

ITIL® AI Governance (version 5) - examen inclus

Référence : IT005AI

Durée : 2 jours (14 heures)

Certification : ITIL® AI Governance

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Être familier avec les enjeux de gouvernance ou d'IA

PROFIL DES STAGIAIRES

- Professionnels ayant des responsabilités liées à l'IA (mise en oeuvre et exploitation), notamment les chefs de produit, responsables de services, concepteurs de services, chefs de projet et de programme, responsables de transformation, responsables d'implémentation et responsables des opérations
- Professionnels chargés d'introduire, d'intégrer, de déployer à grande échelle ou de gérer l'IA au sein des produits, services et processus organisationnels

OBJECTIFS

- Définir une répartition claire des responsabilités et de la redevabilité liées à l'IA au sein de l'organisation
- Mettre en oeuvre une adoption sûre et maîtrisée de l'IA favorisant la confiance et l'engagement des parties prenantes
- Prévenir les risques de conformité, réglementaires et éthiques dès la conception des projets d'IA
- Intégrer la supervision, la transparence et la responsabilité dans les pratiques professionnelles pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA tout en assurant la résilience organisationnelle
- Se préparer efficacement à la certification ITIL AI Governance (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen ITIL® AI Governance ne demande pas de restituer des définitions : il évalue la compréhension des concepts (60 % des questions, soit 24 questions), leur application à une situation (30 %, soit 12 questions) et l'analyse de la pertinence d'une action (10 %, soit 4 questions), à partir du scénario officiel ITIL Location de voitures et de ses volets « Gouvernance » et « Gouvernance de l'IA ».

Elle se passe sous forme de QCM (40 questions) via internet en dehors des heures de formation. Elle dure 60 minutes et se passe à livre ouvert. Il faut obtenir un minimum de 70 % de bonnes réponses pour valider l'examen.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Manuel de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® AI Governance Learner Workbook, version 5.0) et du Livre officiel ITIL® AI Governance (version 5)
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et de mises en situation, de quiz, d'un scénario fil rouge, de travaux pratiques officiels, de retours d'expérience du formateur
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM, gouvernance numérique et gouvernance de l'intelligence artificielle. Il est certifié ITIL® AI Governance Version 5 et maîtrise le ITIL AI Capability Model, les governance patterns, les quatre perspectives de

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Validation des prérequis envoyée en amont de la formation. En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- Si vous avez besoin d'un aménagement pour suivre votre formation dans de bonnes conditions, nous vous invitons à contacter notre référent handicap au 01 71 19 70 30 ou à l'adresse referent.handicap@edugroupe.com. Un échange en amont nous permettra d'étudier avec vous les adaptations possibles.

CONTENU DU COURS

1. Introduction – 30 min

- Le nouvel ITIL et le schéma de qualification de la version 5 ; qu'est-ce qu'ITIL® AI Governance : gouverner l'IA de manière responsable, efficace et à l'échelle
- Objectifs du cours et enchaînement des neuf modules
- Les ressources officielles : livre officiel, manuel de l'apprenant, guide de référence rapide, examens blancs
- Scénario ITIL Location de voitures : l'entreprise, ses personnages, la vision du DSI ; « la gouvernance de l'IA en action » – contexte métier, défis (autonomie, vitesse, explicabilité, biais, protection des données, redevabilité, réglementations nationales différentes) et réponse stratégique (classer les cas d'usage par risque et par impact)
- Organisation de l'examen à livre ouvert : 40 QCM, 90 minutes, 28 bonnes réponses requises (70 %), seul le livre officiel est autorisé, annotations permises
-  *Tour de table : prénom, raisons de suivre le cours, attentes*
-  *Première prise en main du scénario ITIL Location de voitures*
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Brise-glace du support officiel : « émission de survie » – chaque participant choisit trois objets à emporter et justifie son choix*

