



Formitys

LE GUIDE du M-LEARNING ITIL® - Fondation

FORMITYS International

Expertise ITIL® et ISO 20 000

Formation, Audit, Conseil, Projets

43/47 Avenue de la Grande Armée
75116 PARIS
France

(+ 33) 01.30.10.47.72
contact@formitys.com
<http://www.formitys.com>

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The APMG International Lean IT and Swirl Device logo is a trademark of The APM Group Limited, used under permission of The APM Group Limited. All rights reserved.



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  AXELOS



M-LEARNING ITIL tire parti des possibilités offertes par les technologies mobiles. C'est une innovation qui permet de **se former à son rythme avec un coach expert ITIL certifié APMG**. Le processus de formation M-Learning M-LEARNING ITIL accroît les possibilités d'individualisation du suivi du participant et optimise les résultats ou les coûts de formation.

Le M-LEARNING ITIL est une solution complète qui peut s'utiliser en M-learning standalone ou en blended (formation mixte, classique et M-learning) pour la CERTIFICATION ITIL Fondation.



Le programme ITIL fondation peut-être réalisé suivant 4 grandes catégories de formats selon vos besoins :

- ✓ **Présentiel avec suivi M-learning**
- ✓ **Individuel autonome en M-learning**
- ✓ **Groupe autonome tutoré en M-learning**
- ✓ **Classe virtuelle en M-learning**



1. Présentiel avec suivi M-learning

Pour garantir la meilleure valeur ajoutée sur le long terme avec un présentiel Inter ou Intra sur 3 jours :

la plateforme multi-canaux M-LEARNING-ITIL permet d'accompagner l'apprenant en amont, pendant, et après la formation.

Et aussi sur le long terme et durant la mise en oeuvre opérationnelle des connaissances.



2. Individuel autonome en M-learning

Pour une autonomie totale de formation individuelle avec 1 à 3 jours de présentiel pour préparer la certification :

la plateforme multi-canaux M-LEARNING-ITIL permet à l'apprenant l'acquisition des connaissances à son rythme.

Cette formule augmente les probabilités de succès à l'examen ou réduit les coûts de formation.



3. Groupe autonome tutoré en M-learning

*Pour un travail en équipe ou groupe informel avec
1 à 3 jours de présentiel pour préparer la certification :*

*la plateforme multi-canaux M-LEARNING-ITIL
permet à l'apprenant l'acquisition des
connaissances à son rythme.*

*Cette formule augmente les probabilités de succès à
l'examen ou réduit les coûts de formation.*



4. Classe virtuelle en M-learning

Pour une certification rapide en classe virtuelle sans désorganiser les activités opérationnelles :

la plateforme multi-canaux M-LEARNING-ITIL permet à l'apprenant l'acquisition des connaissances suivant un calendrier défini avec le Service Formation.

Cette formule augmente les probabilités de succès à l'examen ou réduit les coûts de formation.



1

M-LEARNING ITIL® FONDATION

2 Jours de formation
en M-Learning

2

Quizz et Examens
blancs



4

Examen de
certification

3

1 Jour de
présentiel

La **1**^{ère} tablette accréditée pour la certification ITIL® fondation



Objectifs

- Expliquer les objectifs métiers pour chaque phase du cycle de vie des services ITIL®
- Évaluer les principes et modèles principaux de la gestion de services ITIL®
- Comprendre de quelle manière les processus ITIL® contribuent au cycle de vie des services
- Comprendre la terminologie ITIL®
- Planifier les différentes phases d'un projet IT avec la mise en œuvre d'ITIL®
- Option : Passer avec succès la certification ITIL® fondation



Public concerné

Tous les personnels des centres de services IT (support, exploitation, infrastructure ...), directeur et responsable de service informatique.

La version 2011 d'ITIL® propose de nombreuses améliorations comparées à la version précédente. Elle porte notamment sur l'intégration du métier et des technologies de l'information et sur un cycle de vie complet des services.

Processus de formation

1- Préparation

- Inscription
- Conférence téléphonique de prise en main (1h00)

2- Formation

- Apprentissage sur M-LEARNING®
- Points téléphoniques avec votre coach-formateur certifié M-LEARNING® et ITIL® Fondation (2h00)

4- Accompagnement & certification

- Participation à la journée en présentiel (échange et questions en présence du formateur)
- Examen de certification ITIL® Fondation

3- Engagement

- Spécification des attentes pour la journée en présentiel
- Réalisation des quizz et examens blancs



Déroulé de la formation ◀ ◀ ◀

Après inscription et au moins 4 jours avant le cours en présentiel, le participant reçoit son accès M-LEARNING ITIL®. Le participant est invité à commencer à préparer sa formation en se connectant sur son M-LEARNING ITIL®.

