



Évaluateur TIPA pour ITIL^{MD}
Description du cours (v1.0)

Fifalदे Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Introduction au plan de cours

Ce document fournit une description détaillée du cours d'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD}. Les documents d'apprentissage fournis par l'instructeur comprennent :

- Le programme du cours
- Le matériel de présentation
- Un exemple d'examen

2. Préparation du cours

Aucune préparation ou condition préalable ne sont requises pour suivre cette formation.

3. Activités administratives et logistiques

Un maximum de 12 personnes peut participer à ce cours avec 1 instructeur. Si le nombre d'étudiants est supérieur, un deuxième instructeur est nécessaire. Une salle de classe avec des sièges placés en forme de U, un tableau blanc, un tableau de présentation et un projecteur seront utilisés pour un aménagement de classe traditionnel. Nous fournissons également une classe virtuelle pour ce cours.

Des preuves de qualifications ITIL^{MD} antérieures doivent être fournies avant le début du cours. Le cours se déroule de 8 h à 17 h tous les jours.

4. Groupe cible

Le groupe cible du cours d'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD} comprend :

- Des personnes qui jouent un rôle dans l'évaluation et l'amélioration des processus ITIL^{MD} ou GSTI dans une organisation qui voudrait apprendre à utiliser la méthode TIPA pour évaluer et améliorer ces processus.
- Des personnes qui participent à des mises en œuvre de processus ITIL^{MD} dans des organisations et qui veulent comprendre comment TIPA peut aider à mesurer la maturité du processus ITIL^{MD} pour la détermination de la capacité (soit dans un processus de sélection de fournisseurs ou comme outil d'analyse comparative).
- Des personnes à la recherche d'une solution clé en main pour l'évaluation de processus pour estimer le RCI des mises en œuvre d'ITIL^{MD} dans des organisations.
- Des personnes qui ont de l'expérience en ITIL^{MD} ou en norme ISO/CEI 15504 et qui veulent assumer le rôle d'évaluateur dans un projet d'évaluation TIPA.
- Des personnes à la recherche de la certification d'évaluateur principal de la méthode TIPA pour ITIL^{MD}, pour laquelle cette qualification est une condition requise.
- Des personnes assumant ces rôles typiques (mais sans s'y limiter) : propriétaires de processus ITIL^{MD}/GSTI, gestionnaires de processus, concepteurs de processus, architectes, planificateurs, conseillers en amélioration de processus des TI, vérificateurs internes, gestionnaires de qualité des TI, professionnels de la sécurité des TI et des formateurs GSTI impliqués dans la gestion, la coordination et l'intégration continues de processus ITIL^{MD}/GSTI.



5. Conditions requises

Les candidats à ce cours doivent :

- Détenir un certificat ITIL^{MD} v3 Foundation, un certificat ITIL^{MD} v2 Foundation + un certificat Foundation Bridge v3 ou ITIL^{MD}.
- Détenir au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans un environnement ITIL^{MD}/GSTI ou de l'expérience en évaluation de processus ou de maturité.
- Il est également fortement recommandé que les candidats :
 - Puissent démontrer une familiarité avec la terminologie des TI et qu'ils comprennent le contexte ITIL^{MD}/GSTI dans leur propre environnement professionnel.
 - Soient exposés au travail dans la gestion des services des TI au sein d'un environnement de fournisseurs de services.
 - Possèdent l'une des qualifications supplémentaires suivantes (fortement souhaitable) : Expert en ITIL^{MD}, gestionnaire des services ITIL^{MD} v2.
 - Soient des gestionnaires, avec 10 crédits accumulés par des intermédiaires ITIL^{MD}.

6. Description du cours

Les évaluateurs certifiés de la méthode TIPA pour ITIL^{MD} sont des professionnels qualifiés qui effectuent des évaluations de maturité des processus des TI dans des organisations qui utilisent ITIL^{MD}. Le cours d'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD} prépare ces professionnels à réussir l'examen de certification de l'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD}.

