

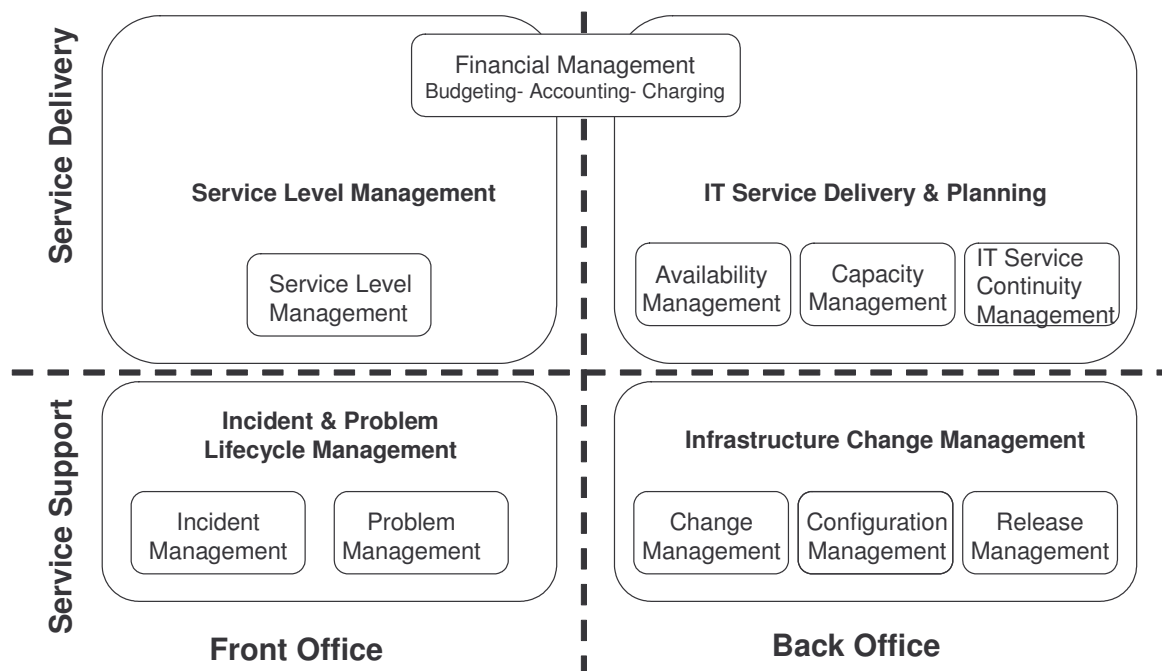
## 📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

Ce cours est une introduction aux notions d'ITIL pour les stagiaires impliqués dans la gestion d'un Infrastructure technique, qui veulent devenir familiers avec les notions exhaustives des meilleures pratiques en IT management en partageant un discours commun.

Il apporte un éclairage sur les concepts de base et des principes contenus dans ITIL. De même seront abordées les imbrications de toutes les disciplines de management et de manière plus large de leurs conséquences sur l'activité d'une entreprise.

Les participants à ce cours obtiendront la connaissance de ces meilleures pratiques reconnues comme étant un standard de fait, et des techniques éprouvées pour fiabiliser et optimiser l'IT devant permettre à la fois une réduction des coûts et une meilleure réactivité de l'entreprise.

Après une introduction sur les buts de l'IT Service Management et de l'ITIL seront abordés la fonction Service Desk puis l'ensemble des 10 processus définis par l'ITIL répartis dans les groupes de processus Support et Delivery (Soutien et Fourniture) ainsi qu'une introduction de leur implémentation en mode projet et un chapitre Sécurité :



## 📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent apprendre les bases, le vocabulaire du référentiel ITIL pour définir et mettre en place une organisation de production selon ces meilleures pratiques. Il sera pleinement profitable si l'organisation a acquis un niveau certain de maturité Business-IT.

- Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

### 📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Il sera demandé une Carte Nationale d'identité lors du démarrage de l'examen de certification.

### 📌 **Examen ITIL Foundation**

L'examen s'effectue en fin de 3ème journée. Il constitue un pré-requis pour les formations ITIL de degré supérieur (Practitioner).

La certification EXIN Foundation est un QCM de 40 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires.

### 📌 **Support de cours**

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours

### 📌 **Structure du cours**

Le cours est en Français, constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos.

#### **1. IT Service Management introduction**

Evolution de l'utilisation de l'IT

Vue des process des affaires

Stratégie pour une réussite

Modèle des process de l'IT Service Management

Convergence des buts Business et IT

Planning itératif de mise en place des services stratégiques de l'IT

Modèle de relations avec les clients internes

Modèle de relations avec l'extérieur

Pont entre les affaires et la technologie

Implémentation des process

Les Niveaux de maturité des services IT

Comment les organisations prospères le font

#### **2. Introduction à ITIL**

ITIL Publications map

Les organismes, Rôle de l'itSMF

Les Normes (ISO 20000)

#### **3. Introduction Projet**

Constats et Objectifs

Définition Fonction & Processus

Rôles types

Phases d'Implémentation

PDCA-Deming

Evaluation OGC  
Modèle du Service Support  
Modèle du Service Delivery

**4. Service Desk**

Constats et Objectifs  
Organisation et Activités  
Définitions  
Relations et Dépendances  
Bénéfices et Problèmes communs  
Métriques et Meilleures Pratiques  
Simple, Centralisé, Virtuel  
A retenir

**5. Gestion des Incidents**

Description du Process  
Activités (Détection et enregistrement, Support Initial et Classification, Priorités, Investigation et Diagnostic, Résolution et Restauration, Fermeture de l'Incident)  
Cycle de vie de l'Incident  
Flux de l'Information  
Management Reporting  
Rôles  
Relations et Dépendances  
Bénéfices et Problèmes communs  
Métriques et Meilleures Pratiques

**Sont ensuite traités suivant le même plan les 9 autres processus :**

6. Gestion des Problèmes
7. Gestion des Changements
8. Gestion des configurations
9. Gestion des mises en production (release)
10. Gestion des niveaux de service
11. Gestion de la disponibilité
12. Gestion de la capacité
13. Gestion financière
14. Gestion de la continuité
15. Gestion de la Sécurité
- 16. Examen Certifiant (0,5 jour)**

Après une révision de l'ensemble des processus, sera effectué un examen blanc permettant aux stagiaires de préparer la certification ITIL Fondation de l'organisme EXIN.

### 📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Distinguer et identifier les évolutions de la nouvelle version ITIL v3 par rapport à la version précédente (2001)
- Acquérir les nouveaux termes et concepts à utiliser au long du cycle de vie des services, au sein des 5 nouveaux ouvrages Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement
- Passer l'examen certifiant « Bridge » Foundation v2 vers V3

### 📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre les modifications et les évolutions de la V2 au sein de la nouvelle version V3.

- Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

### 📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Bridge Foundation v3 nécessite 2 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation V2 mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation (V2) : le stagiaire a donc déjà une connaissance globale de la précédente version (il est vivement conseillé que, préalablement au stage, il soit effectué une révision du support de formation précédemment utilisé)
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

### 📌 **Examen ITIL Bridge Foundation v3**

L'examen s'effectue en fin de la journée. En complément de la certification Foundation antérieure (V2), il constitue un pré-requis pour les formations ITIL de degré supérieur (Practitioner).

La certification EXIN Bridge v3 est un QCM de 20 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 13 bonnes réponses sont nécessaires.

L'acquisition des connaissances doit se faire en cours de journée. Le planning ne permet pas de révision ou d'examen blanc.

### 📌 **Support de cours**

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours utilisé.