2. Le monde de l'IA et le besoin de gouvernance de l'IA – 1 h 10

- L'IA à l'épreuve de la réalité ; un monde qui change ; cas d'usage à considérer
- L'IA comme collègue : repenser qui fait partie de l'équipe – l'IA fait de plus en plus le travail, mais ce n'est pas une personne et elle ne porte aucune redevabilité ; exemples de l'AIOPS et du management de projet
- Quand l'IA se trompe ; l'écart de gouvernance : la plupart des organisations ont des politiques, peu ont une gouvernance (direction, contrôle, redevabilité et assurance, pas seulement des règles)
- Pourquoi maintenant ? L'opportunité ; à quoi ressemble une bonne gouvernance
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Discussion d'ouverture du support : la dernière fois que votre équipe a utilisé un outil d'IA, quelqu'un pilotait-il réellement son usage ? Où passe la frontière entre une politique sur le papier et une gouvernance qui façonne les décisions quotidiennes ? Les réponses sont notées, et reprises en fin de module / Discussion sur un cas volontairement laissé ouvert : un agent conversationnel RH déployé sans cadre de gouvernance donne à douze salariés une information erronée sur leurs droits en cas de licenciement – qui est redevable, qu'aurait-il fallu mettre en place, que faire maintenant ? Le cas est repris à la fin du module 8 / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

3. Qu'est-ce que la gouvernance ? – 1 h 10

- Gouvernance, management, leadership et gouvernance de l'IA ; les quatre activités de gouvernance : impliquer les parties prenantes, évaluer, diriger, surveiller
- Les domaines de gouvernance : gouvernance d'entreprise, gouvernance informatique, gouvernance de l'IA ; réglementation et législation comme obligations externes
- Les six composantes du système de gouvernance de l'IA : orientation, politique, redevabilité, délégation, performance, aptitude
- Les quatre schémas de gouvernance (patterns) et leurs caractéristiques : directif, guidé, fédéré, autonome
- Ce que la gouvernance garantit ; bénéfices d'une bonne gouvernance et risques d'une gouvernance insuffisante, illustrés par ITIL Location de voitures
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : TP officiel « Gouvernance ou management ? » (10 minutes, sous-groupes) / Discussion dirigée du support / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

4. Qu'est-ce que l'IA et que peut-on gouverner ? – 1 h

- L'intelligence artificielle ; types courants d'IA et pourquoi ils comptent ; questions de gouvernance posées par une AIOPS agentique
- Caractéristiques clés : autonomie, apprentissage et adaptabilité, opacité (« boîte noire »)
- Risques : biais, vie privée, hallucination ; bénéfices et risques de l'IA pour les organisations et les professionnels
- Évaluation de la valeur : résultats, coûts et risques ; gabarit officiel d'évaluation de la valeur d'un cas d'usage d'IA (tableau 3.2 du livre officiel)
- Les cas d'usage d'IA d'ITIL Location de voitures
-  *Lecture commentée des cas d'usage d'ITIL Location de voitures*
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Discussion d'ouverture du support : un filtre antispam, un agent conversationnel et un agent autonome doivent-ils être gouvernés de la même manière ? Où placer la frontière entre une IA qui assiste et une IA qui décide ? / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

5. Quand la gouvernance de l'IA échoue : aptitudes, risques et contrôles – 1 h 20

- Le modèle d'aptitude IA ITIL et ses six aptitudes (création, curation, clarification, cognition, communication, coordination) : comportements, cas d'usage et préoccupations de gouvernance propres à chacune
- Profil de risque et aptitudes combinées : les combinaisons peuvent créer un risque émergent supérieur à celui de chaque aptitude
- Catégories de risques de l'IA ; risques et perspectives de gouvernance ; carte de chaleur des risques par aptitude ; contrôles courants (dont l'humain dans la boucle)
- Principes éthiques : équité, transparence, explicabilité, redevabilité, autonomie humaine, bienfaisance, non-malfaisance, respect de la vie privée et de la dignité
- Des risques aux contre-mesures : appliquer le raisonnement risque – contrôle
- IA, stratégie et alignement ; IA fantôme et alignement stratégique
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : TP officiel « Diagnostiquer la défaillance de gouvernance » (10 minutes, sous-groupes) / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

6. ITIL comme boîte à outils de gouvernance – 2 h

- Chaque modèle ITIL est suivi d'un encart « Pourquoi est-ce important ? » qui le relie à la gouvernance de l'IA
- Valeur et co-création de valeur ; organisations dans les relations de service
- Système de valeur ITIL ; la gouvernance dans le système de valeur
- Modèle de cycle de vie des produits et services ITIL ; l'IA dans le cycle de vie ; activités de gestion du cycle de vie ; flux de valeur ; IA et automatisation dans la chaîne de valeur ; gouvernance de l'IA tout au long du cycle de vie
- Les sept principes directeurs ITIL
- Approche holistique : les quatre dimensions de la gestion des produits et des services
- Amélioration continue et transformation ; préparation à la transformation et gouvernance adaptative ; l'IA dans la stratégie numérique
- Modèle de maturité ITIL et évaluation de la maturité de la gouvernance de l'IA : la maturité ne se résume pas à avoir des politiques, elle mesure la fiabilité avec laquelle l'organisation dirige, contrôle, surveille et améliore l'usage de l'IA
- La durabilité comme composante de la co-création de valeur ; durabilité et valeur de l'IA
- Cas d'usage de l'IA dans ITIL ; synthèse : comment les concepts ITIL soutiennent la gouvernance de l'IA
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : TP officiel « La gouvernance de l'IA et les principes directeurs ITIL » (10 minutes) / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

7. Modèle d'amélioration de la gouvernance de l'IA ITIL : évaluer et éprouver, définir et concevoir – 2 h

- Pourquoi la gouvernance de l'IA est nécessaire maintenant ; pourquoi la gouvernance informatique traditionnelle ne suffit pas ; le cycle de vie de la gouvernance de l'IA, continu et non ponctuel ; IA fantôme et bonne gouvernance
- Les quatre perspectives : autonomie et prise de décision de l'IA ; IA éthique et responsable ; qualité et sécurité des données ; conformité réglementaire et pratiques opérationnelles – illustrées par la restitution d'un véhicule assistée par l'IA chez ITIL Location de voitures
- Les quatre schémas de gouvernance ; comment l'IA agentique est gouvernée selon le schéma en place : de l'usage de l'IA à l'autorité déléguée
- Le modèle d'amélioration de la gouvernance de l'IA ITIL : quatre étapes itératives, ce que chacune produit, principes clés de l'évaluation et de l'amélioration
- Étape 1 – Évaluer et éprouver le système de gouvernance actuel : évaluation de la maturité, de la performance et de l'avancement des améliorations / analyse du schéma de gouvernance en place / stress-tests sur des scénarios extrêmes mais plausibles : où la gouvernance cède-t-elle face à la vitesse, à l'échelle, à la complexité, à l'autonomie ou à l'incertitude de l'IA ? / livrables : référentiel de gouvernance, constats, points de rupture
- Étape 2 – Définir les exigences et concevoir les ajustements : définition des exigences ; facteurs de risque contextuels (sensibilité des données, impact sur les utilisateurs, niveau d'autonomie, environnement réglementaire...) / évaluation du risque avec le modèle d'aptitude IA ; cotation de la priorité du risque (vraisemblance x impact) et réponse de gouvernance associée / types de contrôles : préventifs, détectifs, correctifs ; limites de décision, supervision humaine / concevoir avec l'éthique ; contrôles de l'IA fantôme ; ajustements selon le schéma de gouvernance ; exigences de durabilité / livrables de conception, prêts pour la mise en œuvre
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Exercice du support « Évaluer le risque » sur un cas d'ITIL Location de voitures, à l'aide de la cotation de la priorité du risque / Deux discussions dirigées en sous-groupes : pour une IA très autonome, quels contrôles durcir et où placer le seuil d'approbation humaine ? Quels principes éthiques sont les plus difficiles à prouver – chaque groupe transforme deux principes en contrôle vérifiable : qui en est propriétaire, quelle preuve atteste qu'il tient ? / TP officiel « Appliquer définir et concevoir au scénario » (15 minutes, sous-groupes) / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

