FORMATION PRATIQUE · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

ITIL® 5 Foundation

Certification **PeopleCert** — ITIL® 5 Foundation · Préparation à l'examen

DURÉE	MODALITÉ	RÉFÉRENCE	PRIX
3 jours 21h00 de formation	**Pratique** Présentiel / à distance	**IFT** Certification PeopleCert	**1 425 000 FCFA** H.T. par participant

ITIL® est un cadre de référence mondialement reconnu pour le management des produits et services numériques. Il propose un langage commun et des concepts structurants pour aider les organisations à co-créer de la valeur avec leurs parties prenantes, en améliorant performance, fiabilité, collaboration et résultats. Avec ITIL® 5, le cadre évolue dans la continuité des versions précédentes : il renforce une approche organisationnelle, plus orientée produit, adaptée aux environnements complexes, à l'automatisation et à l'intelligence artificielle, tout en restant applicable à des contextes et maturités variés. La formation constitue le niveau d'entrée pour acquérir les notions indispensables : termes clés, relations de service, quatre dimensions, cycle de vie produit/service, système de valeur ITIL®, principes directeurs, pratiques et flux de valeur. Elle prépare au passage de la certification ITIL® 5 Foundation.

01 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser les termes et concepts clés d'ITIL® 5 Foundation
- Expliquer la co-création de valeur et les relations de service, ainsi que les rôles associés
- Décrire les quatre dimensions de la gestion des produits et services
- Expliquer la finalité et les composants du système de valeur ITIL®
- Appliquer les principes directeurs pour adopter et adapter ITIL® au contexte
- Comprendre le cycle de vie Produit & Service et les activités associées
- Comprendre le rôle des pratiques de management dans la mise en œuvre d'ITIL®
- Expliquer l'intérêt de l'identification, de la cartographie et de la gestion des flux de valeur
- Se préparer efficacement à l'examen ITIL® 5 Foundation

PUBLIC CONCERNÉ

Directeurs, responsables des systèmes d'information, responsables d'exploitation, et managers ; chefs de projet, responsables produits, et propriétaires de service ; chefs d'équipe, architectes, et responsables applicatifs ; consultants et responsables qualité ; gestionnaires de processus et responsables de pratiques. Tous les professionnels impliqués dans la conception, le développement, la transition, l'exploitation, la livraison, le support ou l'amélioration de produits et services numériques.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

02 Programme détaillé

12 modules · 3 jours · 21h00

1 Introduction

- Présentation d'ITIL®.
- Définition des objectifs et du périmètre de la certification ITIL® 5 Foundation en précisant les attentes et la structure de l'examen de certification.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

2 Concepts clés de la gestion des produits et services numériques

- Les définitions essentielles et des distinctions fondamentales entre les concepts de produit et de service.
- Les distinctions entre produit numérique et service numérique, ainsi que les processus sous-jacents pour les gérer efficacement.
- Les notions de valeur et de co-création de valeur.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

3 Relations de service

- Identification des acteurs clés et des responsabilités associées dans une relation de service.
- Les rôles du fournisseur de service, du fournisseur de produit numérique, ainsi que du consommateur de service, du client, de l'utilisateur et du sponsor.
- Analyse du pilotage de la qualité des services et des niveaux de service, avec un focus sur les accords de niveau de service (SLA).
- Analyse des indicateurs de performance, et des mesures associées pour garantir une qualité optimale et conforme aux attentes des parties prenantes.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

4 Les quatre dimensions de la gestion des produits et services

- Présentation de l'approche holistique de la gestion des produits et services, en détaillant les quatre dimensions essentielles à prendre en compte :
- Organisation & personnes : gestion de la culture, du leadership et des compétences dans l'organisation.
- Information & technologie : rôle de la donnée, des outils, de l'automatisation, de l'intelligence artificielle et de la gouvernance des données.
- Partenaires & fournisseurs : gestion des dépendances, des relations stratégiques avec les fournisseurs et l'alignement sur les objectifs de l'organisation.
- Flux de valeur & processus : compréhension des flux de valeur, leur organisation et gestion efficace des processus pour livrer de la valeur de manière continue.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

5 Le système de valeur ITIL®

- Gouvernance : les mécanismes de supervision et de prise de décision.
- Amélioration continue : le processus d'évaluation et de perfectionnement constants.
- Principes directeurs : les valeurs et principes guidant les décisions et actions dans l'organisation.
- Chaîne de valeur : l'enchaînement des activités créant de la valeur.

