

CATALOGUE
2021

FAIRE DE L'HUMAIN VOTRE FORCE

Transition écologique, innovations digitales, transformations technologiques... notre monde est en perpétuel changement.

Chaque changement impacte profondément des transformations sociétales et professionnelles.

Comment aider les entreprises à se saisir de ces changements pour évoluer de manière durable et responsable ?

Mettre l'humain au coeur de notre différenciation en pensant la formation comme un levier de succès et de performance.

Le souhait de Shift Academy est de vous accompagner à relever les challenges au travers de formations flexibles, accessibles en présentiel ou à distance, aux formats innovants et personnalisés alliant théorie et mise en pratique

Le +

**Des formations
délivrées par des
consultants experts
de leur domaine.**

**Des formations
accessibles en
présentiel ou à
distance.**

**Un format sur mesure
qui s'adapte
à votre situation.**

NOS FORMATIONS

GESTION DE PROJETS

PMI/PMBOK	Certification CAPM®	6
PMI/PMBOK	Certification PMP®	7
PRINCE 2	Certification Foundation	8
PRINCE 2	Certification Practitioner	9
SCRUM	Scrum master	10
SCRUM	Product owner	11
P3O	Certification Foundation	12

INNOVATION

UX TRAINING	Foundation	13
DESIGN SPRINT	Facilitator	14
UX TRAINING - DESIGN SPRINT	Combo	15
MANAGER AGILE	Le Lean et l'agilité au service du leadership managérial	16

ORGANISATION

LEAN6SIGMA®	Certification Yellow belt	17
LEAN6SIGMA®	Certification Black belt	18
LEAN IT®	Certification Foundation	19
ITIL V4®	Certification Foundation	20
ITIL V4®	Certification MALC (Expert)	21
DevOps	Certification Foundation	22
Cobit® 2019	Certification Foundation	23
ISO 20000	Certification Foundation	24
ISO 27001	Certification Foundation	25
CLOUD	Certification CTA	26
SAfe®	Certification SAFe 4 Agilist	27
PANORAMA DES RÉFÉRENTIELS IT		28

NOS FORMATS

Apprentissage en ligne, classes virtuelles, classes présentielle, sur mesure... l'humain reste au coeur de nos formations.

Des formules tout compris, avec des sessions intra-entreprise à partir de *deux* participants, **intégrant frais d'examens**, documentations, repas.

Des programmes de qualité avec animation en français ou en anglais sur un matériel pédagogique en anglais pour les certifications anglo-saxonnes.

Une indépendance entre l'animation de la formation et le passage d'examen afin d'éviter tout conflit d'intérêt.

Le zéro papier (*sauf demande contraire*) le matériel pédagogique est fourni aux stagiaires au format électronique ainsi que les documents de suivi de la formation.

Un accompagnement personnalisé avec la définition de vos attentes, le choix du dispositif de formation, un suivi individualisé durant tout votre parcours, y compris dans le montage de dossier de financement par les OPCO.

Une expérience de terrain de nos consultants à la fois formateurs et chefs de projets. Ils peuvent donc facilement illustrer les concepts théoriques et améliorer ainsi l'assimilation par les stagiaires.



PRÉSENTIEL

22 formations

Ce format traditionnel reste aujourd'hui la méthode d'apprentissage la plus efficace. Par l'échange, l'encadrement, le partage d'expérience et la spontanéité, nos formateurs sont au plus proche de vos équipes.

Accessible aux formations portant ce pictogramme

PRÉSENTIEL



FLASH

15 formations

TESTER notre expertise
SENSIBILISER vos équipes à nos méthodes
IDENTIFIER vos réels besoins de formation

1 initiation
Offerte
sans passage de certification

Accessible aux formations portant ce pictogramme

FLASH



BLENDED

6 formations

Formation alternant le présentiel et les modalités à distance.

Appréhender le sujet en e-learning.
Approfondir et développer avec le formateur.

Accessible aux formations portant ce pictogramme

BLENDED



SUR MESURE

22 formations

CADRER votre besoin
RYTHME et FORMATS adaptés
APPLIQUER à des cas réels pour renforcer l'apprentissage
ACCOMPAGNER pour mettre en place les bonnes pratiques

Ateliers sur mesure
Workshop d'application
Blended et/ou présentiel

Accessible aux formations portant ce pictogramme

SUR MESURE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les domaines de connaissance du référentiel PMBOK® :

- Réaliser la planification et le phasage d'un projet
- Construire et suivre des indicateurs clés d'avancement du projet
- Maîtriser la communication avec tous les acteurs d'un projet
- Appréhender le code de déontologie et de conduite professionnelle du PMI
- Préparer un examen blanc CAPM® et s'autoévaluer avec nos modules d'e-learning.

PARTICIPANTS

Candidats à la certification CAPM®, chefs de projets en devenir ou collaborateurs sur un projet souhaitant améliorer leurs connaissances en management de projet.

PRÉREQUIS

Expérience requise de travail en mode projet

PROGRAMME

Introduction au management de projet

- Concepts de base du management de projet
- Parties prenantes, structures organisationnelles...
- Management de projet : les cinq groupes de processus.
- Introduction aux dix domaines de gestion du PMBOK®.

Gestion de l'intégration

- Contenu et utilité de la charte de projet.
- Structure du plan de management du projet.
- Management des modifications.

Gestion du périmètre du projet

- Structure de découpage du projet.
- Vérification et maîtrise du contenu.