Ce cours offre un excellent aperçu des concepts et des composantes clés de la méthode TIPA qui permettent de participer à des projets d'évaluation sous la surveillance d'un évaluateur principal de la méthode TIPA.

Dans l'ensemble, ce cours de trois jours en salle de classe aidera les participants à bâtir les compétences suivantes :

- La conduite d'entretiens liés à la méthode TIPA et de processus de notation selon le schéma de notation TIPA.
- L'analyse des résultats de l'évaluation de processus, la suggestion d'améliorations et la formulation de conclusions à propos de la maturité des processus à l'aide de la boîte à outils TIPA.

Durant les trois jours, les participants couvriront les concepts théoriques de la méthode TIPA en assistant à des conférences interactives sur les rôles compris dans un projet d'évaluation TIPA et chacune des six phases d'un projet d'évaluation. Les participants apprennent à « mettre en application » leurs connaissances à travers une combinaison de tâches et d'un exercice de simulation dans lequel ils jouent des rôles par l'entremise d'un projet d'évaluation en effectuant des entretiens, la notation des processus, l'exécution d'analyses SWOT, la recommandation d'améliorations et la présentation des résultats.



7. Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce cours et de l'examen, le participant obtiendra les compétences suivantes :

- Obtenir une compréhension globale de l'évaluation des processus standards (comme la norme ISO/CEI 15504, précédemment connue sous le nom de SPICE).
- Comprendre les descriptions de processus GSTI proposées par la méthode TIPA, concernant ITIL^{MD}.
- Utiliser les outils fournis dans la boîte à outils TIPA pour exécuter chacune des activités des phases du projet d'évaluation.
- Comprendre la différence entre le but des processus, les résultats des processus, les pratiques de base, les produits du travail, les attributs des processus et les pratiques génériques.
- Utiliser le modèle TIPA pour mener des entretiens.
- Noter le niveau de maturité des processus en fonction des entretiens contre l'échelle de notation TIPA.
- Effectuer une analyse SWOT en fonction de preuves trouvées lors de l'évaluation.
- Rédiger des recommandations selon le contexte de l'organisation.
- Rédiger un rapport selon des modèles et des structures fournies par la boîte à outils TIPA.
- Expliquer la méthodologie et la structure du modèle de processus TIPA.
- Savoir comment appliquer la structure de la norme ISO/CEI 15504 concernant les processus ITIL^{MD}.

8. Objectifs du cours

Ce cours de 3 jours dote le participant des capacités nécessaires pour exécuter une évaluation des processus selon la méthodologie TIPA pour ITIL^{MD}, sous la direction d'un évaluateur principal de la méthode TIPA. Le cours permet aux participants d'utiliser les outils fournis dans la boîte à outils TIPA, prépare les participants à mener des entretiens, à évaluer et à noter les processus, à déterminer la maturité du processus GSTI actuel, à rédiger un rapport d'évaluation et à fournir des recommandations pour l'optimisation de processus.

Durant ce cours, les participants seront parfaitement préparés pour réussir l'examen de certification de l'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD} et pour devenir un évaluateur certifié de la méthode TIPA pour ITIL^{MD}.



9. Matériel de formation fourni au participant

Les participants reçoivent des exemplaires des documentations suivantes :

- Cahier d'exercices (contient toutes les tâches à effectuer en classe et un examen de pratique)
- Matériel de références (contenu du cours, y compris les présentations en classe)
- Cahier d'annexes (comprends les lectures pour toutes les tâches, les réponses aux exercices et à l'examen de pratique)

Une personne certifiée devient automatiquement admissible à devenir un membre professionnel TIPA. Après avoir réussi l'examen et avoir payé les frais associés à l'adhésion professionnelle, les participants recevront tous les outils et la propriété intellectuelle nécessaires pour effectuer des évaluations de la méthode TIPA en tant qu'évaluateur.

