

FORMATION & CERTIFICATION • ITIL 4

ITIL® 4 Practice Manager

Formation présentielle et en ligne à la demande. Maîtrisez les pratiques ITIL 4 essentielles pour structurer, piloter et améliorer durablement vos services IT, tout en préparant les certifications officielles ITIL 4 Practice Manager.

Référentiel officiel ITIL® 4

Formateurs certifiés ITIL® 4

Préparation aux examens

Durée

5 Jours

Examen

Practice Manager

ModalitéPrésentiel
Distanciel**Niveau**

Avancé

INSCRIPTION / RÉSERVATION[Je m'inscris maintenant](#)**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Comprendre l'architecture d'ITIL 4 et le positionnement de Practice Manager.
- Structurer, documenter et piloter les pratiques ITIL 4 orientées opérations.
- Aligner les pratiques ITIL 4 avec la stratégie, la gouvernance et les besoins des parties prenantes.
- Se préparer aux certifications ITIL 4 Practice Manager grâce à des cas pratiques.

PUBLIC CIBLE

- Responsables et managers de la production et des services IT.
- Responsables qualité, gouvernance IT, responsables du centre de services.
- Chefs de projet, PMO, responsables d'équipes agiles et DevOps.
- Consultants ITSM et toute personne souhaitant approfondir l'application concrète des pratiques ITIL 4.

PRÉREQUIS

- Certification ITIL 4 Foundation fortement recommandée (voire exigée selon les examens visés).
- Expérience dans la gestion ou l'exploitation de services IT (production, support, gouvernance...).

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Introduction à ITIL 4 Practice Manager & rappel des fondamentaux

Rappel d'ITIL 4 Foundation

- Principes directeurs d'ITIL 4 et leur application au quotidien.
- Le système de valeur des services (SVS) et la chaîne de valeur (Service Value Chain).
- Les 4 dimensions de la gestion des services.

Positionnement du parcours ITIL 4 Practice Manager

- Structure globale des certifications ITIL 4 (Foundation, Specialist, Strategist, Leader, Practice Manager).
- Rôle et objectifs de la voie « Practice Manager ».
- Pratiques couvertes, combinaisons possibles et équivalences avec les anciens modules ITIL.

Concevoir et piloter les pratiques ITIL 4

Architecture d'une pratique ITIL 4

- Définition d'une pratique : but, objectifs, périmètre.
- Composants d'une pratique : processus, activités, rôles, outils, informations.
- RACI, responsabilités et interactions entre pratiques.

Gouvernance, mesure et amélioration des pratiques

- Alignement avec la gouvernance d'entreprise et la stratégie IT.
- Définir des indicateurs (KPI, métriques de flux, qualité, coût, risque).
- Boucle d'amélioration continue appliquée aux pratiques ITIL 4.

Pratiques orientées support et expérience utilisateur

Service Desk

- Rôle du centre de services dans l'expérience client.
- Canaux de communication, omnicanal et auto-service.
- Mesure de la satisfaction et amélioration de la relation utilisateur.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Incident Management

- Objectif : restaurer le service au plus vite.
- Cycle de vie d'un incident : enregistrement, catégorisation, priorisation, diagnostic, résolution.
- Gestion des incidents majeurs, communication de crise.

Service Request Management

- Typologie des demandes de service (standard, information, accès, etc.).
- Catalogues de services et workflows de demande.
- Automatisation, approbations et intégration avec le portail utilisateur.

Pratiques orientées stabilité, changement et qualité

Problem Management

- Différences entre incident et problème.
- Analyse de cause racine (RCA), techniques d'analyse (Ishikawa, 5 pourquoi...).
- Gestion des erreurs connues et base de connaissances.

Change Enablement

- Objectifs de la pratique et lien avec le risque.
- Typologie des changements (standard, normal, urgent).
- Évaluation, approbation, planification et communication des changements.

Release Management & Deployment Management

- Planification des releases, alignement avec les cycles projets/agiles.
- Transition vers l'exploitation, tests, validation et communication.
- Automatisation du déploiement, intégration DevOps/CI-CD.

Service Configuration Management

- CMDB, CI et relations de dépendance.
- Stratégie de modélisation et niveaux de détails.
- Intégration avec les autres pratiques (incidents, changements, problèmes).

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Monitoring & Event Management

- Surveillance des services, composants et expérience utilisateur.
- Classification des événements (information, avertissement, exception).
- Corrélation des événements, alerting et automatisation.

Continual Improvement

- Approche structurée d'amélioration (modèle d'amélioration continue ITIL).
- Backlog d'amélioration, priorisation et pilotage.
- Intégration de l'amélioration continue dans toutes les pratiques.

Préparation aux examens ITIL 4 Practice Manager

Structure et format des examens

- Conditions d'éligibilité, prérequis et combinaisons de pratiques.
- Format des examens : QCM, durée, langue, score de réussite.
- Conseils d'inscription, modalités en ligne ou en centre d'examen.

Révision ciblée et examens blancs

- Révision des concepts clés par pratique.
- Études de cas, scénarios et questions type examen.
- Correction commentée, stratégie de gestion du temps le jour J.

Pratiques orientées gouvernance, information & amélioration

Service Level Management

- Définir, négocier et formaliser les SLA, OLA et UC.
- Suivi des niveaux de service et reporting.
- Gestion proactive de la relation avec les métiers.

Pratiques orientées gouvernance, information & amélioration

Service Level Management

- Définir, négocier et formaliser les SLA, OLA et UC.
- Suivi des niveaux de service et reporting.
- Gestion proactive de la relation avec les métiers.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Service Configuration Management

- CMDB, CI et relations de dépendance.
- Stratégie de modélisation et niveaux de détails.
- Intégration avec les autres pratiques (incidents, changements, problèmes).

Monitoring & Event Management

- Surveillance des services, composants et expérience utilisateur.
- Classification des événements (information, avertissement, exception).
- Corrélation des événements, alerting et automatisation.

Continual Improvement

- Approche structurée d'amélioration (modèle d'amélioration continue ITIL).
- Backlog d'amélioration, priorisation et pilotage.
- Intégration de l'amélioration continue dans toutes les pratiques.

Préparation aux examens ITIL 4 Practice Manager

Structure et format des examens

- Conditions d'éligibilité, prérequis et combinaisons de pratiques.
- Format des examens : QCM, durée, langue, score de réussite.
- Conseils d'inscription, modalités en ligne ou en centre d'examen.

Révision ciblée et examens blancs

- Révision des concepts clés par pratique.
- Études de cas, scénarios et questions type examen.
- Correction commentée, stratégie de gestion du temps le jour J.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Plan d'action post-certification

- Construire un plan de déploiement des pratiques dans votre organisation.
- Roadmap d'évolution vers d'autres modules ITIL 4 (Specialist, Strategist, Leader).