▶ ▶ ▶ La préparation initiale sur M-LEARNING ITIL® c'est :

- 20 vidéos découpées chapitre par chapitre et processus par processus.
- Chaque chapitre et chaque processus de la vidéo correspond aussi à un support de formation ITIL® en pdf
- Après chaque vidéo, le participant lit le support de cours et réalise les quizz en rapport avec le chapitre. Lorsque le participant a validé le quizz de son chapitre, il est autorisé à passer à la vidéo suivante
- Selon les options d'accompagnement choisies, à la fin des chapitres, le participant aura la possibilité de se connecter à des conférences téléphoniques d'une heure animées par un formateur certifié M-LEARNING ITIL® fondation
- A l'issue de son parcours de formation, le participant passe des examens blancs complets de niveau ITIL® fondation. Un tableau de résultat permet d'évaluer le niveau atteint par le participant.
- Afin d'optimiser le temps de formation en présentiel, le participant remplit les questions pour le formateur, via son M-LEARNING®

La préparation initiale sur M-LEARNING® ITIL® est alors terminée.

Les jours de présentiel ◀ ◀ ◀

Selon les options d'accompagnement choisies, la participation de l'apprenant peut-être conditionnée à ses résultats lors de l'examen blanc sur M-LEARNING® ITIL®. Pour être autorisé à participer aux journées en présentiel, le participant doit obtenir un score de 65% de bonnes réponses).

Le cours traite :

- Les points et questions adressées au formateur via le M-LEARNING ITIL®
- Chaque point fait l'objet d'explications avec le support de cours de l'organisme de formation
- Les résultats et le bilan par participant est fait avec le formateur
- Un examen blanc collectif avec commentaires et corrections est réalisé
- Un plan d'action et son suivi est défini par le formateur avec chaque participant (des actions post formation sont possibles).
- Les résultats des actions définies par le formateur avec chaque participant sont évalués
- Un examen blanc avec commentaires et corrections est réalisé
- L'examen de certification ITIL® fondation est réalisée sur une durée de 60mns directement sur le site web APMG.
- Les résultats d'examen sont immédiats. L'examen de certification qui suit a formation se présente sous la forme d'un QCM de 40 questions similaires à celui réalisé sur le M-LEARNING® ITIL® (il faut obtenir 26 bonnes réponse (65%) pour se voir décerner la certification).



1 Qu'est-ce que M-LEARNING® ?

M-LEARNING® c'est une plateforme de M-LEARNING ou BLENDED qui permet:

- La mise en place d'une application mobile dédiée à la formation ITIL® fondation
- 1 cursus de formation en 4 étapes (Avant/pendant /Après + accompagnement)
- l'utilisation de plus de 20 outils pédagogiques
- de se former n'importe où et n'importe quand et d'accéder à des formations « *on demand* »
- une totale mobilité des apprenants
- la possibilité de s'exercer sur des quizz et examens blancs



2 Quel apport pour la formation ITIL® ?

M-LEARNING® est une nouvelle approche de l'apprentissage & une normalisation de la formation à travers:

- un cursus construit pour réussir avec votre Service Formation(*)
- la validation des acquis et des examens blancs
- la valorisation des participants grâce à un outil innovant
- la possibilité de se former n'importe où n'importe quand avec un outil interactif
- la possibilité de revenir sur ses formations et d'effectuer à nouveau les tests
- un outil qui permet l'utilisation des connaissances en situation professionnelle.
- la convivialité et le partage de la connaissance avec ses collègues et collaborateurs
- l'optimisation du temps, des déplacements et donc des coûts
- (*) voir la Fiche formation et le Plan de cours

3 Comment s'assurer de la réussite des apprenants ?

M-LEARNING® ITIL® s'assure de la réussite des apprenants à travers:

- l'accompagnement des apprenants par des formateurs certifiés M-LEARNING® et titulaires de plusieurs certification ITIL® qui leur confère un minimum de 9 points dans la comptabilisation des crédits de certification ITIL® et l'accréditation APMG.
- la préparation de la journée en présentiel en fonction des spécifications des attentes de chaque participant
- la mesure du temps passé sur l'application
- la validation de la feuille de présence
- l'évaluation des compétences acquises lors de la formation
- la formalisation des engagements pris par les participants pour obtenir leur certification
- l'accès à la journée en présentiel qu'après avoir obtenu 65% de bonnes réponses à l'examen blanc.