Gestion de l'échéancier et des coûts

- Séquencement des activités.
- Déterminer le budget et les provisions.
- Contrôle des coûts.

Gestion de la qualité et des ressources

- Plan, assurance et contrôle qualité...
- Définir les rôles et responsabilités dans l'équipe projet
- Motiver, gérer les conflits au sein de l'équipe.

Gestion des communications et des risques

- Réaliser le plan de communication, gérer et maîtriser sa communication.
- Technologies et méthodes de communication.
- Identification des risques projet : le registre des risques ; analyse qualitative et quantitative.
- Développement des stratégies de réponse aux risques, suivi et contrôle des risques.

Gestion des approvisionnements

- Planifier le management des approvisionnements.
- Procéder aux approvisionnements (sélectionner les fournisseurs).
- Gérer et maîtriser ses relations contractuelles.

Gestion des parties prenantes

- Identifier les parties prenantes.
- Planifier et maîtriser le management des parties prenantes.
- Gérer et maîtriser l'engagement des parties prenantes
- Préparation à l'examen CAPM® (2 à 6 semaines plus tard)
- E-learning (examens blancs) et présentiel (revue des principales questions clés)

FLASH
BLENDED
PRÉSENTIEL
SUR MESURE

Etre certifié CAPM® signifie connaître et maîtriser les processus et la terminologie décrits dans le référentiel PMBOK® du PMI. Ce stage vous présentera chacun des éléments du management de projets tels que définis dans ce référentiel et vous préparera à l'examen de certification.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Inscription et dossier de candidature sur le site du PMI

Certification CAPM®

DURÉE & COÛT

3 jours + e-learning + 1 jour

INTER : 2400 € HT par participant

INTRA : sur demande

OFFERT :

1 an d'adhésion à l'association PMI

BLENNED

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Le PMI® (Project Management Institute) est une organisation internationale mondialement reconnue qui a pour objet de promouvoir les méthodes et techniques en management de projet. Ce stage, très pratique, vous permettra d'acquérir dans ce domaine les connaissances et l'expérience qui sont exigées pour la certification PMP®.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Inscription et dossier de candidature sur le site du PMI

Certification PMP®

DURÉE & COÛT

3 jours + e-learning + 2 jours

INTER : 3000 € HT par participant

INTRA : sur demande

OFFERT :

1 an d'adhésion à l'association PMI

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Découvrir l'ensemble des domaines de connaissances du référentiel PMI® :

- Mettre en œuvre des techniques de gestion de projet sur tous les domaines de connaissance du PMI
- Se préparer au passage de la certification PMP® avec des questions
- Appréhender la procédure d'admission et la préparation du dossier d'éligibilité
- Préparer des examens blancs PMP® et s'auto-évaluer avec nos modules d'e-learning.

PARTICIPANTS

Toute personne devant assumer des fonctions de management de projet.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances des méthodes et techniques de gestion de projet. Expérience requise en gestion de projet. En vue de l'examen, vérifiez si vous êtes éligible à la certification PMP® sur PMI.org

PROGRAMME

Introduction au management de projet

- Concepts de base du management de projet.
- Parties prenantes, structures organisationnelles...
- Management de projet : les cinq groupes de processus.
- Introduction aux dix domaines de gestion du PMBOK®.

Gestion de l'intégration

- Contenu et utilité de la charte de projet.
- Structure du plan de management du projet.
- Management des modifications.

Gestion du périmètre du projet

- Structure de découpage du projet.
- Vérification et maîtrise du contenu.

Gestion de l'échéancier et des coûts

- Séquencement des activités.
- Déterminer le budget et les provisions.
- Contrôle des coûts.

Gestion de la qualité et des ressources

- Plan, assurance et contrôle qualité...
- Définir les rôles et responsabilités dans l'équipe projet
- Motiver, gérer les conflits au sein de l'équipe.

Gestion des communications et des risques

- Réaliser le plan de communication, gérer et maîtriser sa communication.
- Technologies et méthodes de communication.
- Identification des risques projet : le registre des risques ; analyse qualitative et quantitative.
- Développement des stratégies de réponse aux risques, suivi et contrôle des risques.

Gestion des approvisionnements

- Planifier le management des approvisionnements.
- Procéder aux approvisionnements (sélectionner les fournisseurs).
- Gérer et maîtriser ses relations contractuelles.

Gestion des parties prenantes

- Identifier les parties prenantes.
- Planifier et maîtriser le management des parties prenantes.
- Gérer et maîtriser l'engagement des parties prenantes

Préparation à l'examen PMP® (2 à 6 semaines plus tard)

E-learning (examens blancs) et présentiel (revue des principales questions clés)

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Cette formation vous apportera une connaissance détaillée de la méthode de gestion de projets Prince2® (PProject IN Controlled Environments).

Vous apprendrez tous les concepts de base de la méthode, les sept processus, les sept principes et les sept thèmes centraux qui gouvernent la gestion d'un projet. Vous serez également préparé pour passer la certification PRINCE2® Foundation

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification Prince2® foundation de l'Apmg®

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant
INTRA : sur demande

CERTIFICATION FOUNDATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les 4 éléments intégrés et les 7 principes qui gouvernent un projet PRINCE2®:
- Être en mesure de suivre les processus de gestion de projet PRINCE2®
 - Expliquer les bénéfices apportés par PRINCE2®
 - Passer la certification PRINCE2® Foundation

PARTICIPANTS

Chefs de projets, directeurs de projets, consultants. Tout responsable ou partie prenante impliqué dans le management de projet.