## ↳ **Structure du cours**

Le cours est intense et ne revient pas sur les notions V2. Le programme inclut seulement les nouvelles notions et les changements par rapport à la V2.

### **PARTIE 1**

- Définition du concept des notions de service, du service management

### **PARTIE 2**

- Définition du cycle de vie du service
- Présentation des buts, objectifs et valeurs au sein des 5 ouvrages de la librairie UTIL v3 : Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement

### **PARTIE 3**

- Les principaux **nouveaux** concepts et définitions du service management (utility, warranty, portfolio, CMS, DML, etc...)
- Modifications V3 (les fournisseurs de services, les types de changements,..)

### **PARTIE 4 – LES PRINCIPAUX PRINCIPES ET MODELES POUR LE SERVICE MANAGEMENT**

- Notions de service asset, service value, des 4P
- Les principaux aspects du Service design, le modèle de service en V
- La synthèse des compromis à réaliser en Service Operation.
- Le PDCA de l'amélioration continue.

### **PARTIE 5 – LES PROCESSUS DU SERVICE MANAGEMENT**

- Les activités dans le Service Strategy
- Complément Service Design
- Release et déploiement
- Les nouveaux processus dans le Service Operation (différenciation de la gestion des incidents, modification gestion des problèmes)
- Le processus d'amélioration en 7 étapes.

### **PARTIE 6 – LES FONCTIONS**

- Gestion Technique, Gestion Applicative, Gestion des opérations IT.

### **PARTIE 7– LES ROLES**

- Service Owner, modification du Process owner
- Modèle RACI

### **PARTIE 8 –APPORT DE LA TECHNOLOGIE**

- Exigences de la technologie pour le Service Management
- Apports de l'automatisation

### **PARTIE 9 – LE NOUVEAU MODELE DE CERTIFICATION ITIL v3**

### **PARTIE 10 - EXAMEN DE CERTIFICATION « BRIDGE » AGREE EXIN**

## 📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Acquérir le vocabulaire ITIL, connaître et comprendre les différents processus, rôles et fonctions dans le contexte du cycle de vie complet IT-Business tel que préconisé dans ITILv3.
- Préparer et passer l'examen Fondation V3

## 📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent apprendre les bases, le vocabulaire du référentiel ITIL étendu dans la V3 pour définir et mettre en place une organisation de production selon ces meilleures pratiques. Il sera pleinement profitable si l'organisation a acquis un niveau certain de maturité Business-IT.

- Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

## 📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation V3 suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Il sera demandé une Carte Nationale d'identité lors du démarrage de l'examen de certification.

## 📌 **Examen ITIL Foundation**

L'examen s'effectue en fin de 3ème journée. Il constitue un pré-requis pour les formations ITIL de degré supérieur (Practitioner).

La certification EXIN Foundation est un QCM de 40 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires.

## 📌 **Support de cours**

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours (incluant les dictionnaires ITIL Français – anglais)

## 📌 **Structure du cours**

Le cours est en Français. Il est intense et constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos.

Les parties 1 à 9 nécessitent 2,5 Jours indissociables de formation

Les parties 10 et 11 (préparation à l'examen et examen) sont isolées dans la dernière demi-journée et sont dissociables.

#### **PARTIE 1**

- Définition du concept de la bonne pratique, des notions de service, du service management, du processus, du modèle orienté processus, de ses caractéristiques, de fonctions et de rôles.

#### **PARTIE 2**

- Définition du cycle de vie du service
- Présentation des buts, objectifs et valeurs au sein des 5 ouvrages de la librairie UTIL v3 : Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement

#### **PARTIE 3**

- Les principaux concepts et définitions du service management (utility, warranty, portfolio, CMS, DML, les 7 R, etc...)

#### **PARTIE 4 – LES PRINCIPAUX PRINCIPES ET MODELES POUR LE SERVICE MANAGEMENT**

- Notions de service asset, service value, des 4P
- Les principaux aspects du Service design, le modèle de service en V
- Les compromis à réaliser en Service Operation.
- Le PDCA de l'amélioration continue.

