

# Programme de formation – ITIL : Mise en Œuvre

ITIL V3 : LES 7 ETAPES D'UNE MISE EN ŒUVRE REUSSIE

DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros  
Code NAF 7022Z  
RCS Toulouse 504 603 416  
SIRET 504 603 416 00018  
N° de déclaration d'activité formation :  
73310565931

DEKADES Conseil  
8, rue Eric Tabarly  
31320 PECHABOU  
Tél. : 06 26 48 20 81

## Objectifs pédagogiques

Acquérir une démarche pratique et opérationnelle (\*) de mise en œuvre du référentiel ITIL :

- Comprendre les besoins utilisateurs,
- Définir le portefeuille de services,
- Formaliser un catalogue de services et des SLA,
- Concevoir les processus de production de ces services,
- Définir et organiser les moyens pour faire fonctionner les processus.

A l'issue de la formation les stagiaires maîtrisent la démarche et les techniques de mise en œuvre du référentiel ITIL.

## Contenu de la formation

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Manager du SI, Chef de projet, Responsable qualité, consultant

### **PRÉ-REQUIS**

Connaissance du référentiel ITIL (le suivi préalable de la formation Foundation est un plus)

### **DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION**

Formation sur 4 jours (soit 28h). Pédagogie dynamique basée sur la découverte de situations réelles, des apports magistraux et la fourniture d'outils.

Effectif de stagiaires limité à 12 par session.

### **LIEU DE LA FORMATION**

Dans les locaux du client ou des locaux réservés par lui

### **MOYENS TECHNIQUES**

Vidéoprojecteur et écran, deux paperboards, feutres et post-it, salle modulable.

### **Introduction**

- Rappel sur ITIL
  - Qu'est-ce que la production informatique ?
  - Les Facteurs Clés de Succès
  - Les 4 concepts de base
  - Les processus
  - Le cycle de vie des services
- La démarche de mise en œuvre : vision globale

### **ETAPE 1 : La vision**

- Se doter d'une vision forte
- La mise en œuvre d'ITIL est un projet
- Le business case
- Le macro-planning

### **ETAPE 2 : L'organisation du projet**

- Le choix du chef de projet (les trois compétences clés)
- Les contributeurs au projet
- Faut-il se faire accompagner ?

### **ETAPE 3 : Le diagnostic de l'organisation**

- L'importance de la qualité d'un diagnostic
- Résultats attendus et utilisation
- Deux démarches possibles de diagnostic
- Contrôler et valider les résultats de l'étape
- La communication du diagnostic

#### **ETAPE 4 : La démarche de conception**

- Comprendre les besoins utilisateurs,
- Traduire les besoins en portefeuille de services,
- Formaliser un catalogue de services et des SLA,
- Concevoir les processus de production de ces services,
- Définir les moyens pour faire fonctionner les processus
- Organiser les moyens (organisation fonctionnelle et opérationnelle)
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

#### **Travaux pratiques de conception**

- Concevoir un processus en équipe : la méthode brown paper
- Concevoir une organisation fonctionnelle
- Concevoir une organisation opérationnelle

#### **ETAPE 5 : La mise en œuvre**

- Contraintes liées à ce type de projet
- Le plan projet de mise en œuvre
- Les stratégies de mise en œuvre
- Les 10 facteurs clés de succès de management du changement
- La mise en œuvre de solutions logicielles
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

#### **Travaux pratiques de mise en œuvre**

- Présenter le projet aux équipes
- Faire un bilan d'étape
- Manager un retard dans le projet
- Utiliser l'énergie des sceptiques

#### **ETAPE 6 : Le démarrage du service**

- Le jour J : Ouverture du service
- Le support au démarrage
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

#### **ETAPE 7 : L'amélioration continue**

- Le processus d'amélioration continue
- Le plan de progrès
- Les pistes d'amélioration

*(\*) L'animateur de cette formation met en œuvre ITIL dans les organisations depuis 1999. Cela lui permet de mêler des apports « méthodes et outils » de mise en œuvre du référentiel ITIL et des retours d'expériences concrets.*



## Profil du formateur

### **Alain WIND**

Le formateur dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

#### **Formations :**

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de L'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

#### **Expériences / Compétences :**

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

#### **Réalisations :**

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : [howtobecome-manager.fr](http://howtobecome-manager.fr)