

Mis à jour le 01/06/2026

S'inscrire

Certification ITIL Specialist: Plan, Implement, and Control

3 jours (21 heures)

Présentation

La certification ITIL Specialist: Plan, Implement, and Control vous aide à structurer et piloter des pratiques ITIL pour livrer des services fiables, mesurables et alignés sur les priorités métier. Elle s'applique directement à la mise en œuvre de processus, au contrôle opérationnel et à l'amélioration continue.

Cette formation vise à transformer les principes ITIL en décisions concrètes : définition des rôles, conception des flux, choix des indicateurs et mise en place de contrôles. Vous apprendrez à planifier le déploiement des pratiques, à gérer les risques et à assurer la conformité, tout en améliorant l'expérience utilisateur.

L'approche est résolument pratique : ateliers de cartographie, études de cas, démos d'outils et exercices de préparation à l'examen. Vous repartez avec des livrables réutilisables : plan d'implémentation, RACI, registre des risques, tableau de bord KPI et checklists de contrôle.

Objectifs

- Planifier l'implémentation de pratiques ITIL et prioriser les chantiers.
- Concevoir des workflows opérationnels avec rôles, règles et contrôles.
- Définir des KPI/SLI/SLO et construire un tableau de bord de pilotage.
- Gérer risques, conformité et qualité via des mécanismes de contrôle.
- Préparer et réussir l'examen ITIL Specialist: PIC.

Public visé

- Responsables ITSM / Service Delivery Managers
- Chefs de projet / PMO IT
- Managers d'équipes Run, Support, Exploitation
- Consultants ITIL / amélioration continue

Pré-requis

- Certification ITIL 4 Foundation (ou connaissances équivalentes)
- Expérience en exploitation IT, support ou gestion de services
- Notions de gestion des changements, incidents, problèmes
- Compréhension des métriques (SLA, KPI) et du pilotage

Pré-requis techniques

- Navigateur récent (Chrome/Firefox/Edge) et suite bureautique
- Accès à un outil ITSM (ServiceNow/Jira/GLPI) ou équivalent de démonstration

Programme de notre formation Certification ITIL Specialist: Plan, Implement, and Control

[Jour 1 - Matin]

Positionnement de l'ITIL Specialist PIC et principes de pilotage

- Clarifier le périmètre PIC : planification, mise en œuvre et contrôle des pratiques ITSM
- Relier SVS, Value Chain et objectifs de gouvernance/management
- Identifier les rôles clés : practice owner, process owner, responsables de service
- Définir les résultats attendus : valeur, conformité, performance et amélioration continue
- Atelier pratique : Cartographier une chaîne de valeur cible et les responsabilités (RACI) associées.

[Jour 1 - Après-midi]

Planifier l'implémentation des pratiques : diagnostic et feuille de route

- Réaliser un assessment : maturité, écarts, risques et dépendances
- Construire une roadmap : priorisation, quick wins, jalons et critères d'acceptation
- Définir la documentation minimale : politiques, procédures, modèles et guides opérationnels
- Préparer l'adoption : communication, formation, gestion du changement organisationnel
- Atelier pratique : Produire une feuille de route d'implémentation (12 semaines) avec priorités et livrables.

[Jour 2 - Matin]

Mettre en œuvre et standardiser : conception, transition et outillage

- Définir le modèle opérationnel : workflows, règles, escalades et SLAs/OLAs
- Configurer l'outillage ITSM : catalogue, formulaires, files, automatisations et notifications
- Gérer les données : CMDB, qualité, référentiels et conventions de nommage
- Préparer la mise en production : pilotes, critères de go/no-go, plan de déploiement
- Atelier pratique : Concevoir un workflow cible (incident ou demande) et ses règles d'automatisation.

[Jour 2 - Après-midi]

Contrôler la performance : métriques, reporting et gouvernance

- Définir des KPI utiles : efficacité, qualité, expérience utilisateur et valeur
- Mettre en place le reporting : tableaux de bord, revues de service, comités et rituels
- Gérer la conformité : politiques, contrôles, traçabilité et gestion des risques
- Organiser l'amélioration continue : registre d'amélioration, priorisation et suivi des bénéfiques
- Atelier pratique : Construire un tableau de bord de pilotage (KPI + seuils + actions) pour une pratique ITSM.

[Jour 3 - Matin]

Piloter l'exécution : coordination, qualité et gestion des exceptions

- Mettre en place des contrôles opérationnels : revues, échantillonnage, audits internes
- Gérer les exceptions : dérogations, urgences, contournements et décisions documentées
- Assurer la qualité de service : gestion des plaintes, tendances, actions correctives
- Coordonner les parties prenantes : fournisseurs, équipes produit, sécurité et exploitation
- Atelier pratique : Définir un plan de contrôle (points de contrôle, fréquence, preuves) pour un processus cible.

[Jour 3 - Après-midi]

Consolidation et préparation à la certification

- Revoir les concepts clés PIC : planification, implémentation, contrôle et amélioration
- Analyser des scénarios type examen : choix de métriques, gouvernance, adoption et risques
- Identifier les pièges fréquents : confusion gouvernance/management, KPI vs objectifs, documentation excessive
- Stratégie de réponse : gestion du temps, lecture des questions, élimination des distracteurs
- Atelier pratique : Mini-examen blanc (questions scénarisées) et correction argumentée.

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.