

Formation ITIL® 4 Strategist Direct Plan and Improve + Certification

Présentation

Cette formation vous permet d'acquérir les compétences essentielles pour piloter efficacement des services numériques, structurer la gouvernance IT, mettre en œuvre une planification stratégique agile et soutenir une amélioration continue. Elle prépare au passage de la certification ITIL® 4 Strategist – DPI.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

- Établir une gouvernance efficace des services, en intégrant les principes directeurs ITIL®.
- Appliquer les méthodes de planification stratégique, tactique et opérationnelle.
- Piloter et améliorer les pratiques de gestion des services en continu.
- Concevoir un système de mesure fondé sur des KPI, CSF et feedbacks.
- Diriger le changement organisationnel, en favorisant une culture d'apprentissage.
- Structurer les rôles, politiques, contrôles dans une logique de valeur et d'alignement métier.
- Intégrer DPI avec les autres pratiques ITIL® et les flux de valeur.
- Se préparer à l'examen de certification ITIL® 4 Strategist – DPI, accrédité par PeopleCert.

Prérequis

- Être certifié ITIL® 4 Foundation.
- Connaissances de base en gestion des services informatiques et/ou en gouvernance.
- Avoir un bon niveau d'anglais est nécessaire pour le passage de la certification.

Public

- Responsables IT souhaitant piloter la gouvernance et l'amélioration continue



- Chefs de projets, responsables qualité, managers d'équipe DevOps, Agile, ITSM
- Consultants ou auditeurs en gestion des services
- Toute personne préparant le parcours Managing Professional (MP) d'ITIL® 4

Programme de la formation

Module 1 : Fondamentaux du pilotage stratégique

- Comprendre le rôle du module DPI dans le système de valeur des services (SVS)
- Définir les notions de vision, mission, stratégie, tactique, opération
- Comprendre les principes directeurs d'ITIL® 4 et leur application concrète
- Distinguer gouvernance, gestion et leadership

Module 2 : Gouvernance et niveaux de décision

- Mettre en œuvre la gouvernance GRC (Gouvernance, Risques, Conformité)
- Identifier les niveaux de décision : stratégique, tactique, opérationnel
- Définir rôles, responsabilités, politiques et contrôles
- Évaluer la conformité aux politiques internes

Module 3 : Amélioration continue des services

- Appliquer le modèle d'amélioration continue ITIL (7 étapes)
- Mesurer les performances : indicateurs, KPI, CSF
- Intégrer des approches Lean, Agile et DevOps dans l'amélioration
- Prioriser les initiatives et optimiser la valeur générée

Module 4 : Planification et pilotage des performances

- Planifier les activités à différents niveaux (stratégique, tactique, opérationnel)
- Construire des feuilles de route alignées aux objectifs
- Utiliser des outils de pilotage : tableaux de bord, reporting, balanced scorecard
- Superviser les flux de valeur et flux de travail

Module 5 : Conduite du changement organisationnel

- Comprendre les principes de la gestion du changement (OCM)
- Identifier les parties prenantes, anticiper les résistances
- Mettre en place une culture de collaboration, d'apprentissage et de feedback

- Favoriser l'engagement, la communication, le leadership adaptatif

Module 6 : Intégration des pratiques et flux de valeur

- Intégrer DPI avec les autres pratiques ITIL (Service Design, Change Enablement...)
- Piloter les flux de valeur : cartographie, déclencheurs, contraintes
- Appliquer les pratiques de gouvernance à l'échelle organisationnelle
- Optimiser la chaîne de valeur des services numériques

Module 7 : Préparation à la certification

- Revue des concepts clés et points de vigilance
- Analyse des formats de questions PeopleCert
- Réalisation d'un examen blanc complet (40 QCM, 90 minutes)
- Correction collective et justification des réponses

Certification

- Examen en ligne surveillé (en français)
- Format : 40 QCM, 90 minutes
- Note minimale requise : 70 %
- Certification officielle ITIL® 4 Strategist – Direct, Plan and Improve

Certification incluse dans votre parcours de formation

Organisation**Formateur**

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.

- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Équilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulement de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

À la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Évaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.

