

ITIL® Strategy (version 5) - examen inclus

Référence : IT005STRAT

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® Strategy

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Détenir toute certification ITIL
- Avoir obtenu la certification ITIL Foundation (Version 5)
- Le matériel pédagogique et la certification ne sont actuellement pas disponibles en français, une bonne compréhension de la langue anglaise est fortement recommandée

PROFIL DES STAGIAIRES

- Responsables disposant de responsabilités stratégiques à tous les niveaux de l'organisation
- Membres d'équipes exerçant des responsabilités tactiques ou opérationnelles pour mettre en oeuvre la stratégie

OBJECTIFS

- Analyser les capacités stratégiques pour vérifier leur alignement avec la vision, la mission et les besoins de l'organisation
- Formaliser et développer les méthodes stratégiques en précisant la gouvernance et la communication
- Optimiser la performance des composantes du Service Value System (SVS) en intégrant les quatre dimensions de la gestion des services
- Piloter des décisions stratégiques impactantes et durables, alignées sur la raison d'être et les valeurs de l'organisation
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Strategy (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen ITIL® Strategy ne demande pas de restituer des définitions : il évalue la compréhension des concepts (65 % des questions, soit 26 questions) et leur application à une situation (35 %, soit 14 questions), à partir du scénario officiel ITIL Location de voitures et de son volet « Stratégie ».

Le modèle de gestion de la stratégie ITIL représente à lui seul 62,5 % de l'examen, et le syllabus attend du candidat qu'il sache appliquer chacune des huit activités de ses deux cycles. La formation travaille donc la compréhension par les apports, les quiz et les récapitulatifs, et l'application par les quatre travaux pratiques officiels, le scénario fil rouge et l'examen blanc corrigé.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Manuel de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® Strategy Learner Workbook, version 5.0), du Guide de référence rapide officiel et du Livre officiel ITIL® Strategy (version 5)
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et mise en situation, de quiz, de travaux pratiques
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM, stratégie numérique et transformation des organisations et certifié ITIL® Strategy Version 5

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
- Participation et réalisation d'exercices tout au long de la formation
- 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 (1 h)

- Le nouvel ITIL et le schéma de qualification de la version 5 ; qu'est-ce qu'ITIL® Strategy ?
- 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
- Organisation de l'examen à livre ouvert
- 💡 *Tour de table : prénom, raisons de suivre le cours, attentes / Brise-glace du support officiel : « émission de survie » – chaque participant choisit trois objets à emporter et justifie son choix / Première prise en main du scénario : lecture par les participants de la vision du DSI pour ITIL Location de voitures*

2. Récapitulatif d'ITIL Foundation (1 h 45)

- Les modèles clés d'ITIL : vue d'ensemble ; les principes directeurs ITIL
- Quel est le niveau de numérisation de nos produits ? Produit et service (numériques), relations entre eux ; gestion des produits et services numériques ; offres de service
- Modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et activités de gestion du cycle de vie
- Organisations et rôles dans les relations de service ; parcours de service
- Livrable et résultat ; valeur, résultats, coûts et risques
- Système de valeur ITIL ; approche holistique et quatre dimensions
- 💡 *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

3. Concepts clés d'ITIL Strategy (1 h 40)

- Qu'est-ce que la stratégie ? Capacités habilitantes ; la stratégie dans son contexte
- Comprendre VUCA (volatilité, incertitude, complexité, ambiguïté) et son effet sur la planification stratégique
- Finalité, vision et valeurs ; caractéristiques d'une stratégie
- Stratégie, modèles d'affaires et modèles opérationnels
- Stratégie numérique et positionnement stratégique ; rupture numérique et stratégies de rupture ; transformation numérique
- Innovation et technologies émergentes
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

4. La stratégie au travers des quatre dimensions ITIL (40 min)

- Les quatre dimensions de la gestion des produits et services ITIL
- Considérations stratégiques : organisations et personnes ; information et technologie ; partenaires et fournisseurs ; flux de valeur et processus
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

5. Le modèle de gestion de la stratégie ITIL (55 min)

- Le rôle traditionnel de la stratégie ; pourquoi les organisations ont besoin d'un modèle de gestion de la stratégie
- Le modèle de gestion de la stratégie ITIL : deux cycles qui fonctionnent en continu et forment une boucle qui développe, réalise et affine la stratégie
- Cycle de développement : observer, orienter, décider, planifier – deux livrables principaux : des décisions stratégiques définies et des plans stratégiques communiqués
- Cycle de mise en œuvre : planifier, exécuter, synthétiser, réfléchir – soutenu par le modèle d'amélioration continue ITIL et le modèle de transformation ITIL
- Cycles stratégiques ; du développement à la mise en œuvre ; la stratégie dans les différentes parties de l'organisation
- 💡 *Repérage, dans le livre officiel, de la figure du modèle et de ses deux cycles : indispensable pour l'examen à livre ouvert*
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

6. Cycle de développement de la stratégie ITIL (2 h 30)

- Introduction au cycle ; rôle des principes directeurs ITIL ; conscience de la situation
- Observer : finalité ; but et vision de l'organisation ; facteurs externes ; ressources et capacités internes ; avancement et résultats de l'exécution de la stratégie ; livrables
- Orienter : finalité ; aligner la stratégie sur la finalité, la vision et les valeurs ; aligner les stratégies numériques sur les modèles d'affaires et les modèles opérationnels ; éléments d'aide à la décision ; livrables
- Décider : finalité ; qui décide ? ; rédiger un énoncé de stratégie – déclaration d'intention, état final souhaité, conditions de haut niveau ; livrables
- Planifier : finalité ; périmètre de la communication de la stratégie ; livrables
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel n° 1 « Observer les signaux internes au travers des quatre dimensions » (sous-groupes)*
-  *TP officiel n° 2 « Créer une stratégie » (groupes de 3 à 4)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

