

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved. Copyright © AXELOS Limited 2016. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. For more information about ITIL and AXELOS Limited copyright and trade marks please consult <https://www.axelos.com/policies/legal/copyright-and-trade-marks>



ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

# Formation ITIL® sur mesure avec ateliers de co-construction

[www.liscience.com](http://www.liscience.com)

# LISCIENCE

# LISCIENCE

## Présentation

Durée : 7 ou 14 heures (1 ou 2 jours)

### **Action de formation non certifiante.**

La nouvelle version d'ITIL® est une puissante boîte à outils. Elle apporte des réponses concrètes aux enjeux d'aujourd'hui tout en sécurisant les investissements dans l'IT Service Management. Agilité, DevOps, transformation digitale, Lean et bon sens, le tout combiné avec 34 pratiques prêtes à l'emploi, permettent de booster l'expérience client et utilisateur comme jamais.

En exclusivité chez Liscience, cette formation est conçue et animée par Stéphane JORET, seul coauteur d'ITIL 4 en France.

C'est une **réalisation à la carte** en intra-entreprise pour promouvoir votre projet de transformation et le lancer dans la bonne direction. La session combine une **formation ITIL** sur mesure et des **ateliers de réflexion**. Ils permettent à vos équipes d'identifier les bonnes pratiques et les compétences manquantes, afin de coconstruire en un temps record leur plan d'amélioration potentiellement soutenu par un parcours de formation ou d'accompagnement personnalisé. Cette immersion totale avec un expert est un **condensé ultra-efficace d'enseignement académique, de retours d'expérience concrets et de consulting**.

L'ingénierie pédagogique est réalisée avec vous, compte tenu de vos objectifs d'entreprise, de votre contexte spécifique, des transformations engagées et des difficultés que vous souhaitez résoudre. Le **manuel de formation portant votre logo** est bâti à partir de notre manuel accrédité ITIL 4 Foundation, avec d'éventuels ajouts issus de formations ITIL avancées.

# LISCIENCE

La session est planifiée en concertation étroite avec vous pour faciliter la participation maximale de vos équipes. Elle peut se dérouler en présentiel pour une interactivité optimale, ou sous la forme d'un événement virtuel. Elle est généralement structurée ainsi :

- Introduction avec la vision et les objectifs du commanditaire,
- Evaluation initiale des compétences,
- Formation sur un ensemble de pratiques ITIL centré sur une thématique,
- Atelier pour définir le plan d'action visant à améliorer la situation sur cette thématique,
- Formation sur une autre thématique suivie de son atelier d'amélioration,
- Conclusion et/ou atelier pour établir la roadmap d'amélioration / transformation,
- Evaluation finale des compétences.

En option :

- Votre chef de projet ITIL peut coanimer la session,
- Un expert peut coacher vos équipes et les accompagner après la session dans la mise en œuvre du plan d'amélioration.

## Public concerné

La formation ITIL4 sur mesure s'adresse :

- Aux managers et futurs managers ITSM (IT Service Management) ;
- Aux personnes impliquées dans la fourniture et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants, opérationnels...) ;
- Aux personnes travaillant à l'élaboration des services et de l'expérience consommateur UX/CX (digital, produits, développement...) ;
- Aux acteurs de la transformation digitale, IT et métier.

# LISCIENCE

Il est conseillé de disposer de connaissances de base en gestion des systèmes d'information ou d'une culture informatique d'entreprise.

## Personnes en situation de handicap

Notre centre de formation est engagé dans l'accueil de la diversité et du handicap car nous sommes convaincus que l'égalité des chances est un principe actif qui nous fait tous grandir. Nos formations sont donc naturellement **accessibles aux personnes en situation de handicap**.

Avez-vous des besoins particuliers ? Bénéficiez-vous d'une reconnaissance administrative de votre handicap ? Les conditions d'accueil et d'accès, ainsi que les moyens pédagogiques seront adaptés à vos spécificités en toute discrétion pour vous offrir une expérience optimale. Sous réserve de validation en amont de chaque cas particulier, tous les handicaps, visibles ou non, peuvent être compensés pour profiter au mieux de nos formations !

## Taille de groupe

- Minimum : 3 participants
- Maximum : 12 participants en classe virtuelle, 15 participants en classe présentielle

## Prérequis

- Il n'y a pas de prérequis spécifique pour la formation, ni pour les ateliers de co-construction.
- Accès Internet requis pour les participants à la session en classe virtuelle.

## Objectifs

- Identifier et comprendre les concepts clés et les bonnes pratiques ITIL susceptibles de favoriser l'atteinte des objectifs de l'entreprise

# LISCIENCE

- Discerner les bienfaits de leur mise en œuvre pour l'entreprise et les équipes dans leur contexte spécifique
- Comparer les pratiques de l'entreprise et des équipes avec celles du marché
- Prendre du recul pour adapter les recommandations ITIL aux objectifs de l'entreprise et résoudre les difficultés des équipes
- Choisir l'existant sur lequel capitaliser pour préparer la transformation graduelle de l'IT afin de mieux soutenir les métiers de l'entreprise

## Durée et modalité de formation

- 1 jour soit 7 heures, ou 2 jours soit 14 heures, selon la formule choisie
- Toutes nos sessions en intra-entreprise peuvent être animées en classe présentielle (recommandé pour une interactivité optimale) ou virtuelle

## Délai d'accès à la formation

La durée entre la demande de formation et le début de la prestation est de 3 semaines minimum pour une session à planifier de gré à gré entre le client et le service formation Liscience.

## Programme global de la formation

Exemple de programme global sur un jour, sachant que chaque session est unique du fait de sa durée (1 ou 2 jours) et son contenu (propre à chaque entreprise).

# LISCIENCE

	JOUR 1
<b>Matin</b>	Introduction  Qualité de service  Atelier 1 : qualité de service
<b>Après-midi</b>	Construction des services  Atelier 2 : construction des services  Support  Atelier 3 : support

Exemple de programme global sur deux jours.

	JOUR 1	JOUR 2
<b>Matin</b>	Introduction  Gestion de l'offre  Atelier 1 : gestion de l'offre	Construction des services  Atelier 3 : construction des services
<b>Après-midi</b>	Qualité de service  Atelier 2 : qualité de service	Exploitation et support  Atelier 4 : exploitation et support  Atelier 5 : roadmap

# LISCIENCE

## Contenu détaillé de la formation

L'ingénierie pédagogique est réalisée sur mesure par l'expert qui animera la session :

- Echange de 30 à 60 minutes avec le commanditaire pour formaliser sa vision et ses objectifs
- Demi-journée d'atelier en face à face ou en visioconférence pour
- Sélectionner le contenu dans nos manuels de formation ITIL
- Structurer les ateliers collaboratifs et choisir leur format de livrable
- Réalisation du manuel en intégrant votre logo
- Validation de la maquette du manuel
- Impression d'un exemplaire par participant avec finition de qualité (couleur, couverture en papier couché brillant 250 g/m<sup>2</sup>, façonnage dos carré collé) en classe présentielle, ou réalisation d'un ebook personnalisé par participant en classe virtuelle
- Réalisation et validation du livrable vierge à travailler en atelier

Exemple de contenu détaillé pour le programme global sur 1 jour présenté au paragraphe « Programme global de la formation » ci-dessus.

### **1. Introduction**

- 1.1. Entrée en matière
- 1.2. Evaluation initiale des compétences
- 1.3. Création de valeur
- 1.4. Pratiques et principes directeurs ITIL

### **2. Qualité de service**

- 2.1. Gestion du catalogue des services
- 2.2. Gestion des niveaux de service
- 2.3. Gestion des fournisseurs
- 2.4. Atelier sur la qualité de service

# LISCIENCE

## **3. Construction des services**

- 3.1. Habilitation des changements
- 3.2. Gestion des déploiements
- 3.3. Gestion des mises en production
- 3.4. Gestion de la configuration des services
- 3.5. Gestion des problèmes
- 3.6. Atelier sur la construction des services

## **4. Exploitation et support**

- 4.1. Centre de services
- 4.2. Surveillance et gestion des événements
- 4.3. Gestion des incidents
- 4.4. Gestion des demandes des services
- 4.5. Gestion des accès
- 4.6. Atelier sur le support

## **5. Evaluation finale des compétences**

Exemple de contenu détaillé pour le programme global sur 2 jours présenté au paragraphe « Programme global de la formation » ci-dessus.

### **1. Introduction**

- 1.1. Entrée en matière
- 1.2. Evaluation initiale des compétences
- 1.3. ITIL
- 1.4. Offre et relations de service
- 1.5. Système de valeur et dimensions
- 1.6. Principes directeurs ITIL

### **2. Gestion de l'offre**

- 2.1. Business analysis
- 2.2. Gestion du catalogue des services
- 2.3. Gestion des fournisseurs

