

Mis à jour le 27/05/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Experience

3 jours (21 heures)

Présentation

La formation ITIL Experience vous aide à structurer et améliorer la gestion des services IT avec des pratiques directement applicables. Vous repartez avec des méthodes pour mieux prioriser, fluidifier les échanges et piloter la valeur, sur des cas concrets (incidents, demandes, changements).

La finalité est de comprendre comment ITIL soutient la qualité de service, la réduction des interruptions et l'alignement avec les besoins métiers. Vous clarifiez les rôles, les flux de travail et les indicateurs utiles pour prendre des décisions opérationnelles.

L'approche est résolument pratique : ateliers de cartographie de processus, jeux de rôles (support, exploitation, métier), et démos de modèles de tickets. Livrables : une mini-catalogue de services, une matrice RACI, des workflows (Incident/Request/Change) et une liste d'KPIs actionnables.

Objectifs

- Identifier les concepts clés d'ITIL et leur usage terrain.
- Cartographier un service et ses dépendances.
- Construire des workflows Incident, Demande et Changement.
- Définir rôles, responsabilités et règles d'escalade.
- Choisir des KPIs et mettre en place une amélioration continue.

Public visé

- Techniciens support et exploitation
- Responsables de production / Service Delivery Managers
- Chefs de projet IT et responsables applicatifs
- Managers IT et référents qualité

Pré-requis

- Connaissance du fonctionnement d'un SI et du support
- Notions de gestion d'incidents et de demandes
- Compréhension basique des SLA et priorités
- Expérience d'un outil de ticketing

Pré-requis techniques

- Navigateur récent (Chrome/Firefox/Edge)
- Suite bureautique pour modèles (tableur/traitement de texte)

Programme de notre formation ITIL Experience

[Jour 1 - Matin]

Comprendre ITIL 4 et les fondamentaux de la gestion des services

- Positionner ITIL : objectifs, périmètre, vocabulaire (service, valeur, parties prenantes)
- Découvrir le Service Value System et la chaîne de valeur (plan, improve, engage, design & transition, obtain/build, deliver & support)
- Relier ITIL aux enjeux terrain : qualité de service, coûts, risques, satisfaction utilisateur
- Identifier les rôles clés et les interfaces (IT, métiers, fournisseurs)
- Atelier pratique : Cartographier un service (client, valeur, dépendances, irritants).

[Jour 1 - Après-midi]

Mettre en place une gestion des incidents et des demandes efficace

- Distinguer Incident, Demande, Problème et Changement : impacts sur le traitement
- Définir un workflow opérationnel : catégorisation, priorisation, escalade, communication
- Mettre en place des SLA/OLA pragmatiques et des règles de priorité (impact x urgence)
- Structurer une base de connaissances et des modèles de tickets (qualité, complétude, traçabilité)
- Atelier pratique : Concevoir un flux Incident/Request avec règles de priorité et modèles de tickets.

[Jour 2 - Matin]

Gestion des problèmes et amélioration continue orientée données

- Mettre en œuvre la Problem Management : détection, analyse, contournements, erreurs connues
- Utiliser des techniques d'analyse : 5 Why, Ishikawa, timeline, analyse d'impact

- Construire des indicateurs utiles : MTTR, récurrence, taux de réouverture, backlog, qualité de diagnostic
- Organiser les revues : post-mortem, RCA, actions correctives/préventives et suivi
- Atelier pratique : Réaliser une RCA sur un incident majeur et produire un plan d'actions.

[Jour 2 - Après-midi]

Change Enablement : sécuriser les mises en production sans ralentir

- Qualifier les changements : standard, normal, urgent et critères d'éligibilité
- Définir un processus léger : évaluation du risque, approbations, calendrier, communication
- Préparer un changement : plan de test, plan de déploiement, plan de retour arrière, critères de succès
- Mettre en place un CAB efficace : agenda, décisions, traçabilité et amélioration
- Atelier pratique : Évaluer le risque de 3 changements et définir le circuit d'approbation.

[Jour 3 - Matin]

Service Level Management et pilotage de la qualité de service

- Construire un catalogue de services : services, options, engagements, exclusions
- Définir des SLA mesurables : disponibilité, temps de réponse, délais de traitement, support
- Mettre en place le reporting : tableaux de bord, tendances, alertes, revues de service
- Gérer les attentes : communication, priorisation, arbitrages et plan d'amélioration
- Atelier pratique : Rédiger un SLA opérationnel et son tableau de bord de suivi.

[Jour 3 - Après-midi]

Industrialiser avec les pratiques ITIL : RACI, outillage et plan d'action 30-60-90 jours

- Définir la gouvernance : RACI, rituels (daily ops, weekly review, CAB, CSI), règles de décision
- Configurer un outil ITSM : champs obligatoires, catégories, files, automatisations, notifications
- Standardiser les livrables : modèles (tickets, RCA, change, compte-rendu), checklists qualité
- Prioriser les améliorations : quick wins, risques, dépendances, mesure de la valeur
- Atelier pratique : Construire une feuille de route 30-60-90 jours avec KPI et responsables.

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.