FORMITYS propose une démarche qualité incomparable. Afin de certifier l'acquisition de compétences sur la formation ITIL® fondation, FORMITYS a créé un parcours pédagogique découpé en 4 étapes clés accrédité par APMG.

ETAPE 1: Préparez-vous

FONCTIONNALITE	OBJECTIF	TEMPS ESTIME
Préparation à la formation ITIL® fondation		
Vidéo de kick off	Présentation de la formation et conseils pratiques d'utilisation	10'
Compte du participant	Identifier et connaître le participant à travers son parcours et la spécification de ses attentes.	30'
Cursus	Présenter le cursus et les objectifs de la formation répartis suivants 4 thèmes.	10'
Evaluation	Evaluer les connaissances du participant en amont de la formation.	1h00
Temps estimé		1h50

ETAPE 2: Formez-vous

FONCTIONNALITE	OBJECTIF	TEMPS ESTIME
Formation ITIL® fondation et acquisition de compétences		
Vidéo	Se former à ITIL® fondation à travers les vidéos du formateur et ses explications	2h00
Cours	Permettre au participant de se reporter à ses cours pour les approfondissements.	15h15
Quizz	Le participant devra réaliser un quizz qui lui permettra d'évaluer ses connaissances et lui permettra d'accéder à la vidéo et au cours suivants.	1h00
Bilan pédagogique	Le participant s'auto-évalue et formalise ses 3 points forts et ses 2 axes de progrès sur chacun des 4 thèmes étudiés au fur-et-à-mesure de son parcours.	30'
Formulaire de présence	Evaluer le contenu de la formation dispensée et signer l'attestation de présence pour les jours de M-LEARNING.	-
Temps estimé		18h30



ETAPE 3: Engagez-vous

FONCTIONNALITE	OBJECTIF	TEMPS ESTIME
Engagement dans la durée et validation des nouvelles compétences acquises par le participant.		
Formulaire d'engagement	Le participant s'auto-évalue et spécifie ses 3 points forts et ses 2 axes d'amélioration sur l'ensemble du cursus ITIL® fondation. Formaliser les 5 engagements pris par le participant pour s'assurer de sa réussite lors de l'examen de certification.	30'
Profil	Avoir une visibilité globale sur le résultats au quiz et l'acquisition du savoir.	10'
Evaluation à froid	Evaluation par le participant de la pertinence de la formation à l'issue du cursus ITIL® Fondation (M-LEARNING et présentiel)	-
Vidéotheque	Selon les options d'accompagnement choisies, accroître la culture du participant dans son domaine d'activité grâce à des vidéos et des interview d'experts mises à jour chaque mois, pendant un an.	1h00
Revue de presse	Selon les options d'accompagnement choisies, permettre au participant de se tenir informé des actualités de son domaine d'activité pendant un an.	1h00
Hotline	Permettre au participant de contacter un expert technique ou pédagogique.	-
Evaluation	Valider l'acquisition des connaissances par le biais de l'examen blanc. Le participant sera admis à la journée en présentiel + option certification qu'à condition que celui-ci ai au minimum 65% de bonnes réponses à l'examen blanc M-LEARNING.	1h30
Temps estimé		4h10



ETAPE 4: Accompagnement

FONCTIONNALITE	OBJECTIF	TEMPS ESTIME
Permettre la réussite et l'accompagnement du participant sur l'ensemble du cursus de formation		
Accompagnement de début de formation	Permettre une prise en main optimale de l'outil. Lors de la réception de son M-LEARNING® ITIL® fondation, Selon les options d'accompagnement choisies, le participant a accès à une conférence téléphonique d'une durée de 1 heure durant laquelle il pourra poser les questions relatives à l'utilisation de l'application M-LEARNING® et au cursus de formation.	1h00
Accompagnement durant la formation	Selon les options d'accompagnement choisies, chaque participant aura la possibilité de se connecter à la fin de chaque chapitre à une conférence « call learning » durant laquelle le formateur répondra aux questions posées par les participants. Suivi des résultats des quizz.	2h00
Prise de note	permettre au participant de répertorier ses annotations en fonctions des 4 grands thèmes suivis.	-
Moteur de recherche	permettre au participant de rechercher rapidement l'ensemble des documents à sa disposition à partir d'un mot clé. Permettre l'utilisation des connaissances en situation professionnelle.	-
Votre communauté	permettre un échange entre l'ensemble des participants à la formation et le formateur à travers un forum sécurisé. Accès pendant 1 an.	30'
Formation en présentiel	formation en présentiel avec un formateur certifié ITIL®. Minimum : 1 jour	7h00
Temps estimé		10h30