# LISCIENCE

2.4. Autres pratiques

2.5. Atelier sur la gestion de l'offre

## **3. Qualité de service**

3.1. Gestion des niveaux de service

3.2. Gestion des risques

3.3. Gestion de la sécurité de l'information

3.4. Gestion de la continuité des services

3.5. Autres pratiques pour la qualité de service

3.6. Amélioration continue

3.7. Mesure et rapports

3.8. Atelier sur la qualité de service

## **4. Construction des services**

4.1. Habilitation des changements

4.2. Gestion des actifs informatiques

4.3. Gestion de la configuration des services

4.4. Gestion des mises en production

4.5. Logiciels et infrastructure

4.6. Atelier sur la construction des services

## **5. Exploitation et support**

5.1. Surveillance et gestion des événements

5.2. Gestion des incidents

5.3. Gestion des demandes de service

5.4. Centre de services

5.5. Gestion des connaissances

5.6. Gestion des problèmes

5.7. Atelier sur l'exploitation et le support

## **6. Conclusion**

6.1. Atelier sur la roadmap d'amélioration

6.2. Evaluation finale des compétences

# LISCIENCE

## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Quizz d'évaluation des compétences des participants avant et après la formation pour mesurer leur progression, une note supérieure ou égale à 3/5 au second quizz étant considérée comme révélatrice d'un succès
- Livrable issu des ateliers
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Formulaire d'évaluation d'acquisition des compétences
- Certificat de réalisation de l'action de formation

## Ressources pédagogiques

- Manuel de formation ITIL réalisé spécifiquement avec votre logo
- Documents supports de formation projetés
- Accueil des stagiaires dans
  - Vos locaux pour une formation présentielle intra-entreprise en terrain connu
  - Un environnement digital dédié à la formation pour une expérience fluide de classe virtuelle, en interaction avec le formateur et les autres apprenants
- Exposés théoriques étayés par des exemples concrets
- Retours d'expérience du formateur consultant
- Ateliers animés par le seul coauteur d'ITIL 4 en France pour concevoir le plan d'amélioration avec vos équipes
- Plan d'amélioration à affiner en interne puis mettre en œuvre de façon autonome
- Formateur disponible par mail pour répondre aux questions, même plusieurs années après la formation
- En option : coanimation de la session avec votre chef de projet ITIL
- En option : accompagnement d'un expert pour coacher vos équipes et mettre en œuvre le plan d'amélioration

# LISCIENCE

## Modalités de certification

Sans objet : formation non certifiante.

## Qualité et satisfaction<sup>1</sup>

- 97,4% des participants recommandent cette formation
- Appréciation générale des stagiaires après la formation : 4,46/5,00
  - 5 étoiles 55%
  - 4 étoiles 38%
  - 3 étoiles 6%
  - 2 étoiles 1%
  - 1 étoile 1%
- Quelques témoignages de participants
  - Daniel L. : « Formation adaptée au contexte de l'entreprise, avec un formateur de qualité, ayant une vraie expertise du sujet et une grosse expérience en entreprise. »
  - Fabien D. : « Formation très intéressante, il faudrait former plus de personnes à la DSI, pour avoir les mêmes éléments de langage et avoir les mêmes méthodologies. »
  - Christine G. : « Une formation intéressante et dynamique. Le fait de faire des petits tests après chaque module permet de bien évaluer son degré de compréhension. »
  - Philippe T. : « Très pédagogique et faite pour que tout le monde soit intéressé de celui qui connaît le concept à celui qui n'en a jamais entendu parler. »

---

<sup>1</sup> Données actualisées le 04/09/2024

# LISCIENCE

- Christian M. : « Un mot : TOP et tellement nécessaire. »
- Jérémy L. : « Très bonne formation, le contenu est clair, les explications sont simples. »
- Didier E. : « Formation pertinente, nécessaire et j'irais jusqu'à dire : indispensable ! (et pourtant, j'avais des doutes avant de venir). »
- Gilles B. : « Beaucoup de contenu, très instructif, avec des phrase qui resteront, comme "start where you are", "focus on value" ou "progress iteratively with feedback" ou encore "keep it simple and practical". Des mantras inspirants qui, je l'espère, feront des émules. »
- Marie-Christine B. : « Une formation qui permet de prendre du recul et de réfléchir à notre organisation. »
- Julien T. : « Formation intéressante qui va nous permettre de progresser et d'apporter, entre autres, une meilleure qualité de service. »

## A propos de Liscience

Cabinet de conseil et centre de formation à taille humaine, nous privilégions l'expertise dans nos domaines de prédilection :

- Management des services,
- Gestion des actifs informatiques.

Tous nos consultants formateurs sont accrédités et solidement expérimentés. Leurs interventions en France comme à l'international offrent d'innombrables retours d'expérience qui rendent les formations particulièrement concrètes et vivantes.

Liscience est :

- Centre de formation ITIL® agréé par PeopleCert et IT Asset Management par Van Haren,

# LISCIENCE

- Prestataire de formation avec déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755733275 auprès du préfet de région d'Ile-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat),
- Liscience est conforme au référentiel de qualité Qualiopi (certificat n°10415118 délivré le 20 décembre 2021) pour ses actions de formation professionnelle ;
- Organisme de formation enregistré dans le référentiel Datadock sous l'ID 0074345.



## Quelques références de clients

