



# RÉUSSIR UN PROJET ITIL® COMMENT GÉRER LES CHANGEMENTS

— <b>Public</b>	DSI, adjoint de DSI, responsables informatiques ou directeur de programme qui souhaitent comprendre les mutations de la Direction des systèmes d'information induit par un projet ITIL
— <b>Durée</b>	2 jours - 14 heures
— <b>Pré-requis</b>	Aucun
— <b>Objectifs</b>	Comprendre comment éviter les pièges de la mise en place d'une démarche d'ITIL Prendre conscience des dangers et des opportunités d'amélioration des performances de la DSI Être en mesure de se lancer dans un projet de mise en place d'ITIL de façon pertinente et efficace Savoir communiquer sur les réels apports vis-à-vis de tous les acteurs de l'entreprise
— <b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
— <b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
— <b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— <b>Planning</b>	Du 15/07/2025 au 16/07/2025 Du 14/10/2025 au 15/10/2025 Du 16/12/2025 au 17/12/2025
— <b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— <b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## LA PHASE 1 : L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ, LE CADRAGE, LA PRÉPARATION

- Rappel : quelles sont les processus couverts par le référentiel ITIL ?
- Quel type d'audit est-il indispensable de réaliser (culture de la DSI, les opérations) ?
- Etat des pratiques actuelles en production par rapport aux Business Process d'ITIL
- Pourquoi et comment réaliser un Business Case pour identifier et quantifier les bénéfices attendus qui justifiera les efforts et les investissements : Quels objectifs se fixer ? Quel ROI attendre ?
- Compléter par une analyse de risque : quel modèle ?
- Quels dispositifs d'accompagnement aux changements faut-il employer ?
- Quel planning élaborer pour un projet ITIL (big bang, progressif, pilote) ?
- Quel budget prévoir pour un projet ITIL ?

## LA PHASE 2 : LA MISE EN PLACE DES PROCESSUS DU RÉFÉRENTIEL ITIL

- Quel type de catalogue de service et comment mettre en place ?
- Faut-il contractualiser les services ?
- Pourquoi et comment industrialiser le support puis monter le service desk ?
- Qui faut-il former à ITIL au sein de l'équipe de la DSI ?
- Une formation avec certification est-elle nécessaire ?
- Faut-il constituer une équipe en charge du projet ITIL ?

## LA PHASE 3 : L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Que faut-il mesurer (les indicateurs, la satisfaction clients, disponibilité des applications, QoS/SLA...)?
- Pourquoi et comment réaliser le suivi des améliorations de la DSI ?
- Pourquoi et comment adopter une démarche d'amélioration continue ?

## LA PHASE 4 : LA COMMUNICATION, LA FORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS

- Pourquoi et comment former dans un projet de mise en place d'ITIL ?
- Pourquoi et comment communiquer sur les progrès et les succès (keep the momentum)
- Pourquoi et comment accompagner les changements d'un point de vue humain ?

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation