

Mis à jour le 27/05/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Strategy

3 jours (21 heures)

Présentation

La formation ITIL Strategy vous aide à aligner les services IT sur les objectifs métier, à prioriser les investissements et à piloter la valeur. Elle s'appuie sur des cas concrets (portefeuille de services, arbitrages budgétaires, lancement d'offres, amélioration continue) pour décider plus vite et plus juste.

Vous clarifiez la finalité de la stratégie ITIL : définir une proposition de valeur, comprendre la demande, gérer les risques et construire un portfolio cohérent. L'accent est mis sur la prise de décision : quels services développer, maintenir, retirer, et comment mesurer la valeur créée.

L'approche est pratique : ateliers de cartographie des parties prenantes, matrices de priorisation, scénarios de capacité et de financement, et démos d'indicateurs. Livrables : canevas de business case, backlog de décisions, modèle de gouvernance, et tableau de bord KPI.

Objectifs

- Analyser la demande et les attentes des clients internes/externes.
- Construire un portfolio de services orienté valeur.
- Élaborer des business cases et arbitrer les investissements.
- Définir une gouvernance, des rôles et des indicateurs stratégiques.
- Mettre en place un plan d'amélioration continue piloté par la valeur.

Public visé

- Responsables IT / DSI adjoints
- Service Owners / Product Owners
- Chefs de projet et responsables PMO
- Responsables qualité, risques ou gouvernance

Pré-requis

- Notions de gestion des services IT (ITSM)
- Compréhension des enjeux métiers et de la chaîne de valeur
- Bases de gestion de projet et de priorisation
- Capacité à lire des KPI et à raisonner coûts/risques

Pré-requis techniques

- Suite bureautique (tableur, présentation) pour les ateliers
- Navigateur récent et outil de visioconférence si distanciel

Programme de notre formation ITIL Strategy

[Jour 1 - Matin]

Fondamentaux ITIL et positionnement de la stratégie de service

- Rappels ITIL : cycle de vie des services et articulation avec la gouvernance
- Définir valeur, utilité et garantie pour un service
- Identifier les clients, utilisateurs et parties prenantes clés
- Cartographier le portefeuille existant : services, coûts, risques, dépendances
- Atelier pratique : Cartographier un portefeuille de services et qualifier la valeur de 3 services.

[Jour 1 - Après-midi]

Définir l'offre de services : segmentation, packages et niveaux de service

- Segmentation clients : besoins, profils, criticité et contraintes (SLA, conformité)
- Concevoir des Service Packages et options (standard/premium, add-ons)
- Définir des SLR et préparer la négociation des SLA
- Construire une fiche service : périmètre, exclusions, responsabilités, indicateurs
- Atelier pratique : Rédiger une fiche service et un SLR pour un service critique.

[Jour 2 - Matin]

Analyse stratégique : demande, marché et priorisation des investissements

- Analyser la demande : patterns d'activité, saisonnalité, capacité requise
- Étudier le marché : alternatives internes/externes, benchmarking, sourcing
- Évaluer les opportunités : risques, dépendances, impacts sécurité et conformité
- Prioriser via critères : valeur business, urgence, coût total, faisabilité

- Atelier pratique : Construire une matrice de priorisation (valeur/effort/risque) sur 5 initiatives.

[Jour 2 - Après-midi]

Business case, financement et pilotage de la valeur

- Structurer un business case : objectifs, options, hypothèses, risques
- Modèles de coûts : CAPEX/OPEX, coûts directs/indirects, TCO
- Modèles de financement : refacturation, showback/chargeback, subvention
- Définir des KPI et un suivi de bénéfices (benefits realization)
- Atelier pratique : Élaborer un mini business case et un tableau de suivi des bénéfices.

[Jour 3 - Matin]

Gouvernance, gestion du portefeuille et décisions de cycle de vie

- Mettre en place une gouvernance : rôles, comités, règles de décision
- Gérer le Service Portfolio : pipeline, catalogue, services retirés
- Décisions clés : lancement, amélioration, rationalisation, retrait (sunset)
- Aligner stratégie et exécution : roadmaps, dépendances, gestion des risques
- Atelier pratique : Définir une gouvernance portefeuille et une roadmap trimestrielle.

[Jour 3 - Après-midi]

Plan d'action ITIL Strategy : communication, adoption et mesure

- Construire un plan d'implémentation : quick wins, jalons, responsabilités
- Communication et conduite du changement : messages, sponsors, résistances
- Mettre en place un reporting : tableaux de bord, revues, décisions
- Amélioration continue : boucles de feedback, revues de service, ajustements
- Atelier pratique : Produire un plan d'action 90 jours avec KPI, rituels et livrables.

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.