

Mis à jour le 27/05/2026

S'inscrire

# Formation Certification ITIL Transformation

3 jours (21 heures)

## Présentation

La formation ITIL Transformation vous aide à structurer et piloter une évolution des pratiques ITSM pour améliorer la qualité de service, la valeur métier et la maîtrise des risques. Elle s'appuie sur des cas d'usage concrets : refonte du catalogue, réduction des incidents récurrents, accélération des changements.

Vous clarifiez la cible de transformation (gouvernance, processus, rôles, outils), puis construisez une trajectoire réaliste : priorisation, quick wins, indicateurs, conduite du changement. L'objectif est de passer d'une approche "processus" à une approche produit/service orientée résultats.

L'approche est pratique : ateliers de diagnostic, cartographie des flux, jeux de rôles (incident, change, request), et démos d'outillage. Livrables : assessment de maturité, backlog de transformation, RACI, modèle de KPI/SLA/XLAs, plan de communication et feuille de route 90 jours.

## Objectifs

- Évaluer la maturité ITSM et identifier les écarts prioritaires.
- Définir une cible de services et une gouvernance adaptée.
- Construire un backlog de transformation et une roadmap itérative.
- Mettre en place des KPI, SLA et XLAs orientés valeur.
- Piloter l'adoption via conduite du changement et amélioration continue.

## Public visé

- Responsables ITSM / Service Managers
- Chefs de projet transformation / PMO
- Managers support, exploitation, production
- Responsables qualité, conformité, risques

## Pré-requis

- Notions de gestion des incidents, demandes et changements
- Compréhension des services IT et de la relation métier
- Expérience d'un environnement support/exploitation
- Notions de reporting et d'indicateurs

## Pré-requis techniques

- Navigateur récent (Chrome/Edge/Firefox) et suite bureautique
- Accès à un outil ITSM (ServiceNow, Jira SM, GLPI) ou environnement de démo

## Programme de notre formation ITIL Transformation

[Jour 1 - Matin]

### Aligner la transformation ITIL avec la stratégie et la valeur

- Clarifier les objectifs : valeur, expérience utilisateur, time-to-market et risque
- Positionner ITIL dans la transformation : gouvernance, pratiques, amélioration continue
- Identifier les parties prenantes et leurs attentes (métier, IT, fournisseurs)
- Définir les indicateurs de succès : KPI, OKR, CSF et tableaux de bord
- Atelier pratique : Cartographier les objectifs de transformation et les KPI associés.

[Jour 1 - Après-midi]

### Évaluer l'existant et construire la feuille de route ITIL

- Réaliser un diagnostic : maturité des pratiques, outils, organisation, compétences
- Cartographier les services et dépendances : service portfolio, CMDB (niveau attendu)
- Prioriser les chantiers : quick wins vs transformations structurantes
- Construire une roadmap : jalons, risques, budget, gouvernance de programme
- Atelier pratique : Produire une roadmap 90 jours / 6 mois avec priorisation.

[Jour 2 - Matin]

### Transformer les pratiques clés : Incident, Request, Problem

- Redéfinir les parcours : triage, priorisation, escalades et communication

- Mettre en place une gestion des demandes : catalogue, formulaires, SLA/OLA
- Structurer Problem Management : RCA, KEDB, prévention et tendances
- Standardiser les modèles : catégories, impacts/urgences, règles d'affectation
- Atelier pratique : Concevoir un flux Incident/Request cible et ses règles de priorisation.

[Jour 2 - Après-midi]

## Change Enablement et Release : sécuriser sans ralentir

- Définir les types de changements : standard, normal, urgent et critères d'éligibilité
- Mettre en place l'évaluation du risque : impacts, dépendances, fenêtres de changement
- Articuler Change/Release avec DevOps et CI/CD (approbations adaptées)
- Organiser le CAB : rôles, cadences, décisions et traçabilité
- Atelier pratique : Construire une matrice de risques et un workflow de changement allégé.

[Jour 3 - Matin]

## Mesure, qualité de service et pilotage opérationnel

- Définir des SLA/OLA réalistes et orientés expérience (XLA si pertinent)
- Mettre en place un pilotage : revues de service, comités, plans d'actions
- Construire des tableaux de bord : disponibilité, MTTR, backlog, satisfaction, conformité
- Gérer la connaissance : articles, KCS, self-service et réduction des tickets
- Atelier pratique : Concevoir un tableau de bord de pilotage et une revue de service type.

[Jour 3 - Après-midi]

## Conduite du changement et pérennisation de la transformation

- Définir l'organisation cible : rôles, responsabilités, RACI et compétences
- Mettre en place l'amélioration continue : registre CSI, priorisation, boucles de feedback
- Planifier l'adoption : communication, formation, coaching et communautés de pratiques
- Préparer l'industrialisation : standards, audits internes, gouvernance et runbooks
- Atelier pratique : Élaborer un plan d'adoption (communication + formation + KPI) sur 8 semaines.

## 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.