



ITIL® V4 Diriger, Planifier et Améliorer
Description du cours V1.0

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Introduction au plan de cours

Ce document fournit une description détaillée du cours ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer.

L'instructeur vous fournira les documents d'apprentissage suivants :

- Matériel de revue – avant formation
- Plan de cours
- Matériel de présentation

2. Préparation du cours

Avoir réussi la certification ITIL® 4 Fondamentaux est requis pour suivre cette formation.

3. Administration et logistique

Si vous prévoyez prendre l'examen de certification de niveau Diriger, Planifier et Améliorer après la formation, vous devriez recevoir vos instructions avant le début de la session de formation. Si vous n'avez pas les instructions au début de la formation, demandez des détails à votre instructeur.

4. Groupe cible

Le groupe cible du cours ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer comprend :

- aux personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
- aux gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM
- aux gestionnaires de tous les niveaux, impliqués dans l'élaboration des orientations et de la stratégie ou dans le développement d'une équipe en amélioration continue
- aux titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances

5. Description du cours

La qualification ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer (DPI) vise à fournir au candidat les aptitudes pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique « qui apprend et s'améliore », avec une direction stratégique solide et efficace. De plus, cette certification fournit aux praticiens une méthode stratégique et pratique leur permettant de planifier et d'apporter des améliorations continues avec l'agilité nécessaire.

6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer sont de :

- Fournir au candidat des aptitudes pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique « qui apprend et s'améliore » et qui dispose d'une direction stratégique solide et efficace
- Fournir aux praticiens une méthode stratégique et pratique leur permettant de planifier et de fournir une amélioration continue avec l'agilité nécessaire

7. Mode de prestation de la formation

- La déduction : à l'aide d'anecdotes et d'exemples, la formation présente des cas d'utilisation avant même que les concepts soient abordés. Les étudiants déduisent l'apprentissage à partir de leur propre analyse. Le sujet et ses concepts sont ensuite présentés pour démontrer comment la théorie s'applique à ce qui a été déduit.
- Le questionnement : Poser des questions force les participants à s'arrêter pour penser à différentes variables. Cela 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.

8. Examen

L'examen ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer vise à évaluer la capacité du candidat à suffisamment comprendre et appliquer les concepts couverts dans la publication ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer, afin d'établir une organisation informatique qui apprend et s'améliore. La qualification ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer est l'un des prérequis pour la désignation ITIL 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances pratiques et techniques d'un candidat dans le pilotage réussi de services, d'équipes et de flux de travail utilisant des technologies de l'information. La qualification ITIL 4 Diriger, Planifier et Améliorer est aussi un prérequis pour la désignation ITIL 4 Strategic Leader, qui évalue l'aptitude du candidat à élaborer et implémenter une stratégie informatique et numérique efficace, permettant de faire face aux disruptions numériques et de conduire au succès.

L'examen de certification ITIL 4 de niveau Diriger, Planifier et Améliorer peut être pris en ligne. C'est un examen à choix multiples de 40 questions et une note de 28/40 est requise pour réussir, soit un résultat de 70%. La durée de l'examen est de 90 minutes.

9. Planification de la session de formation

Le tableau suivant liste les sujets qui seront traités durant la formation.

Module	Sujet	Temps total en minutes
1	Concepts clés de la gestion des services informatiques	60
2	Concepts clés de diriger, planifier et améliorer	120
3	Méthodes et principes clés	120
4	Gouvernance, risque et conformité	120
5	Amélioration continue	120
6	Gestion du changement organisationnel	120
7	Mesures et rapports	120
8	DPI dans le cadre des flux de valeur et des pratiques	60
	Total	14 heures

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 (ITILSM), TIPASM, TOGAFSM, 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