

ITIL®4 Direct, Plan & Improve Présentiel

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Bâtiments conformes aux normes d'accessibilité
 - Modalité : présentiel
 - Durée : 3 jours, 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

JOUR 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
- 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 à domicile

JOUR 2

❖ 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
- 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 – à domicile

JOUR 3

❖ 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

❖ PASSAGE DE 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 l'intitulé ainsi que le lieu de la formation, la lecture préparatoire, les détails pratiques, le plan et les instructions d'accès à la formation. Suite à la crise du Covid-19 une annexe au règlement a été publiée.

HORAIRES

Une formation standard ITIL 4 DPI s'étend de 9h30 à 17h30. Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.

DÉROULEMENT

Une fois tous les participants arrivés, notre formateur vous rappellera le déroulement de la formation et vous fera émarger la liste de présence. C'est avec le formateur que vous organisez l'emploi du temps de votre formation, que ce soit pour les pauses, les heures de déjeuner et de fin de journée. Il vous rappellera l'objectif de la formation, son découpage pédagogique et recensera vos attentes lors d'un tour de table de présentation.

INFORMATIONS PRATIQUES

Les repas ne sont PAS inclus, notre formateur pourra cependant vous conseiller quelques endroits pour déjeuner, à proximité du lieu de la formation.

L'examen est inclus dans la formation. Vous pourrez éventuellement avoir besoin de votre ordinateur portable pour réaliser votre/vos examen(s) à la fin du cours. Nous vous en informerons en temps voulu.



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

La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- Présentation
- Exercices basés sur une étude de cas
- Echanges sur des scénarios réels
- Travail à domicile
- Examens blancs et discussions autour des réponses

La pédagogie est active et participative. Les concepts sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
• une lecture préparatoire	• une étude de cas avec exercices et solutions associées
• une version imprimée de la présentation PPT	• des examens blancs corrigés et expliqués
	• une liste de trucs & astuces pour réussir l'examen



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
06 42 55 94 81

RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET
adelaide.poincelet@grpinternational.com
06 71 78 22 67

INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT
mathilde.lambert@grpinternational.com
06 43 86 78 79

Yoan DHERAT
yoan.dherat@grpinternational.com
06 71 89 56 30

Mis à jour le : 19/05/2021