients majeurs ?

- A. Une approche en cascade, car les exigences, les priorités et les ressources nécessaires sont connues
- B. Une approche itérative qui permet aux petites équipes de travailler de manière indépendante
- C. Une approche Agile qui permet d'obtenir des retours rapides et de développer en premier lieu les éléments prioritaires
- D. Une approche d'expérimentation parallèle qui inclut un prototypage afin de connaître les exigences non articulées

38) Une organisation souhaite assurer des investissements de valeur dans des produits, des services et des améliorations.

Quelle initiative permettrait LE MIEUX de soutenir cet objectif ?

- A. Réduire la quantité de code dans chaque déploiement pour permettre aux clients externes de profiter des nouvelles fonctionnalités plus tôt dans le cycle de vie du produit
- B. Documenter les composants techniques et non techniques d'un service et la manière dont ils fonctionnent ensemble pour maintenir l'opérabilité dans diverses circonstances défavorables
- C. S'assurer que les changements proposés pour les produits sont conformes à la réglementation en matière de protection des données et à la politique de sécurité de l'information de l'organisation
- D. Établir des groupes de discussion externes pour comprendre les changements dans les habitudes de consommation et des groupes de travail internes pour étudier la faisabilité et la rentabilité des idées

39) Une organisation met à jour son application de banque en ligne. La nouvelle application nécessite que les utilisateurs téléchargent une copie de leur permis de conduire lorsqu'ils s'inscrivent pour la première fois. Après sa sortie, l'application a suscité des réactions négatives car de nombreux utilisateurs n'avaient pas de permis de conduire.

Quel type de test aurait pu permettre d'anticiper cette difficulté ?

- A. Test de la conception de l'interface utilisateur
- B. Test des récits utilisateur
- C. Test du pipeline de mise en production
- D. Test du système en production



40) Une organisation implémente une nouvelle technologie qui permettra d'améliorer considérablement la façon dont elle interagit avec ses clients.

Quel terme décrit LE MIEUX cette situation ?

- A. Organisation numérique
- B. Informatique à haute vitesse
- C. Transformation numérique
- D. Transformation informatique

**FIN DE L'EXAMEN**