

**INTITULE DE LA FORMATION : ITIL 4 STRATEGIST DIRECT, PLAN AND IMPROVE**

**REFERENCE :** CERT-05

**TARIF :** 2150€ HT/Personne

**MODALITES :**

Formation pouvant être dispensée en **Présentiel ou à Distance** (Visioconférence)

**DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS**

**Nombre de jours :** 4

**Nombre d'heure :** 28H00

**Nombre de participant maximum :** 15

**A QUI S'ADRESSE LA FORMATION :**

- **ITIL® 4 Strategist Direct, Plan and Improve** est destiné aux managers de tous niveaux impliqués dans l'élaboration de la direction et de la stratégie ou dans le développement d'une équipe en constante amélioration. Il couvrira à la fois des éléments pratiques et stratégiques.
- La formation couvre le programme complet du module Strategist Direct, Plan and Improve et prépare tous les participants à l'examen ITIL® 4 DPI.
- Cette formation est dispensée en français ou en anglais.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

1. Comprendre les concepts clés de Direct, Plan and Improve
2. Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé et/ou planifié, et savoir utiliser les principes et méthodes clés dans ce contexte
3. Comprendre le rôle de la Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeurs de service (SVS)
4. Comprendre et savoir utiliser les principes clés et les méthodes d'amélioration continue pour tous types d'améliorations
5. Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes de communication et de gestion du changement organisationnel
6. Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et rapports
7. Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les 'value streams' et les pratiques

**PRE-REQUIS :**

Certification ITIL 4 Foundation obligatoire (demandée pour le passage de l'examen)

### **EVALUATIONS ET SUIVI PEDAGOGIQUE :**

- Un examen blanc est effectué sur pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.
- ARIATIS fera parvenir au participant une évaluation de la formation. Le participant s'engage à répondre à cette évaluation sous 8 jours maximum.

### **MODALITE D'EXAMEN EN LIGNE**

Questions d'examen à choix multiples :

- 40 questions
- 28 points requis pour réussir (sur 40 disponibles) - 70%
- Durée de 90 minutes (+15 mn langue étrangère)
- Aucun document.

### **MODALITE D'ORGANISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT**

#### **Conditions préalables**

Ariatis Formation informe le stagiaire des modalités de passage de la certification en ligne, notamment en ce qui concerne le matériel à utiliser.

#### **Procédure de l'examen**

Ariatis Formation transmet à l'issue de la formation un mail avec le code du voucher nécessaire pour effectuer l'examen.

#### **Compétences et qualifications des personnes qui assistent le participant dans la Formation :**

- Le formateur enverra à ARIATIS un suivi d'assiduité précisant le décompte des heures de formation réalisées.
- Le formateur est habilité et possède les certifications nécessaires pour dispenser la formation.
- ARIATIS assure le suivi de la formation pour tous les envois de documents d'évaluation, le suivi pédagogique, les relations avec le formateur, les attestations de suivi de la formation.

#### **MODALITE D'ASSITANCE :**

- Par téléphone, messagerie, visioconférence ...
- Les coordonnées des personnes assurant le suivi du participant lui seront transmises au début de la formation (convocation)
- Le participant pourra contacter le référent ARIATIS du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, celui-ci s'engage à le recontacter dans un délai de 24 à 48 heures.

#### **ACCESSIBILITE :**

- Ariatis Formation s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- **Contact :** [formation@ariatis.net](mailto:formation@ariatis.net)

## PROGRAMME DE FORMATION

### JOUR 1

#### 1. Comprendre les concepts clés de Direct, Plan and Improve

##### 1.1 Comprendre les termes clés suivants :

- Direction
- Planification
- Amélioration
- Modèle d'exploitation
- Méthodes
- Risques
- Périmètre de contrôle

##### 1.2 Comprendre les différences entre les concepts clés :

- Vision et mission
- Stratégie, tactiques et opérations
- Gouvernance, conformité et gestion
- Politiques, contrôles et lignes directrices

##### 1.3 Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs relations avec l'orientation, la planification et l'amélioration (Direct, Plan and Improve)

#### 2. Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé et/ou planifié, et savoir utiliser les principes et méthodes clés dans ce contexte

##### 2.1 Identifier le périmètre de contrôle et dans ce contexte :

- Savoir cascader les objectifs et les exigences
- Savoir définir des politiques, des contrôles et des lignes directrices efficaces
- Savoir placer l'autorité décisionnelle au bon niveau

##### Cas d'étude, question/réponse

## JOUR 2

### **3. Comprendre le rôle de la Gouvernance, Risque et Conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeurs de service (SVS)**

**3.1 Comprendre le rôle des risques et de la gestion des risques dans DPI**

**3.2 Comprendre l'impact de la gouvernance sur DPI**

**3.3 Savoir assurer des contrôles suffisants, mais non excessifs**

### **4. Comprendre et savoir utiliser les principes clés et les méthodes d'amélioration continue pour tous types d'améliorations**

**4.1 Savoir utiliser le modèle d'amélioration continue ITIL pour améliorer le système de valeur de service ou toute autre partie du SVS**