PRÉREQUIS

Connaissances de base en gestion de projet. Expérience en gestion de projet souhaitée mais non obligatoire.

PROGRAMME

Introduction à PRINCE2®

- Définition d'un projet et caractéristiques. Les 6 aspects de performance d'un projet et les principales causes d'échec.
- Pourquoi PRINCE2® ? Histoire de PRINCE2®.
- PRINCE2® et la gestion de projet.
- Présentation des 4 éléments intégrés de PRINCE2® : les principes, les thèmes, les processus et l'adaptation de PRINCE2®.
- PRINCE2® et les autres référentiels de management.
- La place des fournisseurs et clients dans un projet PRINCE2®.

Les sept thèmes de PRINCE2®

- Business Case
- Organisation
- Qualité
- Plans
- Risque
- Changement

Les sept processus de PRINCE2®

- Elaborer le projet. Enjeux, objectifs et contexte du processus. Debrief projet.
- Diriger le projet. Enjeux, objectifs et contexte du processus.
- Initialiser le projet. Enjeux, objectifs et contexte du processus. Project Initiation Documentation (PID).
- Contrôler une séquence. Enjeux, objectifs et contexte du processus.
- Gérer la livraison des produits. Enjeux, objectifs et contexte du processus.
- Gérer une limite de séquence. Enjeux, objectifs et contexte du processus.
- Clore le projet. Enjeux, objectifs et contexte du processus.

Compléments d'application de la méthode

- Participer efficacement à un projet selon les principes de la méthode PRINCE2®.
- Comparaison entre PRINCE2® et PMBOK.
- Equipe de gestion de projet.
- Stratégie de gestion de la communication.
- Suivre un projet dans le cadre du plan de projet.
- Les principaux livrables.

Etude de cas

Préparation à l'examen

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

La certification PRINCE2® Practitioner est le deuxième niveau de certification PRINCE2®. Cette formation vous préparera à la certification, en vous donnant un niveau de compréhension approfondi de la méthode PRINCE2®, à travers le passage d'examens blancs, suivis de corrections commentées.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification Prince2® Practitioner de l'Apmg®

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1300 € HT par participant

INTRA : sur demande

CERTIFICATION PRACTITIONER

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Aller plus loin sur les relations entre processus, thèmes et produits de PRINCE2® :

- Gérer un projet dans l'environnement PRINCE2®
- Se préparer au passage de l'examen PRINCE2® Practitioner sur la base d'une étude de cas approfondie
- Passer un examen blanc dans les conditions réelles de la certification Practitioner
- Se certifier à l'examen PRINCE2® Practitioner

PARTICIPANTS

Toute personne ayant des rôles décisionnels ou opérationnels dans des projets, souhaitant approfondir les techniques de gestion de projet avec PRINCE2®.

PRÉREQUIS

Formation PRINCE2® et la certification Foundation.

PROGRAMME

Rappels sur PRINCE2®

- Structure de PRINCE2®.
- Niveaux d'organisation.
- Le contrôle du projet.
- Pourquoi une méthode de gestion ?
- Le langage commun.
- Les acteurs, les rôles et les responsabilités d'un projet.
- Les sept thèmes de PRINCE2®.
- Les sept processus de PRINCE2®.
- Préparation à l'examen
- Présentation des typologies de questions posées à l'examen.
- Conseils sur l'organisation pendant l'examen.
- Gestion du temps.
- Utilisation du manuel PRINCE2®.
- Procédures administratives.

Approfondissement

- Détail des processus et les thèmes.
- Détail des exemples élaborés de produits PRINCE2® applicables aux projets.
- Travailler sur les relations entre processus, thèmes et produits de PRINCE2®.
- Statuer sur quels produits de management constituent les entrées/sorties des sept processus.
- Définir l'objectif essentiel et les éléments clés des principaux produits de management.
- Appliquer PRINCE2® pour lancer et gérer un projet dans l'environnement PRINCE2®.
- Initialiser le projet, le planifier, le diriger, le contrôler et le clôturer.
- Revue des acteurs. Relations entre les processus, les livrables, les rôles et la dimension managériale d'un projet.
- Mise en situation
- Examen blanc dans les conditions réelles de la certification Practitioner. Corrections des réponses fausses, argumentation.

Etude de cas

- Business Case.
- Organisation.
- Plans. Conception. Définition et analyse des produits.
- Gestion des risques. Analyse. Prévention. Pilotage.
- Assurer la qualité.
- Gestion du changement. Suivi.
- Revue des processus de PRINCE2®.
- Adaptation de PRINCE2®.

FLASH

BLENDED

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Ce stage vous préparera à votre futur rôle de Scrum Master. Vous apprendrez à initier, planifier et conduire un projet Scrum, en impliquant et en faisant collaborer les différents acteurs du projet. Vous passerez l'examen de certification "Professional Scrum Master" (PSM).

CERTIFICATION

En anglais

Certification Project Scrum Master
Niveau 1 de scrum.org

DURÉE & COÛT

e-learning + 2 jours

INTER : 1500 € HT par participant
INTRA : sur demande

CERTIFICATION PSM 1

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Différencier approche classique et approche agile
Comprendre la méthode Scrum
Connaître le rôle spécifique du Scrum Master
Se préparer à l'examen de certification PSM I

PARTICIPANTS

Futurs managers Agiles - Scrum Master. Chefs de projets.

