

ITIL® Transformation (version 5) examen inclus

Référence : IT005TRANSF

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® Transformation

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Détenir une certification ITIL 4
- Être certifié 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

- Sponsors et responsables des initiatives de transformation, afin de piloter les travaux
- Professionnels impliqués dans la réalisation des transformations, afin de comprendre ce qui doit être mis en oeuvre
- Professionnels impactés par les transformations, afin de savoir quel accompagnement et quel niveau d'engagement attendre
- Consultants accompagnant les organisations dans leurs initiatives de transformation

OBJECTIFS

- Évaluer les capacités de management et de gouvernance pour assurer leur alignement avec les besoins et les modes de fonctionnement de l'organisation
- Formaliser et rationaliser les capacités organisationnelles en clarifiant les rôles et les responsabilités
- Optimiser la performance d'une ou plusieurs composantes du Service Value System (SVS) - telles qu'une pratique ou un outil — en intégrant les quatre dimensions de la gestion des services
- Renforcer la performance globale du SVS en agissant sur plusieurs composantes du système et en favorisant la collaboration entre les parties prenantes
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Transformation (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen ITIL® Transformation ne demande pas de restituer des définitions : il évalue la compréhension des concepts (65 % des questions, soit 26 questions), leur application à une situation (25 %, soit 10 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 son volet « Transformation ». La formation travaille donc la compréhension par les apports, les quiz et les récapitulatifs, et l'application et l'analyse par les sept travaux pratiques officiels, le scénario fil rouge, l'exemple de transformation de bout en bout 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® Transformation Learner Workbook, version 5.0) et du Livre officiel ITIL® Transformation (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, transformation des organisations et conduite du changement. Il est certifié ITIL® Transformation Version 5 et maîtrise le ITIL Transformation Model

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® Transformation : aller au-delà de l'amélioration courante pour amener l'organisation, ou une partie significative de celle-ci, vers un nouvel état
- Objectifs du cours et enchaînement des neuf modules
- Ressources officielles : livre officiel, manuel de l'apprenant, examens blancs
- Scénario ITIL Location de voitures : l'entreprise, ses personnages, la vision du DSI
- 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*
-  *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 ITIL Location de voitures*

2. Récapitulatif d'ITIL Foundation et introduction à la transformation – 1h45

- Les modèles clés d'ITIL : vue d'ensemble ; les principes directeurs ITIL
- Produits et services (numériques) ; 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
- Choisir entre le modèle d'amélioration continue ITIL et le modèle de transformation ITIL
- Qu'est-ce que la transformation ? Des changements significatifs par leur périmètre, leur échelle et leur impact, qui touchent tout le système de valeur et s'accompagnent d'incertitude et de complexité ; caractéristiques du changement organisationnel
- Caractéristiques d'une approche efficace de la transformation : centrée sur l'humain et empathique, adaptative et itérative, holistique et équilibrée, attentive à la situation, humble et curieuse, réflexive et évolutive...
-  *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. Le modèle de transformation ITIL – 2h

- L'importance de comprendre le contexte
- Présentation du modèle de transformation ITIL et des schémas types, adaptés au contexte
- Les quatre couches : gouvernance, positionnement, exécution, apprentissage – un travail spécialisé dans chaque couche, une coordination entre elles
- Les douze stades : couche gouvernance : initier, orchestrer / couche positionnement : orienter, décider / couche exécution : clarifier, préparer, livrer, évaluer, adapter / couche apprentissage : observer, synthétiser, réfléchir
- Les vingt-quatre étapes ; un déplacement bidirectionnel entre stades pour corriger en fonction des retours, mais une initiative qui part « de la gauche » et doit arriver « à droite »
- Le modèle de transformation ITIL expliqué de bout en bout
-  *Lecture guidée des figures du modèle dans le livre officiel (couches, stades, étapes) : repérage indispensable pour l'examen à livre ouvert*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

4. Les schémas d'initiation – 2h

- Vue d'ensemble des schémas types et leur place dans le modèle de transformation ITIL
- Caractéristiques clés des schémas d'initiation : approbation, résultat attendu, contraintes de temps, valeur
- Les cinq schémas d'initiation, chacun avec ses méthodes et techniques : exigence réglementaire, de conformité ou légale obligatoire / changement structurel de l'activité / changement réactif induit par la technologie / amélioration ou remédiation interne / demande du marché
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « Appliquer les schémas d'initiation » (exercice d'appariement)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

5. Les schémas de gouvernance – 2h

- Trois niveaux de gouvernance dans une transformation : gouvernance de l'organisation, gouvernance du système de valeur ITIL, gouvernance de la transformation
- Deux groupes de schémas définis par la combinaison de l'autorité (centralisée ou distribuée) et de l'assurance (structurée ou émergente) : BAU : directif, guidé, fédéré, autonome / transformation : autorité renforcée, commandement dédié, autonomie coordonnée, évolution organique
- Caractéristiques de chaque schéma au regard des quatre activités de gouvernance : impliquer les parties prenantes, évaluer, diriger, surveiller
- Choisir l'approche de gouvernance de la transformation, en quatre étapes : évaluer la gouvernance BAU, évaluer les besoins de gouvernance de la transformation, concevoir la structure de gouvernance et les mécanismes de liaison, gouverner la transformation de façon dynamique, comme un mécanisme habilitant
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « Appliquer les schémas de gouvernance » (exercice d'appariement)*
- Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option

