

Mis à jour le 01/06/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Specialist: Collaborate, Assure and Improve

3 jours (21 heures)

Présentation

La certification ITIL Specialist: Collaborate, Assure and Improve vous aide à renforcer la collaboration entre équipes, à fiabiliser la qualité de service et à installer une dynamique d'amélioration continue. Elle s'applique directement à des cas d'usage comme la réduction des incidents récurrents, l'optimisation des changements et le pilotage par la valeur.

Cette formation vise à maîtriser les pratiques ITIL 4 liées à la coordination, l'assurance et l'amélioration, afin d'aligner les activités opérationnelles sur les objectifs métier. Vous apprendrez à structurer des boucles de feedback, définir des critères de qualité et mesurer l'efficacité des services.

L'approche est pratique : ateliers de cartographie de flux, analyses de causes, scénarios de collaboration inter-équipes et mini-démos d'indicateurs. Les livrables incluent une grille d'assurance, un plan d'amélioration priorisé et un tableau de métriques prêt à l'emploi

Objectifs

- Appliquer les principes ITIL 4 pour collaborer efficacement entre équipes.
- Mettre en place une démarche d'assurance qualité des services.
- Construire des métriques utiles (valeur, expérience, performance).
- Conduire des analyses et prioriser des actions d'amélioration.
- Préparer et réussir l'examen de certification.

Public visé

- Responsables et managers ITSM / exploitation
- Service Owners, Process Owners, responsables qualité
- Chefs de projet, Scrum Masters, responsables amélioration continue

Pré-requis

- Connaissances des fondamentaux ITIL 4 Foundation
- Notions de gestion des incidents, problèmes, changements
- Compréhension des KPI/SLA et du pilotage opérationnel
- Expérience en environnement IT (support, production, projets)

Pré-requis techniques

- Suite bureautique ou équivalent pour supports et ateliers
- Outil de visioconférence et micro-casque en cas de distanciel

Programme de notre formation Certification ITIL Specialist: Collaborate, Assure and Improve

[Jour 1 - Matin]

Positionner ITIL 4 CAI et les principes de collaboration

- Rappels ITIL 4 : SVS, Service Value Chain et pratiques clés mobilisées par CAI
- Objectifs du module CAI : collaborer, assurer et améliorer la valeur
- Identifier les parties prenantes : rôles, responsabilités, attentes et critères de succès
- Mettre en place une collaboration efficace : canaux, rituels, règles de décision et gestion des conflits
- Atelier pratique : Cartographier les parties prenantes et définir une matrice RACI sur un service cible.

[Jour 1 - Après-midi]

Assurer la qualité : exigences, risques, conformité et assurance

- Traduire les besoins en exigences : SLA, OLA, UC et indicateurs associés
- Mettre sous contrôle la qualité : critères d'acceptation, revues, audits et preuves
- Gérer les risques : identification, évaluation, traitements et suivi (registre des risques)
- Conformité et gouvernance : politiques, contrôles, traçabilité et gestion des écarts
- Atelier pratique : Construire un mini-plan d'assurance (contrôles + preuves) pour un changement applicatif.

[Jour 2 - Matin]

Mesurer et piloter : métriques, reporting et expérience

- Définir des métriques utiles : KPI, KRI, OKR et indicateurs d'expérience (XLAs)
- Construire un tableau de bord : fréquence, seuils, visualisation et lecture décisionnelle
- Mesurer la valeur : résultats business, coûts, risques et satisfaction utilisateur
- Mettre en place une boucle de feedback : collecte, analyse, priorisation et communication
- Atelier pratique : Concevoir un tableau de bord CAI (5 KPI max) et un rituel de revue mensuelle.

[Jour 2 - Après-midi]

Amélioration continue : registre, priorisation et exécution

- Structurer l'amélioration : Continual Improvement, backlog/registre et critères de sélection
- Prioriser : valeur, effort, risque, dépendances et capacité (approche WSJF simplifiée)
- Conduire une amélioration de bout en bout : cadrage, plan d'action, suivi et mesure du gain
- Capitaliser : standardisation, documentation, transfert de connaissances et adoption
- Atelier pratique : Créer un registre d'amélioration et prioriser 10 items avec une grille valeur/effort.

[Jour 3 - Matin]

Collaborer avec les fournisseurs et sécuriser la chaîne de valeur

- Modèles de sourcing : interne/externe, multi-fournisseurs, intégration et responsabilités
- Pilotage fournisseur : engagements, revues de service, pénalités/bonus et gestion des litiges
- Assurance sur la chaîne : contrôles, dépendances critiques, continuité et sécurité opérationnelle
- Amélioration conjointe : plans d'actions partagés, innovation et gestion des changements
- Atelier pratique : Préparer une revue fournisseur (ordre du jour, KPI, décisions, plan d'actions).

[Jour 3 - Après-midi]

Préparation à la certification : cas d'usage et entraînement examen

- Revue des concepts CAI : points d'attention et erreurs fréquentes à l'examen
- Application sur un scénario : collaboration, assurance, mesure et amélioration alignées
- Techniques de réponse : mots-clés, élimination, gestion du temps et pièges
- Quiz blanc chronométré et correction argumentée
- Atelier pratique : Réaliser un mini-mock exam et produire un plan de révision personnalisé.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.