PRÉREQUIS

Connaissances de base dans le domaine des méthodes Agiles. Bon niveau d'anglais pour l'examen.

PROGRAMME

Vue d'ensemble de l'agilité

- Pourquoi l'agile ? Limite des méthodes classiques.
- Les principes agiles. Les bénéfices.
- Lever les idées reçues.
- Comparatif avec les méthodes traditionnelles.
- Les origines et le manifeste.
- Présentation de Scrum et autres méthodes agiles.

L'organisation Scrum, les rôles

- Scrum Master, Product Owner, équipe de développement.
- Product Owner (PO) : représentant des clients et des utilisateurs. Maximiser la valeur du produit développé.
- Scrum Master (SM) : responsable de la méthode. Maximiser la valeur produite par l'équipe.
- Attributions et quotidien du Scrum Master.
- Responsabilités croisées entre Scrum Master et Product Owner.

Création et gestion d'un Product Backlog

- Estimation des items du Product Backlog.
- Les besoins des utilisateurs. Les User Stories.
- Le Scrum Master par rapport au Product Backlog.
- Collaboration entre le Product Owner, le Scrum Master et l'équipe autour du Product Backlog.
- Evolution du Product Backlog.

Organisation projet

- Les outils de management visuel (backlog produit, scrum board, kanban board).
- Rythme de travail.
- Communiquer, coacher, motiver et augmenter la performance de l'équipe.
- Management des équipes distantes.

Planifier le projet

- Sprint. Incrément et livrables.
- Daily Scrum. Point sur les tâches et les difficultés.
- Réunion de planification. Estimer le quoi et le comment pour le prochain Sprint.
- Revue de Sprint. Valider ce qui a été produit.
- Rétrospective de Sprint. Les points d'amélioration.
- Sprint Backlog. Gestion des plus-values.

Préparation à la certification

FLASH

BLENDED

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Dans une démarche Agile, le Responsable de Produit (ou Product Owner) est un acteur clé pour la réussite du projet. Alternant théorie et exercices, ce stage vous apportera toutes les connaissances nécessaires pour appliquer Scrum en vue de maximiser la valeur apportée à un produit et réussir l'examen de certification.

CERTIFICATION

En anglais

Certification Project Scrum Product Owner Niveau 1 de scrum.org

DURÉE & COÛT

e-learning + 2 jours

INTER : 1500 € HT par participant

INTRA : sur demande

CERTIFICATION PSPO 1

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Expliquer le rôle du Product Owner (PO)

Comprendre les étapes de l'activité d'un PO : de la vision produit au travail quotidien avec l'équipe de développement

Planifier son action dans un projet agile en tant que Product Owner

Passer l'examen de certification PSPO I (de scrum.org)

PARTICIPANTS

Futurs managers Agiles - Scrum Master. Chefs de projets.

PRÉREQUIS

Avoir lu le SCRUM Guide et disposer d'un minimum de connaissances des fondamentaux agiles ou des développements itératifs. Niveau intermédiaire en anglais pour la compréhension de l'examen.

PROGRAMME

Introduction à SCRUM

- Rappels sur la démarche Agile. Contexte et origines.
- Le Manifeste Agile. Principes de SCRUM.
- Les différents rôles (Scrum Master, Equipe de développement, Product Owner).
- Les cérémonies (Sprint Review, Sprint Retrospective, Daily Scrum).

Les activités du Product Owner

- Savoir élaborer et partager la vision du produit.
- Communiquer sur l'utilité et l'avancement du produit.
- Recueillir les retours utilisateurs.
- Participer aux réunions avec l'équipe de développement et le Scrum Master.
- Organiser les tests utilisateurs de la release.
- Evaluer les versions précédentes. Réfléchir sur les versions à venir.
- Gérer le Product Backlog.
- Développement piloté par la valeur
- Augmenter la valeur du produit (optimiser le ROI).
- Les générateurs de valeur.
- Les stratégies pour mesurer la valeur.
- Pilotage de l'avancement par rapport à l'objectif (Burndowns et Burnups).

Gestion de produit

- Exploration des différences entre la gestion agile de produit et les approches traditionnelles.

Plan de livraison

- Objectif d'une livraison.
- Exigences et priorisation.
- Estimation.
- Ajustement et planification de base.

Gestion des exigences

- Techniques de prise en compte des différents profils d'utilisateurs (personas, etc.).
- Scénarios utilisateurs (Features, User stories, etc.).
- Acceptance Tests.
- Création et maintien du Product Backlog.
- Différentes propositions de représentation visuelle du Product Backlog.
- Stratégies de priorisation et d'organisation (définition des règles, définition de la stratégie).

Planification des releases

- Stratégies de release. Optimiser la livraison de la valeur.
- Ce qu'est un sprint. Son intégration dans une release.
- A quoi ressemble une bonne release ?

Préparation à la certification

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

P30® est un modèle pour la mise en place et la gestion d'un "bureau de projet" ou PMO. Ce stage vous présentera les outils et techniques associés ainsi qu'une démarche de mise en œuvre. Il vous permettra d'obtenir la certification P30® Foundation.

