+33 (0)1 48 10 09 46
formation@ambient-it.net
140 Avenue Jean Lolive 93500 Pantin - France

Mis à jour le 24/09/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL® Collaborate, Assure and Improve V5

3 jours (21 heures)

Présentation

ITIL Collaborate, Assure and Improve est un module combiné qui rassemble cinq pratiques de gestion essentielles (Relationship, Supplier, Service Level, Continual Improvement, et Information Security) au sein d'un cadre unique.

Conçu pour les environnements de services modernes, il fournit les clés pour garantir une sécurité de l'information robuste, optimiser les relations avec les fournisseurs et assurer un niveau de service irréprochable.

Notre formation ITIL Collaborate, Assure and Improve vous apprendra à mettre en place une gouvernance performante de vos activités de gestion des services tout en alignant vos objectifs stratégiques sur vos plans tactiques et opérationnels.

Vous serez en mesure de développer une véritable assurance collaborative entre vos équipes et parties prenantes, tout en renforçant l'avantage concurrentiel de votre organisation grâce à l'instauration d'une culture d'amélioration continue et durable.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre les concepts clés, les principes, la valeur et les défis associés aux cinq pratiques de gestion ITIL 5 suivantes : Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement et Information Security Management.

Objectifs

- Développer les pratiques favorisant une assurance collaborative efficace entre les équipes et les parties prenantes.
- Mettre en place une gouvernance performante des activités de gestion des services pour garantir cohérence et efficacité.

- Améliorer la qualité des relations et de la collaboration entre les différentes parties prenantes internes et externes.
- Renforcer l’avantage concurrentiel de l’organisation en instaurant une culture d’amélioration continue et durable.
- Aligner les objectifs stratégiques avec les plans tactiques et opérationnels pour assurer la réussite globale de l’entreprise.
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Collaborate, Assure and Improve (Version 5) afin d’en assurer la réussite.

Public visé

- Fonctions de gestion et de fourniture de services (ex. : IT Manager Operations, IT Service Manager)
- Spécialistes de la fourniture de services (ex. : IT Specialist : Operations)
- Responsables de processus (ex. : Relationship Management, Service Level Management)

Pré-requis

- ITIL 4 Foundation
- Formation accréditée ou eLearning officiel

Pré-requis techniques

- Un ordinateur (PC ou Mac) doté d'une connexion internet stable avec un débit adapté à la visioconférence (pour les sessions en classe virtuelle)
- Un navigateur web récent pour accéder aux supports numériques officiels et à la plateforme d'examen PeopleCert
- Une webcam et un microphone fonctionnels (strictement obligatoires pour la surveillance en ligne de l'examen de certification)
- Disposer des droits d'administration sur le poste de travail afin de pouvoir installer l'application de supervision requise pour le passage de l'examen officiel

Programme de notre Formation ITIL Collaborate, Assure and Improve (Version 5)

[Jour 1 - Matin]

Fondamentaux CAI, gouvernance et gestion des relations

- Situer les cinq pratiques CAI dans les flux de valeur et appliquer les quatre dimensions et les principes directeurs ITIL
- Gestion des relations : processus, rôles et compétences, information et technologie, partenaires, facteurs de succès et modèle de capacité ITIL

- Identifier les parties prenantes, structurer le parcours relationnel et prévenir les conflits
- Mettre en place la gouvernance des pratiques : propriétaires de pratiques, comités, revues, règles de décision et reporting à la direction
- Décliner les objectifs stratégiques en objectifs de pratiques, engagements, contrôles et actions opérationnelles
- Exploiter l'IA pour analyser les parties prenantes et préparer les revues, avec supervision humaine
- Atelier pratique : Cartographie des parties prenantes, charte de gouvernance et RACI des cinq pratiques.

[Jour 1 - Après-midi]

Gestion des niveaux de service et alignement métier

- Gestion des niveaux de service : processus, rôles et compétences, information et technologie, partenaires, facteurs de succès et modèle de capacité ITIL
- Traduire les objectifs stratégiques et métier en exigences de service, indicateurs et SLA mesurables
- Distinguer utilité, garantie et expérience dans la qualité de service
- Construire, négocier et faire évoluer les SLA et organiser les revues avec les clients
- Exploiter les données et l'IA pour détecter les écarts et préparer les revues, avec décision humaine
- Atelier pratique : Élaboration d'un SLA, d'un tableau de bord et d'une matrice d'alignement objectifs stratégiques / engagements de service / actions opérationnelles.