Full mobilité: à tout moment retrouvez votre environnement M-LEARNING ITIL® sur votre PC avec votre connexion Internet !

	Formitys L'expérience au service de vos objectifs de FORMATIONS SUR MESURE et certifiantes	Expertise ITIL® ISO 20000 LEAN IT
---	---	---

LES PRINCIPES DE L'ITIL® ET DE LA GESTION DES SERVICES IT

La durée d'étude recommandée pour cette section est de 2 h 30 minimum.



Vidéo 1-1 :

<https://www.youtube.com/watch?v=QzXF4cbQZCE>

<http://dai.ly/k4gioZagnUMZkn4CyXV>



Full mobilité: à tout moment retrouvez votre environnement M-LEARNING ITIL® sur votre PC avec votre connexion Internet !



Cours



SYLLABUS



GLOSSAIRE

Quizz

- Persévérez et refaire: moins de 7/10 de l'évaluation
- Félicitations: à partir de 7/10 de l'évaluation vous pouvez passer au chapitre suivant
- Parfait: 10/10 de l'évaluation



Toutes les formations dispensées en M-Learning ou en blended font l'objet d'une validation par le comité pédagogique M-LEARNING® constitué de professionnels reconnus.

Pour les formations de type blended, l'ensemble des formateurs sont certifiés M-LEARNING® et ont suivi une formation ayant pour objectif de:

- Respecter scrupuleusement le processus de formation en 4 étapes M-LEARNING®
- Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités du M-LEARNING®
- Traiter et analyser les données fournies par les participants
- Adapter le présentiel en fonction de chaque groupe en apportant des réponses précises aux attentes de chacun des participants.
- Faire valoir et illustrer chacune des réponses apportés aux participants par les expériences professionnelles du formateur.
- Animer le forum « votre communauté »
- S'assurer de la progression de chacun des participants et valider l'acquisition des nouvelles compétences.

M-LEARNING® est engagé dans une démarche d'amélioration continue:

- A tout moment le participant peut informer son coach d'une difficulté bloquante de compréhension
- 100 % de retours des questionnaires d'évaluation « A chaud » « A froid » grâce au formulaires
- 90 % de satisfaction avec retour des questionnaires à J+1 suivant le dernier jour de formation. Si toutefois une évaluation était en deçà de 80%, M-LEARNING® met en place des actions correctives (échange téléphonique avec le participant, débriefing à la DRH, propositions de solutions)
- Fourniture d'une synthèse périodique des évaluations à chaud et à froid.

Protection et sauvegarde des données individuelles:

- Déclaration CNIL selon la loi en vigueur.
- Charte de confidentialité.
- Interface internet permettant au participant d'accéder à l'ensemble des ses documents.

Engagement RSE & développement durable:

Dans le cadre de son engagement RSE & développement durable, M-LEARNING® s'engage à:

- Garantir des conditions de travail dans lesquelles les droits humains et les normes de travail sont respectés.
- Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations pour assurer l'égalité des chances. Notre effectif respecte la parité. Notre objectif est de proposer à nos clients autant de formateurs hommes que femme pour intervenir sur les missions.
- Favoriser le développement des compétences et la promotion sociale des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.
- Encourager nos partenaires, sous-traitants et fournisseurs à adhérer à nos valeurs et à apporter leur contribution à nos engagements en matière de développement durable.
- Former nos clients sur le développement durable et le green IT



Téléchargez gratuitement votre application M-Learning et COMMANDEZ VOTRE FORMATION ITIL® EN LIGNE

➤ [COMMANDEZ VOTRE FORMATION M-LEARNING® ITIL® EN LIGNE](http://formitys.com)

<http://formitys.com>