CERTIFICATION

En anglais

Certification P30® foundation de l'Apmg®

DURÉE & COÛT

e-learning + 2 jours

INTER : 1500 € HT par participant

INTRA : sur demande

CERTIFICATION FOUNDATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Créer de la valeur P30® dans une organisation
Mesurer le succès des projets et programmes, selon le P30®
Mettre en œuvre de bonnes pratiques de responsabilité pour chaque modèle
Gérer les risques

PARTICIPANTS

Directeurs de projets/programmes, responsables PMO, membres d'un PMO, superviseurs de projets, senior managers, toute personne impliquée dans la conception de PMO.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable de deux ans dans un environnement de gestion de projets ou de gestion de programmes. Compréhension de l'anglais écrit : examen et support de formation en anglais.

PROGRAMME

Introduction à P30®

- Management de projets, management de programmes, management de portefeuilles. Définitions. Différences.
- Contexte. Stratégie d'entreprise. Cycles de vie portefeuille, programme et projet.
- Le rôle de support du P30®.

Pourquoi avoir un P30® ?

- Opportunités et finalités d'un P30®. La création de valeur d'un P30® dans une organisation.
- La matrice de valeur. Mesurer le succès des projets et programmes, selon le P30®.

Qu'est-ce qu'un modèle P30® ?

- Modèles d'organisation. Bureau permanent, temporaire, virtuel. Le cas des petites organisations.
- Domaines fonctionnels.
- Fonctions et services supportés. Choix du modèle d'organisation et son intégration.
- Bonnes pratiques de responsabilité pour chaque modèle. Maturité du modèle et évolution.

Les rôles du P30®

- Compétences requises du management P30® et de l'équipe de gestion de portefeuille.
- Recruter des membres du bureau.
- Les rôles fonctionnels transversaux et les rôles de management spécifiques.

Les outils et techniques P30®

- Les modalités d'utilisation des outils.
- Bénéfices stratégiques clés et facteurs de succès de la mise en place d'outils.
- Adaptation des outils aux différents niveaux.
- Organisation. Les portails d'information et les ateliers de travail. Gestion des ressources humaines.

P30®, la mise en œuvre

- Définir la vision. Identifier les parties prenantes.
- Définir le plan (Blueprint) : processus, organisation des décisions, outils, flux d'information.
- Gérer les risques. Le cycle de vie "bureau temporaire".

Préparation à la certification

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la conception centrée utilisateur pour l'adoption de vos produits et services. / Assimiler les concepts fondamentaux, le périmètre complet et les processus clés du Design de l'Expérience Utilisateur. / Mieux contribuer en équipe pour prendre en compte l'Expérience Utilisateur dans le management de vos projets sans ralentir les processus, agiles ou cycle en V.

PARTICIPANTS

La formation est accessible à tous les professionnels impliqués dans l'innovation et le Design de Produits & Services ainsi que dans les projets de transformation digitale & SI. Par exemple : Les Responsables Produits, Relation Clients, Marketing, Digital, R&D, Innovation, Change Manager et Les professionnels du "Projet" : Directeur et Chef de Projet, PMO, Business Analyste, Product Owner, Scrum Master, Responsable Qualité, Développeurs, Designer d'Interface ... ainsi que les Dirigeants et Managers soucieux d'une expérience de marque solide à forte valeur ajoutée.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable dans un environnement de projets croisant les Métiers, le Business et l'IT ainsi que la relation avec les clients et utilisateurs dans des contextes B2E et/ou B2B et/ou B2C.

PROGRAMME

Les fondamentaux du Design de l'Expérience Utilisateur

- **Déjouer les idées reçues**, les confusions et les aprioris au sujet de l'UX Design.
- **Le cycle de l'UX**, les démarches analogues et les synergies.
- **La valeur ajoutée de l'UX Design** : promouvoir et institutionnaliser l'UX.

La Recherche : Qualitative / Quantitative / Primaire / Secondaire

- **UX Research** : Comprendre les utilisateurs et recueillir leurs besoins. Exploration / Observation / Entretien / Personae / Analytics / Social Listening / Benchmark
- **Définir l'expérience** : Analyser les parcours, identifier les points de douleurs et les opportunités d'innovation. Expérience Client, Expérience Map, Carte d'Empathie, Service Blueprint, Jobs To Be Done
- **L'architecture de l'information** : Organiser l'information pour préparer les solutions. Arborecence / Workflow / Site Flow / User Flow / Task Flow / WireFlow / iX Flow / Storyboard / User Stories / Story Mapping

Le Design : Processus de conception centré utilisateur UX + UI

- **Idéation / Co-conception**. Design Thinking / Ateliers de création / Tri / Affinité / Sélection / Canvas
- **Prototypage** : modéliser la solution avec les utilisateurs. Design Studio / Prototypage rapide / Serious Play / Sketching / Wireframe Basse définition / Wireframe Haute définition, Prototypage interactif
- **Interface Utilisateur** : UI Design. UX Vs UI / Styles / Normes / Tendances / Paramètres / Patterns / Design émotionnel / Atomic Design / Design System

L'évaluation : Mesure itérative des solutions existantes et/ou générées

- **Mesurer l'expérience utilisateur** : Data / Kpi / Audit Heuristique / Échelles / ROI de l'UX
- **Tests utilisateurs** : Principes & Pratiques / Types de tests / Quali-Quant / Enquêtes

Beyond the wall : intégration et usages de l'UX dans le management de projet et le management de l'innovation

- **La culture Lean Startup** et l'articulation Agile-UX grâce au Lean UX.
- **Design Sprint** : Concentré de Design Thinking et d'UX en 5 jours pour débloquer une problématique et/ou initier un processus d'innovation.