6. Les schémas d'exécution – 45 min

- Mettre en œuvre : le travail est bien compris et l'incertitude faible ; étapes du schéma
- Découvrir : l'incertitude est forte et il faut apprendre avant de structurer le travail ; étapes du schéma
- Contenir : une action immédiate est requise ; étapes du schéma
- Urgence, incertitude et prévisibilité comme critères de choix
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « Appliquer les schémas d'exécution » (exercice d'appariement)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

7. Exemples de transformation de bout en bout – 55 min

- Exemple officiel : une initiative d'amélioration de la continuité de services natifs du cloud, après identification de problèmes de fiabilité – cibles intermédiaires, pilotes, coordination entre plusieurs domaines
- Les couches, les stades et les schémas dans l'exemple : amélioration ou remédiation interne ; autonomie coordonnée ; « découvrir » pour explorer l'incertitude par des pilotes, « mettre en œuvre » pour les changements prévisibles
- Évaluer l'exemple : choix des schémas, enchaînement des stades, gouvernance
-  *Analyse guidée de l'exemple officiel : les participants nomment les couches, les stades et les schémas mobilisés, puis évaluent la cohérence des choix effectués – exercice qui reproduit le raisonnement attendu aux questions d'analyse de l'examen*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

8. Mesure, apprentissage et synthèse - 4h15

- Capter, évaluer et intégrer les signaux et les enseignements : la couche apprentissage (observer, synthétiser, réfléchir) ; valeur à court et à long terme ; un cercle vertueux où chaque transformation s'appuie sur la précédente
- Vue d'ensemble des outils, méthodes et techniques : choisis, combinés et adaptés selon le contexte ; une sélection est étudiée, la boîte à outils complète (26) figurant dans le livre officiel
- Pour chaque outil – à quoi il sert, quand l'utiliser, comment l'utiliser, bénéfices et limites : pensée complexe : les quatre types de contexte (inspirés de Cynefin) / modèle de maturité ITIL / mesure de la progression et des résultats des initiatives : influencer les comportements, justifier les changements, valider les décisions, intervenir ; écueils (métriques déconnectées des objectifs, seuils incertains, usage incohérent) ; démarche en cinq étapes à partir d'objectifs SMART / objectifs et résultats clés (OKR) / matrice RACI/RASCI / théorie des contraintes (TOC) / cartographie des flux de valeur (VSM)
-  *TP officiel n° 1 « Appliquer l'apprentissage et le transfert de connaissances » (15 minutes)*
-  *• TP officiel n° 2 – choisir l'outil adapté à la situation (20 minutes, sous-groupes)*
-  *TP officiel n° 3 « Évaluer l'usage d'une méthode » (15 minutes)*
-  *TP officiel n° 4 « Appliquer la mesure à la transformation » (15 minutes, sous-groupes)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Mise en perspective par le formateur : naissance du Lean Manufacturing (travaux du MIT sur le Toyota Production System de Taiichi ?no), à l'origine de la cartographie des flux de valeur, et du Six Sigma chez Motorola*

9. ITIL et l'intelligence artificielle – 55 min

- Le 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 ; la gouvernance de l'IA dans la transformation
- IA, état de préparation à la transformation et gouvernance adaptative : repérer les écarts, fiabiliser les données, fournir une information prête pour la décision ; surveillance continue, aide à la décision dynamique, mécanismes de contrôle automatisés
- La gouvernance de l'IA au service de la transformation : innover en sécurité, passer à l'échelle, préserver conformité et confiance, équilibrer vitesse et contrôle ; les quatre perspectives de gouvernance
- Effets de l'IA sur les outils, méthodes et techniques : analyse en temps réel, détection de tendances et d'anomalies, analyse prédictive, automatisation
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 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 gouvernance de l'IA décrite dans le scénario ITIL Location de voitures*

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 » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
- 💡 *Retour d'expérience du formateur : articulation concrète entre transformation, projets et gestion des produits et services*

11. Préparation à la certification et examen blanc corrigé – 4 h55

- Révisions ciblées et méthodologie (1 h 25) : retour sur les éléments les plus sollicités à l'examen – quatre couches, douze stades et vingt-quatre étapes, schémas d'initiation, de gouvernance et d'exécution, outils et mesure, apprentissage ; lecture du volet « Transformation » du scénario ITIL Location de voitures, sur lequel portent les questions ; repérage rapide dans le livre officiel, utilisé pour valider une réponse plutôt que pour la chercher ; méthode d'analyse des questions d'application et d'analyse, questions à liste et formulations négatives, travail sur les 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 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, explicitation du niveau de raisonnement attendu, rattachement au critère du syllabus et à la section du livre officiel, approfondissement immédiat des notions non comprises
- Bilan individuel et clôture (30 min) : analyse du score par domaine, thèmes 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. « Et ensuite ? » : informations pratiques sur l'inscription à l'examen et suite du parcours ITIL version 5 ; évaluation de la formation