

# ITIL®4 Direct, Plan & Improve

## Classe virtuelle

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Aménagements spécifiques possibles
  - Modalité : classe virtuelle
  - Durée : 4 demi-journées, 21 heures
  - Langue : français ou anglais
  - Examen : ITIL 4 DPI inclus
  - 2nd passage à l'examen ITIL 4 DPI offert en cas d'échec
  - Nombre de participants : min 4 – max 12



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés “Direct, Plan & Improve”
- Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé et / ou planifié / amélioré et savoir utiliser les principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la GRC (Gouvernance, Risque et Conformité) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur des services
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés d'amélioration continue pour tous types d'amélioration
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de conduite du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de reporting pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques



### Modalité d'inscription

#### PUBLIC CIBLE

- Quiconque souhaite poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Responsable de tous les niveaux impliqués dans la mise en place des directions et des stratégies ou qui cherche à améliorer de manière continue une équipe
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances

#### PRÉREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL 4 Direct, Plan and Improve, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation

#### RECOMMANDATIONS QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation

## Programme de la formation

### SESSION 1

#### ❖ THÉORIE

- Comprendre les concepts clés DPI
  - Comprenez les termes clés
  - Comprendre les différences entre les concepts clés
  - Comprendre les concepts de valeur, de résultats & coûts, de risques et leurs relations avec la direction, la planification et l'amélioration
- Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé et/ou planifié et savoir utiliser les principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte
- Identifier l'étendue du contrôle

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 2

#### ❖ THÉORIE

- Comprendre le rôle de la GRC (Gouvernance, Risque et Conformité) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur des services (SVS)
  - Comprendre le rôle du risque et la gestion des risques dans DPI
  - Comprendre l'impact de la gouvernance sur DPI
  - Savoir comment s'assurer que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés d'amélioration continue pour tous types d'amélioration
  - Savoir utiliser le modèle d'amélioration continue ITIL pour améliorer le système de valeur de service ou n'importe quelle partie du SVS
  - Savoir identifier les objectifs, les outputs, les exigences et les critères d'évaluation
  - Savoir sélectionner une méthode d'évaluation appropriée pour une situation particulière
  - Savoir définir et hiérarchiser les résultats souhaités d'une amélioration
  - Savoir construire, justifier et défendre une analyse de rentabilisation
  - Savoir mener des revues d'amélioration et une analyse des leçons apprises
  - Savoir intégrer une amélioration continue à tous les niveaux du SVS

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 3

#### ❖ THÉORIE

- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de conduite du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
  - Comprendre la nature, la portée et les avantages potentiels de la gestion du changement organisationnel
  - Savoir utiliser les principes et méthodes clés de la communication et de l'OCM
  - Savoir établir des interfaces efficaces à travers la chaîne de valeur
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de reporting pour diriger, planifier et améliorer
- Savoir définir des indicateurs et des métriques pour soutenir les objectifs

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 4

#### ❖ THÉORIE

- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
  - Comprendre les différences entre les flux de valeur et les pratiques et comment ces différences affectent l'orientation, la planification et l'amélioration
  - Savoir sélectionner et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques.

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS

- Préparation à l'examen
  - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
  - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Guide sur les pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen

## Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL®4 et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

**Si vous souhaitez discuter d'un projet de formation intra-entreprise, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.**



## Compétences et débouchés

- Bloc de compétences : non
- Passerelles : non
- Débouchés : la certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, ...
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 CDS, ITIL 4 DITS, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 DSV,...



## Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008
- + de 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2ème examen offert en cas d'échec



## Déroulement de la formation

### CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant vos identifiants pour vous connecter à la plateforme, la lecture préparatoire et les détails pratiques pour suivre la formation à distance.

### HORAIRES

Une formation standard s'étend de 9h00 à 13h00 en classe virtuelle organisée et diffusée via GoToTraining et 1 à 2 heures de travail en autonomie sur la plateforme aNewSpring selon vos disponibilités. *Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.*

### INFORMATIONS PRATIQUES

Pour participer à l'une de nos formations en classe virtuelle, vous aurez uniquement besoin d'un PC (ou autre appareil compatible), d'une bonne connexion internet, d'un navigateur mis à jour (tel que Firefox, Chrome ou Internet Explorer) et si possible d'un casque audio avec micro. Vous pouvez accéder aux sessions de formation à partir de votre ordinateur, iPhone, iPad ou de vos appareils Android.

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



## Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon le décret n°2006-26 du 9 janvier 2016 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

**Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.**



## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Nous avons décidé de ne pas simplement transmettre les formations en présentiel en ligne, en vous laissant devant une webcam pendant sept heures d'affilée. Au contraire, nous avons souhaité vous proposer une solution flexible et adaptée au contexte. La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- **Partie théorique** : Demi-journées de sessions en classe virtuelle  
Formation organisée sur plusieurs matinées avec une interaction en direct avec notre formateur et les autres participants via la plateforme GoToTraining, la partie distancielle alterne exposé des concepts, quiz et débriefing
- **Partie pratique** : 1 à 2 heures de travail par jour en autonomie sur la plateforme  
Travail personnel tutoré sur notre plateforme pédagogique aNewSpring (1h à 2h par jour) : le formateur est disponible pendant les heures de travail tutorées de l'après-midi. La plateforme pédagogique inclut : lecture préparatoire, support de formation au format pdf, exercices (présentés par le formateur et corrigés le lendemain en session), questions test et mémo-training, examens blancs

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lecture préparatoire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exercices, question test et scénario et examens blancs</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à l'enregistrement vidéo de la formation pour réviser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois pour passer l'examen en ligne via ProctorU</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Version numérique de la présentation PPT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen</li></ul>



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 DPI

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 70 ou plus
- Durée : 90 minutes (+25% pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT



## Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Attestation de suivi de formation
- Questionnaire de satisfaction



## Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.



## Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex  
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

### INTER-ENTREPRISES

Bettina BLANCHARD

[bettina.blanchard@grpinternational.com](mailto:bettina.blanchard@grpinternational.com)

06 42 55 94 81

### INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

[mathilde.lambert@grpinternational.com](mailto:mathilde.lambert@grpinternational.com)

06 43 86 78 79

### RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

[adelaide.poincelet@grpinternational.com](mailto:adelaide.poincelet@grpinternational.com)

06 71 78 22 67

Yoan DHERAT

[yoan.dherat@grpinternational.com](mailto:yoan.dherat@grpinternational.com)

06 71 89 56 30

Mis à jour le : 19/05/2021