

Mis à jour le 27/05/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Service

3 jours (21 heures)

Présentation

La formation ITIL Service vous aide à structurer et améliorer la gestion des services IT pour gagner en qualité, délais et satisfaction utilisateurs. Elle s'appuie sur des cas concrets (incidents, demandes, changements) pour rendre vos pratiques immédiatement applicables.

Vous clarifiez la finalité d'ITIL : aligner l'IT sur les besoins métiers, piloter la valeur et maîtriser les risques via des pratiques standardisées. Nous couvrons le cycle de vie des services, les rôles, les indicateurs et l'amélioration continue, en lien avec vos outils ITSM.

L'approche est pratique : ateliers de cartographie de services, simulations de gestion d'incident, construction d'un flux de demande et d'un processus de changement. Livrables : modèle de catalogue de services, matrice RACI, KPIs (SLA/OLA), backlog d'amélioration et checklists opérationnelles.

Objectifs

- Définir un service et sa valeur pour les parties prenantes.
- Structurer un catalogue de services et des engagements SLA.
- Mettre en place des pratiques Incident, Request et Change.
- Mesurer la performance via KPIs et revues de service.
- Construire un plan d'amélioration continue priorisé.

Public visé

- Responsables et managers ITSM
- Chefs de projet / Product Owners IT
- Techniciens support N1/N2/N3
- Responsables exploitation / production

Pré-requis

- Notions d'organisation IT (support, exploitation, projets)
- Compréhension des tickets : incident, demande, problème
- Connaissances de base en qualité de service (SLA, priorisation)
- Capacité à lire des processus et rôles (RACI)

Pré-requis techniques

- Navigateur récent (Chrome/Firefox/Edge)
- Accès à un outil ITSM de test ou équivalent (ServiceNow, Jira Service Management, GLPI) ou supports fournis

Programme de notre formation ITIL Service

[Jour 1 - Matin]

Fondamentaux ITIL 4 et approche Service Management

- Clarifier les notions : service, valeur, co-création, outcomes vs outputs
- Comprendre le Service Value System (SVS) et ses composants
- Explorer la Service Value Chain : Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support
- Identifier les rôles et responsabilités : Service Owner, Process Owner, Support, Change Authority
- Atelier pratique : Cartographier un service (clients, parties prenantes, valeur attendue, indicateurs).

[Jour 1 - Après-midi]

Gouvernance, principes directeurs et amélioration continue

- Appliquer les 7 principes directeurs ITIL (focus valeur, itérer, collaborer, simplicité, etc.)
- Mettre en place une gouvernance : décisions, priorisation, gestion des risques et conformité
- Structurer l'amélioration continue : modèle, backlog d'améliorations, cycles courts
- Définir des mesures utiles : KPI, SLA/SLO, tableaux de bord orientés valeur
- Atelier pratique : Construire un backlog d'amélioration et un mini-tableau de bord (KPI/SLO) pour un service.

[Jour 2 - Matin]

Support & exploitation : incidents, demandes et base de connaissances

- Mettre en œuvre la pratique Incident Management : priorisation, escalade, communication, rétablissement
- Structurer Service Request Management : catalogue, workflows, automatisation, approbations
- Organiser le Service Desk : canaux, niveaux de support, règles de routage
- Capitaliser via Knowledge Management : KCS, articles, gouvernance et qualité
- Atelier pratique : Concevoir un workflow incident + un modèle d'article de connaissance (résolution standard).

[Jour 2 - Après-midi]

Problèmes, changements et mises en production

- Déployer Problem Management : RCA, erreurs connues, contournements, prévention
- Cadrer Change Enablement : standard/normal/urgent, évaluation des risques, CAB/autorités
- Préparer Release Management : plan de release, fenêtres, communication, critères Go/No-Go
- Assurer la traçabilité avec Configuration Management : CI, CMDB, relations et impacts
- Atelier pratique : Réaliser une analyse d'impact (CMDB) et un plan de changement + plan de rollback.

[Jour 3 - Matin]

Conception et niveaux de service : catalogue, SLA et qualité

- Construire un catalogue de services : services, offres, options, coûts et responsabilités
- Définir Service Level Management : SLA, SLO, OLA, UC et règles de mesure
- Mettre en place Availability Management : objectifs, redondance, RTO/RPO, monitoring
- Gérer Capacity & Performance : tendances, seuils, plan de capacité, performance applicative
- Atelier pratique : Rédiger une fiche service + un SLA/SLO mesurable et un plan de supervision associé.

[Jour 3 - Après-midi]

Alignement, pilotage et plan d'action ITIL

- Relier ITIL aux pratiques Agile/DevOps : flux, collaboration, automatisation, feedback
- Définir un modèle opérationnel : RACI, rituels, comités, gestion des priorités
- Mettre en place la gestion des risques et la continuité : scénarios, tests, communication
- Élaborer une feuille de route : quick wins, dépendances, conduite du changement et adoption
- Atelier pratique : Construire un plan de déploiement ITIL sur 90 jours (objectifs, jalons, métriques, risques).

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.