#### **PARTIE 5 – LES PROCESSUS DU SERVICE MANAGEMENT**

- L'ensemble des processus pour chacun des 5 ouvrages
- Leur contribution au cycle de vie des services
- Leur objectif, contenu et définition de rôles
- Le processus d'amélioration en 7 étapes.

#### **PARTIE 6 – LES FONCTIONS**

- Les rôles, objectifs, structures organisationnelles et métriques pour les fonctions.
- Centre de Services, Gestion Technique, Gestion Applicative, Gestion des opérations IT.

#### **PARTIE 7 – LES ROLES**

- Process owner, Service Owner
- Modèle RACI

#### **PARTIE 8 – APPORT DE LA TECHNOLOGIE**

- Exigences de la technologie pour le Service Management
- Apports de l'automatisation

#### **PARTIE 9 – LE NOUVEAU MODELE DE CERTIFICATION ITIL v3**

#### **PARTIE 10 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION**

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen
- Examen blanc et débriefing

#### **PARTIE 11 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN**

## 📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Préparer et passer l'examen de certification IPSR (ITIL Practitioner Support and Restore)
- Comprendre et maîtriser la fonction ITIL : le Centre de Services
- Comprendre et maîtriser les processus ITIL : la Gestion des Incidents et des Problèmes
- Planifier les activités du Centre de Services et des processus de Gestion des Incidents et des Problèmes
- Définir les besoins en matière de surveillance et de rapport pour suivre les indicateurs clés de performance et les résultats
- Contrôler, optimiser les processus de support et de restauration & organiser les relations entre ces processus

## 📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre ou s'améliorer dans la planification, la mise en œuvre et l'optimisation de la fonction Centre de services et des processus de Gestion des incidents et de gestion des problèmes.

- **IL EST NECESSAIRE D'AVOIR OBTENU LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION POUR PARTICIPER A CE STAGE.**
- Le nombre de participants est de 6 à 12

## 📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Practitioner IPRC nécessite 4 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation
- 8 à 10 heures de préparation personnelle avant le début de la formation (travaux de lecture sur les supports remis par l'organisme de formation 15 jours avant la session)
- Succès obligatoire au minimum à 3 exercices pratiques réalisés **DURANT la formation** pour avoir accès au passage de la certification
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

## 📌 **Examen Certification ITIL Practitioner IPSR**

La certification EXIN Practitioner IPSR est un QCM en français de 40 questions surveillé par un examinateur indépendant du formateur (norme exigée par l'organisme officiel EXIN). Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires au minimum. Par ailleurs l'admissibilité à l'examen est conditionnée à la réussite de 3 études de cas réalisées durant la formation.

## 📌 **Support de cours**

**Avant le cours** (Environ 2 semaines avant le cours), le stagiaire reçoit

- l'ouvrage en LANGUE FRANCAISE: Meilleures Pratiques pour Soutien des Services (Service Support OGC traduit par l'itSMF) - ISBN 011-330957-0
- Le sujet des études de cas qui SERONT REALISEES DURANT LE COURS
- Les pré-requis EXIN pour l'examen ITIL Practitioner IPSR

**Pendant le cours**, le stagiaire reçoit :

- 1 exemplaire papier du support de cours par stagiaire (incluant les dictionnaires ITIL Français – anglais & 1 examen fourni par Exin)

## ↳ **Structure du cours**

Le cours comprend pour 40% un exposé théorique à partir d'un support de cours interactif et pour 60% des exercices pratiques et des études de cas individuelles et en groupe. La réussite, durant le stage, à au moins 3 de ces études de cas est un pré-requis au passage de la certification ITIL Practitioner IPSR. Ces ateliers contribuent directement à la préparation à l'examen de certification ITIL IPSR