[Jour 2 - Matin]

Gestion de la sécurité de l'information et maîtrise des risques

- Gestion de la sécurité de l'information : processus, rôles et compétences, information et technologie, partenaires, facteurs de succès et modèle de capacité ITIL
- Comprendre confidentialité, intégrité, disponibilité et mécanismes de confiance
- Identifier menaces, vulnérabilités et risques et définir les mesures de protection adaptées
- Répartir les responsabilités de sécurité entre équipes, propriétaires de pratiques et partenaires
- Décliner les objectifs stratégiques et exigences de service en plan de sécurité, contrôles et indicateurs
- Utiliser l'IA pour assister l'analyse des risques et la corrélation d'événements, avec supervision humaine
- Atelier pratique : Analyse des risques et construction d'un plan de sécurité intégré à la matrice d'alignement objectifs / SLA / contrôles / actions.

[Jour 2 - Après-midi]

Gestion des fournisseurs et coordination des engagements

- Gestion des fournisseurs : processus, rôles et compétences, information et technologie, partenaires, facteurs de succès et modèle de capacité ITIL

- Définir une stratégie de recours aux fournisseurs et les évaluer selon la valeur, les coûts, les risques et les capacités
- Aligner les contrats fournisseurs avec les objectifs stratégiques, les SLA et les engagements de sécurité
- Coordonner les contributions des fournisseurs dans les flux de valeur et organiser les revues fournisseurs
- Piloter performances, écarts et actions correctives au moyen d'indicateurs partagés et d'un reporting de gouvernance
- Exploiter l'IA pour analyser les performances fournisseurs et les écarts contractuels, avec validation humaine
- Atelier pratique : Préparation d'une revue fournisseur et enrichissement de la matrice d'alignement objectifs / contrats / SLA et sécurité / actions.

[Jour 3 - Matin]

Amélioration continue, culture et avantage concurrentiel

- Amélioration continue : processus, rôles et compétences, information et technologie, partenaires, facteurs de succès et modèle de capacité ITIL
- Appliquer le modèle d'amélioration continue aux cinq pratiques et évaluer leur capacité selon les critères ITIL
- Comprendre le rôle du leadership dans l'ancrage d'une culture d'amélioration continue et durable
- Mettre en place des rituels d'amélioration et organiser le registre d'amélioration
- Prioriser les initiatives selon les objectifs stratégiques, la valeur et les risques
- Mesurer les bénéfices métier obtenus et leur contribution à l'avantage concurrentiel de l'organisation
- Utiliser l'IA pour identifier des opportunités et proposer des priorités, avec arbitrage humain
- Atelier pratique : Évaluation de la capacité des pratiques, construction du registre d'amélioration et finalisation de la matrice d'alignement jusqu'aux bénéfices métier.

[Jour 3 - Après-midi]

Assurance collaborative et intégration des pratiques

- Présenter l'assurance collaborative comme une confiance fondée sur des preuves partagées : SLA, contrôles, indicateurs, revues et audits
- Définir les responsabilités, preuves attendues et mécanismes d'escalade entre clients, équipes, fournisseurs et direction
- Relier les cinq pratiques dans un scénario commun et consolider la gouvernance et le reporting
- Identifier les automatisations et usages de l'IA utiles à l'assurance, avec responsabilité humaine
- Atelier pratique : Construction d'un plan d'assurance partagé précisant preuves, responsabilités, revues, audits et indicateurs.

Préparation à la certification ITIL Collaborate, Assure and Improve (Version 5)

- Réviser les concepts clés, facteurs de succès et niveaux de capacité des cinq pratiques avec les supports et guides officiels
- Connaître le format de l'examen : type de questions, durée, seuil de réussite et documentation autorisée
- S'entraîner aux questions d'application et justifier chaque réponse
- Gérer son temps : répartir la durée par question, traiter d'abord les questions sûres, revenir sur les questions marquées
- Appliquer les bonnes pratiques : lire l'énoncé en entier, repérer les mots-clés et éliminer les réponses incohérentes
- Préparer le passage en ligne (prérequis techniques, surveillance à distance) et établir un plan de révision individuel
- Atelier pratique : Examen blanc en ligne, autocorrection, explications et conseils personnalisés (rejouable en ligne 1 mois après la formation).

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.

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 54743 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
© Ambient IT 2015-2026. Tous droits réservés. Paris, France - Suisse - Belgique - Luxembourg