**4.2 Savoir identifier les objectifs d'évaluation, les résultats, les exigences et critères**

**4.3 Savoir choisir une méthode d'évaluation appropriée pour une situation particulière**

**4.4 Savoir définir et hiérarchiser les résultats d'une amélioration (pratique d'amélioration continue)**

**4.5 Savoir construire, justifier et défendre un cas d'affaire**

**4.6 Savoir conduire :**

- Les revues d'amélioration
- Une analyse des leçons apprises

**4.7 Savoir intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS**

**Cas d'étude, question/réponse**

## JOUR 3

### **5. Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes de communication et de gestion du changement organisationnel**

**5.1 Comprendre la nature, le périmètre et les bénéfices potentiels de la gestion du changement organisationnel**

**5.2 Savoir utiliser les principes et méthodes clés de la communication et de l'OCM :**

- Identifier et gérer différents types d'intervenants
- Communiquer efficacement et l'influencer
- Établir des canaux de feedbacks efficaces

**5.3 Savoir établir des interfaces efficaces à travers la chaîne de valeur**

## 6. Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et rapports

### 6.1 Savoir définir les indicateurs et métriques pour soutenir les objectifs

Cas d'étude, question/réponse

## JOUR 4

## 7. Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les 'value streams' et les pratiques

### 7.1 Comprendre les différences entre les 'value streams' et les pratiques et comment ces différences impactent l'orientation, la planification et l'amélioration des services

### 7.2 Savoir choisir et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour diriger, planifier et améliorer les 'value streams' et les pratiques.

- Les 4 dimensions
- Application des principes directeurs
- Cartographie des value streams
- Optimisation des workflows
- Élimination des déchets
- Assurer et utiliser les feedbacks

Cas d'étude, question/réponse

Bilan de fin de formation

---

## Inscription sur le site de PEOPLECERT et planification de l'examen

---

- Le stagiaire doit s'inscrire sur le site <https://candidate.peoplecert.org/> et créer un compte s'il n'en possède pas.
- Après s'être connecté à son compte, le stagiaire clique sur **Register for an exam** pour s'inscrire à son examen. Sélectionne **Using Exam Voucher**, entre son **Code Voucher** et clique sur le bouton **Submit**. Suite à cela, les données de l'examen apparaîtront : pour terminer l'enregistrement, le stagiaire clique sur le bouton **Submit**.
- Il recevra un e-mail confirmant l'inscription et les détails de son examen. Ces données sont également disponibles dans la section **My exams** du compte Web.

La réservation de l'examen doit être effectuée au moins 72 heures (3 jours ouvrables) avant la date de l'examen choisie.

- **Effectuer l'examen** (exemple Peoplecert)

Pour effectuer l'examen il est nécessaire d'installer le logiciel EXAM SHIELD à partir du lien indiqué dans le mail de confirmation que le stagiaire aura reçu.

Une heure avant le début de l'examen, l'installation devra être terminée et tous les logiciels de virtualisation devront être désactivés.

À partir du 1er mars 2021, il suffira d'installer le logiciel EXAM SHIELD une seule fois. Le logiciel pourra également être utilisé pour passer d'autres examens avec PeopleCert.

- **Obligations pour l'examen** (exemple Peoplecert)

Le stagiaire doit avoir avec lui une pièce d'identité en cours de validité avec une photo

Le stagiaire pouvoir tourner sa webcam à 360°C

Le stagiaire ne pas avoir d'autres écrans ou webcam connectés à votre ordinateur

- **10 minutes avant l'heure prévue de l'examen**, le stagiaire appuie sur le bouton "OK" de EXAM SHIELD et attend l'arrivée de l'examineur si celui-ci ne s'est pas encore connecté. Un message pop-up indiquera s'il doit fermer certaines applications avant d'accéder à l'examen. Ensuite, un wizard le guidera pour le mettre en relation avec le Proctor et pour commencer l'examen.

**Le stagiaire devra :**

- Vérifier les lignes directives de l'examen
- Scanner son ID
- Voir le tutoriel de l'examen

**Lorsque le Proctor accèdera à la session, celui-ci demandera au stagiaire de :**

- Contrôler les performances audio et vidéo de son PC
- Montrer son identifiant à la caméra si nécessaire
- Montrer la pièce dans laquelle il se trouve (avec caméra rotative à 360 °, intégrée ou externe)
- Partager son écran avec le surveillant en ligne
- Confirmer ses données personnelles, s'il y a des informations incorrectes, le stagiaire doit en informer le surveillant

**Durant l'examen :**

Le stagiaire s'assure d'une bonne illumination de son visage et de la pièce, d'éteindre tous les téléphones et de ne recevoir aucune visite pendant toute la durée de l'examen.

Il est fondamental qu'il n'y ait aucun bruit de fond dans la pièce.

**Si le stagiaire a souscrit à une deuxième tentative d'examen** (exemple Peoplecert)

PeopleCert met à disposition l'option Take2 - Exam Re-Sit.

L'option Take2 donne au candidat la possibilité d'ajouter une deuxième tentative d'examen à son propre voucher.

La deuxième tentative pourra être passée avant 6 mois à compter du premier échec.

**Prolongement de la validité du voucher d'examen en ligne**

Les vouchers sont délivrés avec une durée de validité. Toute éventuelle demande d'extension du voucher aura un coût imposé par le certificateur.

### Reprogrammation de la session d'examen en ligne

La date et l'heure de l'examen peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 48 heures avant la date initialement choisie. Entre les 48 heures et 4 heures avant l'examen, le certificateur appliquera un coût supplémentaire.



Ariatis Formation est affiliée accréditée de Pepper Group, qui est ATO accrédité par PeopleCert