5 Le système de valeur ITIL® (suite)

- Pratiques de management : les pratiques à mettre en œuvre pour gérer efficacement les produits et services.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

6 Les principes directeurs ITIL®

- Se concentrer sur la valeur : veiller à ce que toutes les activités créent de la valeur pour l'organisation et ses parties prenantes.
- Commencer là où vous êtes : tirer parti des ressources et capacités existantes.
- Progressez de manière itérative grâce au retour d'information : travailler par étapes successives et s'adapter en fonction des retours.
- Collaborer et favoriser la visibilité : encourager la coopération entre les équipes et rendre les processus transparents.
- Penser et travailler de manière holistique : comprendre l'interconnexion des différents éléments du système de gestion.
- Rester simple et pratique : éviter la complexité inutile et se concentrer sur des solutions pratiques.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

7 La chaîne de valeur ITIL®

- Découvrir : explorer les besoins, les attentes et les opportunités.
- Concevoir : définir les solutions adaptées aux besoins.
- Acquérir : obtenir les ressources nécessaires pour la production.
- Construire : créer les produits et services.
- Transformer : adapter les solutions pour les rendre opérationnelles.
- Exploiter : déployer et maintenir les services en conditions réelles.
- Livrer : fournir les services aux utilisateurs et clients.
- Assister : gérer le support et la résolution des problèmes au long du cycle de vie.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

8 Les pratiques ITIL®

- Présentation détaillée du rôle des pratiques ITIL®.
- Introduction à la structure des guides de pratiques, qui fournissent des conseils et des processus pratiques pour chaque domaine de gestion.
- Le modèle d'amélioration continue et son utilisation.
- Travaux pratiques

9 Flux de valeur : identification, cartographie et gestion

- Cartographie des flux de valeur.
- Les différents types de flux de valeur.
- Analyse des flux pour repérer les goulots d'étranglement, les points de contrôle critiques et identifier des pistes d'amélioration.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

10 ITIL® et Intelligence Artificielle (IA)

- Définitions clés de l'IA et des technologies connexes.
- Influence de l'IA sur le cycle de vie des produits et services.
- Intégration de l'IA dans les activités de la chaîne de valeur ITIL®.
- La gouvernance de l'IA dans le cadre ITIL.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

11 ITIL® et les autres cadres de référence

- ITIL® et DevOps : comment ces deux approches peuvent être intégrées pour améliorer la collaboration entre les équipes de développement et d'exploitation.
- ITIL® et la gestion de projet : en particulier l'intégration de PRINCE2 dans le cycle de vie des produits et services pour garantir une gestion de projet structurée tout au long du développement et de la livraison des services.
- Travaux pratiques : QCM de validation des acquis.

12 Préparation au passage de l'examen de certification

- Conseils pour l'examen.
- Révision du programme ITIL® 5 Foundation.
- Examen blanc et correction collective.
- Travaux pratiques

03 Informations pratiques

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30. Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle. Découvrez-les sur notre page « Comment financer sa formation » ou contactez votre conseiller formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation. À l'issue de chaque formation ou séminaire, Crisalida fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ (PSH)

Notre référent handicap répond à toute question ou besoin d'aménagement : crisalid@crisalida.ci.

DATES ET LIEUX

Prochaines sessions inter-entreprises en cours de programmation : nous consulter. Cette formation peut également être organisée en intra-entreprise, dans vos locaux ou à distance.

CERTIFICATION	L'examen de certification se déroule en ligne, en différé, sous la surveillance à distance de PeopleCert. L'épreuve consiste en un QCM de 40 questions à réaliser en 60 minutes. Un score minimum de 65 % est requis pour obtenir la certification. Le passage de l'examen n'est pas compris dans le tarif : il se réserve directement auprès de PeopleCert. Nous vous indiquons la démarche.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Besoin d'un parcours sur mesure ?

Crisalida Conseil & Formation construit avec vous des parcours adaptés à vos équipes, en inter, en intra ou à distance. Votre conseiller formation : crisalid@crisalida.ci.