Quizz d'évaluation de la formation / Modules de Micro-Learning Digitaux

FLASH / 1h30

BLENDED

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Comprendre les fondamentaux de l'UX

Optimiser la conception et la qualité de vos produits et services avec vos clients et vos utilisateurs

Planifier les différentes étapes des projets

Sélectionner les outils et méthodes UX adaptés pour créer de la valeur

Renforcer vos équipes agiles et préparer votre organisation pour l'innovation continue.

CERTIFICATION

Non applicable

DURÉE & COÛT

3 jours + e-learning

INTER : 1800 € HT par participant

INTRA : sur demande

DESIGN SPRINT FACILITATOR

UX Design
Innovation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Acquérir les bases de la facilitation de Design Sprints. / Découvrir une méthode faite pour résoudre des problématiques complexes en se concentrant sur une partie du problème, la plus difficile à résoudre du point de vue interne et qui fait le plus "mal" du point de vue du client utilisateur. / Pourquoi faire un Design Sprint ? Comment le faire ? Quels savoir-être et "softskills" sont nécessaires à la bonne conduite et au succès du Sprint ?

PARTICIPANTS

La formation est accessible à toutes les personnes qui souhaitent intégrer le Design Sprint dans ses processus de Design de Produits & Services et dans son Management de Projets Innovants. CDO, Managers, Directeur de programmes, Manager de l'innovation, Chef de projet, Product Owner, UX Designer, Coach agile, Consultants ...

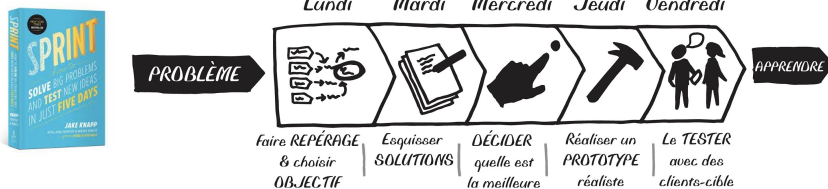
PRÉREQUIS

Connaître les bases et les fondamentaux de l'UX (voir notre programme UX Foundation).
Expérience souhaitable dans l'innovation et le design de produits et services.
Connaissance et sensibilité aux approches collaboratives.

PROGRAMME

Découverte de la méthode

- Une méthode élaborée par **Jake Knapp de Google Venture**.
- Les fondamentaux : Passer de l'idée au prototype testé en 5 jours.
- Les croyances infondées de la démarche.



Cerner le problème et choisir un angle d'attaque

- **Mapping du problème** : Introduction & Enjeux / To Do List / Principes / Commencer par la fin / Objectifs à long termes / Questions du Sprint / Cartographier le problème / Données Experts / Prioriser les How Might We / Choisir le périmètre fonctionnel du sprint

Esquisser des solutions

- **Idéation** : Best Practices & Sélection / Design studio en 4 étapes : Notes - Idées - Crazy 8 - Esquisse

Choisir et assembler les idées de solutions prometteuses

- **Convergence des hypothèses** : Galerie d'art / Carte thermique / Critique / Vote au pied levé / Super Vote / « Baston » / Storyboard

Prototyper rapidement une partie de l'expérience

- **Prototypage** Atelier d'initiation, Co-construire en équipe, Gouverner
- **Test Testing** Planifier le test, Tester le tests, Améliorer le prototype, Améliorer le test

Soumettre la simulation à un échantillon de testeurs pour valider les hypothèses Produit-Service-Business

- **Interview testing** Exposer-Tester, Watch & Learn Together, Prise de note
- **Valider la solution** Partager l'expérience / En tirer des conclusions / Décider / Planifier

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Découvrir une méthode née dans la Silicon Valley qui booste l'innovation au moyen d'un concentré d'UX.

Jake Knapp : " C'est une recette dont les ingrédients principaux sont : un gros (très gros) challenge, un Décideur, une équipe transdisciplinaire, un processus de travail hyper calibré, un espace de travail confortable en marge de l'effervescence habituelle."

L'ingrédient secret :
Le Facilitateur externe.

Devenez Facilitateur de Design Sprint pour :
Débloquer des situations dans l'impasse, Accélérer la résolution de problèmes complexes, Initier des processus d'innovation radicale.

Pédagogie expérientielle.
Parce que lire un livre, un manuel ne suffit pas à acquérir l'expérience, expérimentez le Design Sprint en collectif avec notre programme sur 3 jours.

CERTIFICATION

Non applicable

DURÉE & COÛT

3 jours + e-learning

INTER : 1800 € HT par participant
INTRA : sur demande

UX TRAINING - DESIGN SPRINT COMBO

UX Design
Innovation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la conception centrée utilisateur pour l'adoption de vos produits et services. / Assimiler les concepts fondamentaux, le périmètre complet et les processus clés du Design de l'Expérience Utilisateur. / Découvrir la méthode de Jake Knapp pour devenir Facilitateur de Design Sprint et expérimenter cette approche concentrée de l'UX.

PARTICIPANTS

La formation est accessible à tous les professionnels impliqués dans l'innovation et le Design de Produits & Services (voir UX Training Foundation & Design Sprint Facilitator).

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable dans un environnement de projets croisant les Métiers, le Business et l'IT ainsi que la relation avec les clients et utilisateurs dans des contextes d'innovation et de transformation digitale.

PROGRAMME

Cette formation sur 5 jours combine les programmes de nos deux formations " **UX Training Foundation** " et " **Design Sprint Facilitator** ".