8. Modèle d'amélioration de la gouvernance de l'IA ITIL : mettre en œuvre et maintenir – 1 h 50

- Étape 3 – Mettre en œuvre les améliorations : des livrables de conception au travail de mise en œuvre ; voies de mise en œuvre (politiques et normes, cycle de vie, flux de valeur, projets, chaînes DevOps, accords fournisseurs, formation et communication) / mécanismes de transition et leurs conditions de sortie : comité temporaire de revue de l'IA, humain dans la boucle, déploiement par paliers, surveillance automatisée avec pistes d'audit... / modèle opérationnel de gouvernance ; traduction des limites de décision en mécanismes concrets (libellé de recommandation, seuils, file d'escalade, dispositif d'arrêt, dérogation humaine, traçabilité) / contrôles de l'IA fantôme ; liste de vérification de l'état de préparation
- Étape 4 – Maintenir le système de gouvernance de l'IA : adapter et améliorer la gouvernance ; observabilité et surveillance (métriques, journaux, traces, signaux d'expérience ; dérive des modèles, franchissement des limites de décision) / gouvernance orientée contrôle et gouvernance orientée intendance (stewardship) ; boucles de retour des parties prenantes / dossier de preuves d'assurance
- Conformité et réglementation : la réglementation comme donnée d'entrée de la gouvernance ; panorama réglementaire (Union européenne et règlement sur l'IA, États-Unis...) ; ISO/IEC 42001 ; IEEE 7014-2024 sur l'empathie simulée ; traduire les exigences externes dans la boucle de gouvernance
- Gouvernance des tiers et de bout en bout
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : TP officiel « Appliquer mettre en œuvre et maintenir au scénario » (15 minutes, sous-groupes) / Retour sur le cas laissé ouvert au module 2 (l'agent conversationnel RH) : les participants le résolvent avec les quatre étapes du modèle / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

9. L'IA dans votre univers : votre rôle, votre secteur, votre fonction – 40 min

- IA, co-création de valeur et résultats métier
- Cas d'usage par secteur : une même aptitude sert des finalités très différentes, et l'erreur, le biais ou le retard n'y ont pas les mêmes conséquences
- Usages de l'IA dans les fonctions de l'organisation
- Juger la valeur de l'IA ; bénéfices et risques de son adoption ; gabarit de cas d'usage d'IA
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : TP officiel « Évaluer le contexte de l'IA » (15 minutes, sous-groupes) / Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

10. Relier la gouvernance de l'IA aux référentiels, aux réglementations et aux normes – 1 h

- Pourquoi les référentiels doivent fonctionner ensemble ; approches complémentaires pour un travail assisté par l'IA
- Le management de projet dans ITIL ; intégrer ITIL et PRINCE2 ; le modèle d'amélioration dans PRINCE2 : PRINCE2 donne à la gouvernance de l'IA une structure de livraison, ITIL une structure de cycle de vie
- Intégrer ITIL et DevOps ; le modèle d'amélioration dans DevOps : les contrôles deviennent des vérifications de la chaîne de livraison (portes qualité, tests de biais, seuils d'approbation, preuves de mise en production, retour arrière, observabilité)
- Principes partagés entre les référentiels ; référentiels, normes et réglementation : des rôles différents
- Les modèles clés : la vue d'ensemble
-  *Retour d'expérience du formateur : articulation concrète entre projets et gestion des produits et services*
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

11. Préparation à la certification – 50 min

- Méthodologie de l'examen (25 min) : rappel des modalités (40 QCM, 90 minutes, 28 bonnes réponses requises, seul le livre officiel autorisé, annotations permises) ; lecture des volets « Gouvernance » et « Gouvernance de l'IA » du scénario ITIL Location de voitures, sur lesquels portent les questions ; repérage rapide dans le livre officiel des modèles les plus sollicités – gouvernance et management, modèle d'aptitude IA, risques, éthique et contrôles, schémas de gouvernance, quatre étapes du modèle d'amélioration ; méthode d'analyse des questions d'application et d'analyse, travail sur les distracteurs, gestion des 90 minutes
-  *Questions d'entraînement corrigées (20 min) : une sélection de questions de l'examen blanc officiel n° 1 couvrant les quatre domaines du syllabus, traitées individuellement puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles*
-  *Plan de travail individuel (5 min) : réalisation de l'examen blanc officiel n° 2 en conditions réelles (en ligne, 90 minutes, livre ouvert) après la formation, correction avec les justifications officielles du manuel, puis reprise ciblée avec l'examen n° 1 et les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % à l'examen blanc avant de programmer la certification*
-  *Optionnel, en cas de temps supplémentaire disponible : Examen blanc officiel n° 2 passé en séance, en ligne et en conditions réelles (1 h 30), suivi de sa correction commentée*