



# ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve (DPI)

Mise à jour : Fév. 2024

**Durée** : 3 jours - 21 heures

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les principes clés : diriger, planifier et améliorer
- Appréhender le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC)
- Maîtriser les principes de l'amélioration continue
- Effectuer des mesures et des reportings
- Préparer et passer l'examen ITIL® 4 DPI

## PRÉREQUIS

- Être certifié ITIL® 4 Foundation

## PARTICIPANTS

- Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Evaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Evaluation formative tout au long de la formation
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

## MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants reçoivent une invitation avec un lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à [secretariat@feep-entreprises.fr](mailto:secretariat@feep-entreprises.fr)

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

## ACCESSIBILITÉ

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages

# Programme de formation

## Introduction

- Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
- Direction
- Planification
- Amélioration
- Direction, planification, amélioration du SVS
- Appliquer les principes directeurs
- Valeurs, résultats, coûts, risques à planifier et améliorer

## Stratégie et direction

- Gestion de la stratégie
- Définir les structures et méthodes utilisées pour diriger les comportements et prendre les décisions
- Rôle de la gestion des risques dans la direction, planification et amélioration
- Gestion du portefeuille : une pratique de prise de décision clé
- Direction via gouvernance, risque et conformité

## Évaluation et planification

- Bases des évaluations
- Introduction à la cartographie de flux de valeur

## Mesures et reporting

- Bases des mesures et reporting

- Types de mesures
- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique d'amélioration continue

## Amélioration continue

- Créer une culture d'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Pratique d'amélioration continue

## Communication et gestion du changement organisationnel

- Bases d'une communication efficace
- Identifier les parties prenantes et communiquer
- Bases de la gestion du changement organisationnel

## Développer un système de valeur des services

- Les quatre dimensions de la gestion des services dans le SVS

## Préparation et passage de la certification

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Note : 40 points maximum
- Taux d'admissibilité : 70% ou plus
- Durée : 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé
- Langue : Anglais