7. Cycle de mise en œuvre de la stratégie ITIL (3 h)

- Introduction au cycle et lien avec le développement de la stratégie ; se préparer à la mise en œuvre ; amélioration continue ou transformation : choisir entre le modèle d'amélioration continue ITIL et le modèle de transformation ITIL ; correspondance entre les modèles ; gouvernance de la transformation
- Planifier : comprendre ce que la stratégie exige ; évaluer l'état actuel et pièges courants de l'évaluation ; définir les objectifs de mise en œuvre et pièges courants ; choisir l'approche de chaque initiative selon que la situation est éprouvée, analysable ou expérimentale ; concevoir le portefeuille de mise en œuvre dans la limite des capacités disponibles ; s'intégrer à la gouvernance de l'organisation ; livrables
- Exécuter : équilibrer opérations et mise en œuvre ; lancer les initiatives ; les piloter ; ajuster l'approche ; livrables
- Synthétiser : ancrer les changements dans les opérations ; capter et codifier les connaissances ; confirmer la réalisation des bénéfices ; traiter un ancrage incomplet ; livrables
- Réfléchir : une réflexion menée tout au long de la mise en œuvre ; revoir l'efficacité de la mise en œuvre ; identifier les changements nécessaires ; alimenter le développement de la stratégie ; livrables
- Considérations fondamentales de la mise en œuvre ; les principes directeurs ITIL dans la mise en œuvre ; les réalités à ne pas ignorer : ressources finies, capacité de changement limitée, initiatives à arrêter ou à réorienter
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « La mise en œuvre de la stratégie chez ITIL Location de voitures » (exercice d'appariement)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

8. Gestion durable de la stratégie (1 h 45)

- Construire une gestion durable de la stratégie ; gérer l'énergie stratégique comme une ressource finie : reconnaître les limites, repérer l'épuisement (enthousiasme qui s'érode, lassitude du changement, transformations simultanées)
- Survivre aux transitions inévitables ; créer des processus stratégiques régénératifs, qui construisent de la capacité au lieu de la consommer
- Pourquoi la stratégie doit rester alignée ; documentation vivante (le « pourquoi » et pas seulement le « quoi ») ; systèmes d'alerte précoce : indicateurs avancés, seuils d'alerte, interventions
- Continuité du leadership au-delà des individus ; conditions de réussite
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

9. Capacités stratégiques (3 h 30)

- Comprendre la notion de capacité, puis dix capacités traitées selon la même grille : la capacité dans la stratégie, pourquoi elle compte, à quoi ressemble une bonne pratique, recommandations, rôle dans le développement et la mise en œuvre de la stratégie
- Leadership ; Communication ; Innovation ; Gouvernance de l'IA ; modèle d'aptitude IA ITIL et ses six aptitudes (création, curation, clarification, cognition, communication, coordination) ; l'IA dans la gestion des produits et services numériques ; Gestion du changement organisationnel (OCM) ; Éthique numérique ; Pensée complexe : mettre en œuvre la stratégie dans la complexité – passer du commandement à l'émergence, détecter les signaux faibles, expérimenter avec discipline, adopter une gouvernance adaptative ; Gestion de portefeuille ; Gestion des risques ; Durabilité
-  *TP officiel « Les capacités stratégiques » (sous-groupes)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Sensibilisation aux risques liés à l'IA par le formateur, reliée à la capacité « gouvernance de l'IA »*

10. ITIL et les autres référentiels (30 min)

- Intégrer ITIL et DevOps
- Le management de projet dans ITIL ; intégrer ITIL et PRINCE2
- Principes partagés entre les référentiels
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
- 💡 *Retour d'expérience du formateur : articulation concrète entre stratégie, projets et gestion des produits et services*

11. Préparation à la certification et examen blanc corrigé (3 h 45)

- 💡 *Révisions ciblées et méthodologie (30 min) : les deux cycles du modèle et les livrables de leurs huit activités ; lecture du volet « Stratégie » du scénario ITIL Location de voitures, sur lequel portent les questions ; repérage rapide dans le livre officiel, utilisé comme outil de vérification plutôt que comme substitut à la maîtrise du contenu ; analyse des distracteurs, gestion des 90 minutes*
- 💡 *Examen blanc complet (1 h 30) : examen blanc officiel PeopleCert n° 2 de 40 questions, réalisé individuellement en ligne en 90 minutes, avec le livre officiel et le scénario. Les quiz des modules étant tirés pour l'essentiel de l'examen blanc n° 1, c'est le n° 2 qui est utilisé ici afin que les participants découvrent réellement les questions*
- 💡 *Correction commentée avec les participants (1 h 30) : explication des points difficiles, justification de la réponse correcte et analyse des distracteurs à partir des justifications officielles, retour sur les éléments du scénario ayant permis de déterminer la réponse, rattachement au critère du syllabus et au modèle concerné, approfondissement immédiat des notions non comprises*
- Bilan individuel et clôture (15 min) : analyse du score par domaine, domaines maîtrisés et à renforcer, plan de révision s'appuyant sur l'examen blanc officiel n° 1 et sur les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % à l'examen blanc avant de programmer la certification
- Informations pratiques sur l'inscription à l'examen et suite du parcours ITIL version 5 ; évaluation de la formation