Les participants peuvent devenir membres par un simple processus d'inscription qui suit le processus de certification et donne accès à ce qui suit :

- TIPA PAM (Modèle d'évaluation de processus)
- TIPA PRM (Modèle de référence de processus)
- La boîte à outils TIPA pour l'évaluateur



10. À propos de l'examen

Afin que les participants soient admissibles à l'examen de certification d'évaluateur de la méthode TIPA pour ITIL^{MD}, ils doivent suivre un cours de formation TIPA accrédité de 3 jours.

L'examen est un examen à livre fermé avec huit (8) questions à choix multiples, basé sur des scénarios et évalué en pourcentages. L'examen se déroule pendant un maximum de 90 minutes pour tous les candidats en anglais (les participants dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ont un maximum de 120 minutes pour compléter l'examen et ont le droit d'utiliser un dictionnaire).

Chaque question aura 4 réponses possibles, dont l'une qui vaut 5 points, une qui vaut 3 points, une qui vaut 1 point et une étant un élément de distraction qui ne vaut aucun point.

La note de passage est 28/40 ou 70 %.

11. Mode de prestation de la formation

11.1 Alternatives pédagogiques

Ce cours est conçu pour utiliser les alternatives pédagogiques suivantes :

- **La déduction** : Using anecdotes and examples, the training presents use cases before the concepts have even been covered. The students deduct the learning from their own analysis. The topic and its concepts are presented afterwards to demonstrate how theory applies to what was deducted.
- **Le questionnement** : Poser des questions force les participants à s'arrêter pour penser à différentes variables. Il permet aussi aux participants de mettre leurs nouvelles connaissances à l'épreuve. Des exercices de contrôle ont été intégrés dans le cadre de la formation pour faire en sorte que les concepts soient bien compris par les participants.
- **La démonstration** : Certains cas ont été intégrés à la formation APRÈS les concepts. Ils servent à expliquer une relation de cause à effet à l'aide des nouvelles connaissances acquises.



12. Plans de session

Le tableau suivant fournit les objectifs de session individuels pour les différents modules couverts dans la formation.

JOUR 1

UNITÉ	SUJET	DÉBUT	FIN	TEMPS
	INTRODUCTION AU COURS	8 h	8 h 30	30
1	TIPA pour l'évaluation de processus de la gestion des services des TI (comprends la Tâche 1 : Notation de la gestion des niveaux de services d'un entretien)	8 h 30	10 h 30	2 h
2	Rôles du projet TIPA	10 h 30	11 h	30
3	Phrases de définition et de préparation	11 h	12 h	1 h
	DÎNER	12 h	13 h	1 h
4	Phase d'évaluation (comprend la Tâche 2 : Notation d'entretien à LARIPS - Partie 1 Tâche 3 : Notation d'entretien à LARIPS - Partie 2 Tâche 2 : Attributs de l'enseignement par démonstration)	13 h	17 h	4 h
	Devoirs (révision de la matière de la journée)			1 h
	Total - (moins le déjeuner et les devoirs)			8 h

JOUR 2

UNITÉ	SUJET	DÉBUT	FIN	TEMPS
5	Phase d'analyse (Comprends la Tâche 5 : Les SWOT et les recommandations)	8 h	9 h 30	1 h 30
6	Rôles du projet TIPA	9 h 30	11 h	1 h 30
7	Simulation	11 h	12 h	1 h
	DÎNER	12 h	13 h	1 h
7	Simulation	13 h	17 h	4 h
	Devoirs (Révision de la matière de la journée)			1 h
	Total - (moins le déjeuner et les devoirs)			8 h

JOUR 3

UNITÉ	SUJET	DÉBUT	FIN	TEMPS
7	Simulation	8 h	12 h	4 h
	DÎNER	12 h	13 h	1 h
	Préparation à l'examen / examen de pratique	13 h	17 h	4 h
	TOTAL			8 h
	HEURES DE CONTACT TOTALES			24

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com

Le tremplin pour la transformation de vos affaires