

Mis à jour le 26/08/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL : Managing Professional

5 jours (35 heures)

Présentation

ITIL Managing Professional est un parcours de certification avancé pour structurer la gestion des services IT, renforcer la création de valeur et piloter des environnements numériques exigeants. Cette formation vous prépare à maîtriser les pratiques clés, la collaboration métier, la qualité de service et l'amélioration continue dans une logique opérationnelle et stratégique.

Notre formation Certification ITIL : Managing Professional vous permet d'aller au-delà des fondamentaux pour comprendre comment concevoir, délivrer et améliorer des services IT robustes, centrés sur la valeur et adaptés aux organisations modernes.

Vous apprendrez à articuler Service Value System, Service Value Chain, gouvernance, expérience utilisateur et continual improvement afin de mieux aligner les services, les équipes et les objectifs métiers.

La formation couvre également la gestion des parties prenantes, les environnements à forte vélocité, les mécanismes de décision et les bonnes pratiques pour sécuriser des services fiables, mesurables et évolutifs.

À l'issue du parcours, vous serez en mesure de structurer une approche production-ready, d'optimiser la performance des services, de mieux piloter les changements et de préparer efficacement le passage de l'examen.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Comprendre l'architecture globale du référentiel ITIL 4 et la logique du parcours Managing Professional.
- Maîtriser les principes de création de valeur, de gestion des services et d'alignement avec les besoins métiers.
- Savoir structurer une démarche de delivery, de support et d'optimisation continue des services IT.
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion des parties prenantes, d'innovation et de pilotage dans des contextes complexes.
- Préparer efficacement la certification grâce à des mises en situation et à des ateliers orientés examen.

Public visé

- Responsable IT
- Service Delivery Manager
- Chef de projet IT
- Product Manager
- Consultant ITSM

Pré-requis

- Connaissance préalable des principes ITIL 4 Foundation.
- Expérience dans la gestion des services IT, le support ou l'exploitation.
- Familiarité avec les notions de gouvernance, de SLA et d'amélioration continue.
- Capacité à lire et interpréter des processus, indicateurs et flux de valeur.
- Une pratique professionnelle dans un environnement IT ou numérique est recommandée.

Pré-requis techniques

- Un ordinateur récent avec navigateur web à jour et espace de travail stable.
- Une connexion Internet fiable en Wi-Fi ou Ethernet.
- Un micro et un casque audio pour les sessions à distance.
- Un lecteur de documents PDF pour les supports de cours et les exercices.
- Selon le mode de formation, un accès aux outils collaboratifs utilisés par le formateur.

Programme de notre formation Certification ITIL : Managing Professional

[Jour 1 - Matin]

Fondations du parcours

- Positionnement de ITIL Managing Professional dans le schéma de certification.
- Rappel des principes de service management et de création de valeur.
- Lecture de la logique Service Value System et des flux de valeur.

- Articulation entre pratiques, gouvernance et résultats métiers.
- Vocabulaire commun pour travailler avec les équipes IT et les parties prenantes.
- Atelier pratique : cartographier les attentes métiers, les services existants et les irritants majeurs.

[Jour 1 - Après-midi]

Architecture de valeur

- Comprendre la Service Value Chain et ses activités clés.
- Identifier les entrées, sorties et dépendances d'un flux de valeur.
- Relier stratégie, conception, transition et exploitation.
- Différencier efficacité opérationnelle et valeur perçue.
- Construire une vision bout en bout d'un service numérique.
- Atelier pratique : modéliser un flux de valeur de bout en bout à partir d'un cas d'usage.

[Jour 2 - Matin]

Concevoir et délivrer

- Explorer les logiques de design, de delivery et de support.
- Structurer les responsabilités autour des produits et services.
- Gérer les priorités, les attentes et les engagements de service.
- Mettre en place des mécanismes de coordination efficaces.
- Intégrer la qualité, la sécurité et la conformité dès la conception.
- Atelier pratique : définir l'organisation cible d'un service avec rôles, engagements et points de contrôle.

[Jour 2 - Après-midi]

Pilotage opérationnel

- Suivre la performance via KPI, SLA et indicateurs de qualité.
- Organiser les revues de service et les rituels de pilotage.
- Analyser les écarts entre service attendu et service délivré.
- Renforcer la fiabilité des opérations et la continuité de service.
- Mettre en place une approche orientée amélioration continue.
- Atelier pratique : construire un tableau de bord de pilotage pour un service critique.

[Jour 3 - Matin]

Gestion des parties prenantes

- Cartographier clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.
- Adapter la communication selon les attentes et les niveaux d'influence.

- Structurer l'engagement autour de la valeur et de l'expérience.
- Gérer les arbitrages entre besoins contradictoires.
- Renforcer la coopération entre métiers, IT et sous-traitants.
- Atelier pratique : élaborer une matrice parties prenantes et un plan d'engagement associé.

[Jour 3 - Après-midi]

Expérience et relation

- Comprendre les leviers de customer experience et user experience.
- Intégrer les principes de conception centrée sur l'humain.
- Mesurer la qualité de la relation de service et la confiance.
- Aligner promesse, parcours et délivrance réelle.
- Transformer les retours utilisateurs en décisions utiles.
- Atelier pratique : analyser un parcours de service et identifier les points de friction prioritaires.

[Jour 4 - Matin]

Haute vélocité et automatisation

- Appréhender les environnements high-velocity IT.
- Accélérer les cycles de livraison sans dégrader la maîtrise des risques.
- Exploiter l'automatisation, l'intégration continue et les boucles de retour rapides.
- Concilier rapidité, stabilité et observabilité.
- Adapter la gouvernance aux contextes de forte fréquence de changement.
- Atelier pratique : concevoir une chaîne de livraison adaptée à un service à forte vélocité.

[Jour 4 - Après-midi]

Transformation et amélioration

- Structurer une démarche de continual improvement.
- Prioriser les chantiers selon la valeur, l'effort et le risque.
- Conduire la transformation avec des objectifs mesurables.
- Définir les mécanismes de gouvernance et de suivi du changement.
- Ancrer les bonnes pratiques dans la durée.
- Atelier pratique : construire une feuille de route d'amélioration continue sur 90 jours.

[Jour 5 - Matin]

Révision et consolidation

- Revoir les notions essentielles du parcours Managing Professional.
- Clarifier les concepts les plus discriminants pour l'examen.

- Identifier les pièges de lecture et les formulations récurrentes.
- Réactiver les liens entre théorie, pratiques et cas d'usage.
- Renforcer les méthodes de réponse aux questions de certification.
- Atelier pratique : réaliser un quiz blanc commenté avec correction collective.

[Jour 5 - Après-midi]

Préparation à la certification

- Mettre en condition d'examen avec une méthodologie de réponse efficace.
- Réviser les notions clés à forte probabilité de questionnement.
- Adopter une stratégie de gestion du temps pendant l'épreuve.
- Valider les acquis sur des cas transverses et des mises en situation.
- Finaliser le plan personnel de révision après la formation.
- Atelier pratique : passer une simulation d'examen et analyser les réponses attendues.

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.