Vous pouvez consulter les détails du programme de chaque partie respective sur les fiches formations relatives aux pages précédentes.

Les grands thèmes du programme fusionné restent les mêmes :

UX TRAINING FOUNDATION

- Les fondamentaux du Design de l'Expérience Utilisateur
- La Recherche : Qualitative / Quantitative / Primaire / Secondaire
- Le Design : Processus de conception centré utilisateur UX + UI
- L'évaluation : Mesure itérative des solutions existantes et/ou générées
- Beyond the wall : intégration et usages de l'UX dans le management de projet et le management de l'innovation

DESIGN SPRINT FACILITATOR

- Découverte de la méthode du Design Sprint de Jake Knapp
- Cerner le problème et choisir un angle d'attaque
- Esquisser des solutions
- Choisir et assembler les idées de solutions prometteuses
- Prototyper rapidement une partie de l'expérience
- Soumettre la simulation à un échantillon de testeurs pour valider les hypothèses Produit-Service-Business

Quizz d'évaluation de la formation / Modules de Micro-Learning Digitaux

FLASH / 1h30

BLENDED

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Comprendre les fondamentaux de l'UX

Optimiser la conception et la qualité de vos produits et services avec vos clients et vos utilisateurs

Planifier les différentes étapes des projets

Sélectionner les outils et méthodes UX adaptés pour créer de la valeur

Renforcer vos équipes agiles et préparer votre organisation pour l'innovation continue.

Découvrir une méthode née dans la Silicon Valley qui booste l'innovation au moyen d'un concentré d'UX.

Devenez Facilitateur de Design Sprint pour : Débloquer des situations dans l'impasse, Accélérer la résolution de problèmes complexes, Initier des processus d'innovation radicale.

CERTIFICATION

Non applicable

DURÉE & COÛT

5 jours

INTER : 2600 € HT par participant

INTRA : sur demande

LE LEAN ET L'AGILITÉ AU SERVICE DU LEADERSHIP MANAGÉRIAL

Manager Agile
Innovation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les composantes du management agile.
Adapter les principes agiles à son style managérial.
Intégrer une approche de création de valeur.
Favoriser l'intelligence collective des équipes.
Développer et pérenniser la performance des équipes.

PARTICIPANTS

Managers, responsables de Business Unit et d'équipes devant relever les défis managériaux liés aux impératifs d'amélioration, d'innovation, de maîtrise des coûts, de flexibilité et de réactivité.

PRÉREQUIS

Expérience en management

PROGRAMME

Renforcer son management par les principes Lean et Agiles

- Décoder les enjeux actuels du management
- Lean - l'historique, les points fondateurs et ses dérivées
- L'Agilité - les origines du mouvement et ses pratiques
- Découvrir les réponses managériales du Lean & de l'Agilité

Intégrer les leviers de création de valeur à son style de management

- Création de valeur
- Manager ses activités avec les principes de performance Lean
- Apporter de la valeur en développant les personnes

Comment constituer une équipe forte avec les outils Agile?

- Créer et partager une vision forte
- Définir un cadre concret d'action pour l'équipe
- Déployer une dynamique d'équipe forte

Créer les conditions de performance d'une équipe agile

- Dysfonctionnements d'une équipe
- Gestion opérationnelle: Impulser des éléments de motivation puissants
- Développer les cohésions et convergences

Intégrer la qualité et l'amélioration continue dans un objectif d'excellence

- Comprendre la dynamique d'apprentissage
- Déployer une dynamique d'apprentissage
- La résolution de problèmes partie intégrante de l'apprentissage
- Définir les éléments clés de performance d'une équipe

Insuffler une culture Agile : Plan Action

- Les étapes du changement
- Gérer les oppositions et difficultés
- Définir une approche de transformation Agile
- Vendre l'agilité au client

Pour aller plus loin

- La boîte à outils
- Les outils disponibles en ligne
- Les sites disponibles en ligne
- Webographie de la formation

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Cette formation vous permettra de développer, à partir des outils du Lean et de l'Agilité, une posture managériale forte et créatrice de valeur ajoutée. Vous acquerez de nouvelles clés pour fédérer, diriger et stimuler l'intelligence collective de vos équipes et ainsi accroître leur efficacité.

CERTIFICATION

Non applicable

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1300 € HT par participant

INTRA : sur demande

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Le rôle d'un contributeur Yellow Belt est de participer à un projet d'amélioration avec des résultats visibles en termes de qualité et de satisfaction client. Cette formation vous rendra opérationnel au sein d'une équipe projet utilisant la méthode Lean Six Sigma®

CERTIFICATION

En anglais

"Yellow Belt" de l'IASSC®

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1300 € HT par participant
INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Participer à un projet Lean Six Sigma®
Comprendre les outils du Lean management
Suivre la méthodologie DMAIC
Se préparer à l'examen de certification "Lean Six Sigma® Yellow Belt"

PARTICIPANTS

Professionnels qui souhaitent se familiariser avec la méthodologie Lean Six Sigma® et apporter leur soutien aux projets d'amélioration comme membre d'une équipe.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances en anglais (examen en anglais).

PROGRAMME

Concepts fondamentaux de Lean Six Sigma®

- Historique de Lean Six Sigma®. Complémentarité entre Lean et Six Sigma®.
- Qu'est-ce qu'un processus ? Qu'est-ce que la mesure Six Sigma® ?
- La méthode DMAIC.
- Qu'est-ce que la qualité ? Le coût du non qualité (COPQ).
- Le Lean Management et la chasse aux gaspillages : Muda, Muri, Mura, Lead Time.