### 1 INTRODUCTION

- Gestion et organisation et optimisation des processus de support et de restauration
- Centre de services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes

### 2 PLANIFICATION DES ACTIVITES CLES DE GESTION DES INCIDENTS ET PROBLEMES

#### A) Centre de services

- Objectifs et champ d'application
- Rôles et responsabilités
- Recensement des activités du centre

#### B) Gestion des incidents

- Gestion du cycle de vie des incidents
- Surveillance et établissement de rapports sur l'efficacité des processus

#### C) Gestion des problèmes

- Pro-activité en gestion des problèmes
- Planification du contrôle des problèmes et des erreurs

### 3 SURVEILLANCE ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

- Surveillance et gestion des activités support et de restauration
- Métriques et diffusion des informations

Développement et surveillance des facteurs déterminants de réussite et des indicateurs clé de performance

### 4 – ECHANGE D'INFORMATIONS

- Echange d'informations entre les processus de support et de restauration
- Intégration de la gestion des services à d'autres processus

### 5- MAINTENANCE DES PROCEDURES

- Associer les procédures de support et de restauration aux activités quotidiennes
- Critère d'impacte, d'urgence et de priorité
- Escalades fonctionnelle et hiérarchique
- Ressources pour les incidents, les problèmes et les erreurs connues

### 6 – LA GESTION DES PROBLEMES

- Utilisation des méthodes d'analyse de problèmes
- Identification de la cause fondamentale
- Contrôle des problèmes et des erreurs
- Hiérarchisation des problèmes en se basant sur l'impact métier

### 7 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen

### 8 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN

- Jours 1 à 4 : Formation théorique, exercices interactifs et études de cas (3 études de cas doivent être réussies par le stagiaire pour qu'il soit admissible à se présenter à l'examen de certification ITIL IPSR)
- Jour 5 : Atelier de révision à l'examen (0,5 jour), Examen de certification ITIL IPSR (QCM de 2 heures)

## ↳ **Contenu du Cours et Objectifs**

- Préparer et passer l'examen de certification IPRC (ITIL Practitioner Release and Control)

- Comprendre et maîtriser les processus ITIL: la Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production
- Planifier les activités des processus de Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production
- Organiser & optimiser les processus de Release and Control & organiser les relations entre ces processus
- Assurer politiques de changements dans les différents départements informatiques

## 🚩 Participants

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre ou s'améliorer dans la planification, la mise en œuvre et l'optimisation des processus de : la Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production.

- **IL EST NECESSAIRE D'AVOIR OBTENU LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION POUR PARTICIPER A CE STAGE.**
- Le nombre de participants est de 4 à 9 stagiaires

## 🚩 Pré-requis

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Practitioner IPRC nécessite 4 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation
- 8 à 10 heures de préparation personnelle avant le début de la formation (travaux de lecture sur les supports remis par l'organisme de formation 15 jours avant la session)
- Succès obligatoire au minimum à 3 exercices pratiques réalisés **DURANT la formation** pour avoir accès au passage de la certification
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

## 🚩 Examen Certification ITIL Practitioner IPRC

La certification EXIN Practitioner IPRC est un QCM en français de 40 questions surveillé par un examinateur indépendant du formateur (norme exigée par l'organisme officiel EXIN). Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires au minimum. Par ailleurs l'admissibilité à l'examen est conditionnée à la réussite de 3 études de cas réalisées durant la formation.

## 🚩 Support de cours

**Avant le cours** (Environ 2 semaines avant le cours), le stagiaire reçoit

- l'ouvrage en LANGUE FRANCAISE: Meilleures Pratiques pour Soutien des Services (Service Support OGC traduit par l'itSMF) - ISBN 011-330957-0
- Le sujet des études de cas qui SERONT REALISEES DURANT LE COURS
- Les pré-requis EXIN pour l'examen ITIL Practitioner IPRC

**Pendant le cours**, le stagiaire reçoit :

- 1 exemplaire papier du support de cours par stagiaire (incluant les dictionnaires ITIL Français – anglais & 1 examen fourni par EXIN)

## 🚩 Structure du cours

Le cours comprend pour 40% un exposé théorique à partir d'un support de cours interactif et pour 60% des exercices pratiques et des études de cas individuelles et en groupe. La réussite, durant le stage, à au

moins 3 de ces études de cas est un pré-requis au passage de la certification ITIL Practitioner IPRC. Ces ateliers contribuent directement à la préparation à l'examen de certification ITIL IPRC

#### **1 INTRODUCTION**

- Gestion, organisation et optimisation des 3 processus concernés
- Analyse de l'environnement des configurations
- Maîtrise de l'environnement en évolution

#### **2 PLANIFICATION DES ACTIVITES CLES DE MISE EN PRODUCTION , CONFIGURATION ET CHANGEMENT**

##### **A) Gestion des mises en production**

- Etablir les spécifications des mises en production
- Surveillance- établissement de rapport d'efficacité des processus

##### **B) Gestion des configurations**

- Définir l'étendue de la CMDB
- Définition de la découverte, collecte et alimentation de la CMDB

##### **C) Gestion des changements**

- Objectifs et champ d'application
- Rôles et responsabilité
- Evaluer les risques

#### **3 – RELATIONS D'ÉCHANGES ENTRE PROCESSUS**

- Echange entre les processus de mise en production et de contrôle
- Intégration de la gestion des services à d'autres processus

#### **4- ORGANISATION DES PROCESSUS**

- Associer les procédures de mise en production et de contrôle aux activités professionnelles quotidiennes
- Critère de hiérarchisation des changements
- Planification de l'allocation des ressources pour la mise en production
- Assurer la qualité de la CMDB grâce aux audits

#### **5 – LA GESTION DES MISES EN PRODUCTION**

##### **A) Planification des mises en production**

- Pré-requis pour les mises en productions complète, différentielles et groupés
- Réserve de matériel définitifs et bibliothèque des logiciels définitifs

Conformités des licences de logiciel

##### **B) Conception, création et configuration**

- Gestion des constructions

- Concevoir un plan de retour à l'état initial
- S'assurer que les tests sont adaptés

##### **C) Distribution et installation**

- Aspect technique et non technique des mises en production
- Gestion logistique
- Formation et communication avec l'ensemble des partenaires

#### **6– GESTION DES CONFIGURATIONS**

- Etablir vos configurations de référence
- Gestion des relations logiques et physiques
- Identifier le temps d'indisponibilité grâce aux prises de mesure

#### **7 – LA GESTION DES CHANGEMENT**

##### **A) Classification, hiérarchisation et approbation des changements**

- Aspect commercial, technique, et financier des changements
- Evaluation des risques et impact

Echelonnement et allocation des ressources

##### **B) Responsabilité des gestionnaires des changements**

- Filtrage des demandes de changement (RFC)
- Sélection des membres du comité consultatifs d'urgence sur les changements
- Assurer les performances grâce à la revue post implantation (PIR)

#### **8 – OPTIMISATION DES PROCESSUS DE MISE EN PRODUCTION ET DE CONTROLE**

- Utiliser les indicateurs clés de performance
- Vérification de l'efficacité des processus
- Amélioration régulière de la qualité
- Application des normes de qualité
- Audit des performances et des résultats

#### **9 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION**

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen

#### **10 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN**

**Formation ITIL®**  
**Practitioner Release & Control (5 jours)**



- Jours 1 à 4 : Formation théorique, exercices interactifs et études de cas (3 études de cas doivent être réussies par le stagiaire pour qu'il soit admissible à se présenter à l'examen de certification ITIL IPRC)
- Jour 5 : Atelier de révision à l'examen (0,5 jour), Examen de certification ITIL IPRC (QCM de 2 heures)