Définir un projet Lean Six Sigma®

- Introduction à la phase Définir du DMAIC.
- Définir le business case d'un projet.
- Différences entre problème et cause.
- Les objectifs d'un projet selon différents axes : VOP, VOC et VOB.
- L'organisation projet, les différents rôles, le rôle spécifique du Yellow Belt.
- Exercice : Identifier correctement un problème pour définir le business case d'un projet d'amélioration.

La mesure d'un processus

- Introduction à la phase Mesure du DMAIC
- Définir le processus par la méthode SIPOC.
- Représentation cartographique d'un processus.
- L'essentiel de la statistique descriptive et des représentations graphiques.
- Analyse du Système de Mesure (MSA). Les causes de variation.
- Le calcul de la "capabilité" d'un processus. DPU, DPMO.
- Exercice : Calcul de la "capabilité" d'un processus.

Piloter les processus et l'amélioration continue

- Introduction à la phase Control (piloter) du DMAIC.
- La recherche des causes racines : diagramme d'Ishikawa, matrice X-Y...
- Différences entre corrélation et causalité.
- L'utilisation de la méthode AMDEC dans la phase "Control".
- L'utilisation des outils du Lean pour l'amélioration continue : chaîne de valeur, 5S...
- Piloter par les cartes de contrôle.
- Mesure de l'amélioration : gains directs et indirects, rendements, ROI.
- Exercice : Utilisation du diagramme d'Ishikawa pour la recherche des causes racines.

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Le chef de projet Black Belt intervient généralement sur des projets complexes, débouchant sur des gains financiers importants pour l'entreprise. Ce cours vous préparera au passage de la certification "Black Belt", qui vous permettra de maîtriser les méthodes et outils avancés du Lean Six Sigma® et de les appliquer dans vos projets.

CERTIFICATION

En anglais

"Black Belt" de l'IASSC®
QCM (4 heures) après la session de formation

DURÉE & COÛT

5 jours

INTER : 3500 € HT par participant
INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser le modèle DMAIC
Être capable de sélectionner les outils Lean Six Sigma adéquats
Savoir mener un projet Lean Six Sigma® d'envergure
Coacher des Green Belts
Obtenir la certification Black Belt

PARTICIPANTS

Professionnels qui souhaitent se familiariser avec la méthodologie Lean Six Sigma® et apporter leur soutien aux projets d'amélioration comme membre d'une équipe.

PRÉREQUIS

Avoir déjà mené au moins deux projets d'amélioration. Bon niveau d'anglais.

PROGRAMME

Introduction

Phases "Define" et "Measure" du modèle DMAIC

- Estimer le Gap Analysis entre la réalisation et l'objectif client.
- Réaliser la "Voice Of Customer" (VOC).
- Traduire la VOC en "Critical To Quality" (CTQ).
- Faire un SIPOC (Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers).
- Etablir la charte du projet.
- Dessiner le processus "As Is".
- Retours d'expérience (chaque groupe présente ses résultats).
- Etude de cas
- Application des phases "Define" et "Measure" sur le projet « Pharma+ ».

Phases "Measure" et "Analyse" du modèle DMAIC

- Réaliser la carte de flux de valeur (Value Stream Map).
- Identifier les étapes du processus à mesurer.
- Savoir calculer la performance du processus.
- Reprise de mesures si cela est nécessaire.
- Utilisation d'Excel (tests d'hypothèse, droite de régression, Anova one et two way).
- Retours d'expérience (chaque groupe présente ses résultats).
- Etude de cas
- Application des phases "Measure" et "Analyse" sur le projet « Pharma+ ».

Phases "Analyse", "Improve" et "Control" du modèle DMAIC

- Finaliser l'analyse et trouver la Root Cause.
- Trouver des solutions : Brainstorming, plan d'expérience avec Excel.
- Créer des KPI et cartes de contrôle avec Excel.
- Retours d'expérience (chaque groupe présente ses résultats).
- Etude de cas
- Application des phases "Analyse", "Improve" et "Control" sur le projet « Pharma+ ».

Préparation à l'examen "Black Belt" de l'IASSC

- Révision du vocabulaire et des concepts.
- Tests à blanc (100 questions).
- Correction du test à blanc.

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

A l'issue de ce cours, vous maîtriserez les concepts de base du Lean et aurez une idée précise de ce que le Lean IT signifie pour une organisation. Vous appréhendez également l'application de la philosophie Lean à un environnement informatique.

CERTIFICATION

En anglais

Lean IT Foundation LITA

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1300 € HT par participant

INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Participer à un projet Lean Six Sigma®
Comprendre les outils du Lean management
Suivre la méthodologie DMAIC
Se préparer à l'examen de certification "Lean Six Sigma® Yellow Belt"

PARTICIPANTS

Managers, chefs d'équipe, responsables qualité, agents du changement dans le domaine de l'informatique.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances en anglais (examen en anglais).
Expérience souhaitable en management des SI, gestion de services IT.

PROGRAMME

Introduction au Lean

- Présentation du Lean. L'histoire du Lean.
- Appréhender l'état d'esprit du Lean Management.
- Le lean et les démarches d'amélioration continue.
- Les éléments clés du Lean.
- La notion de déchets, de la variabilité et de l'inflexibilité. Le modèle processus.
- Les cinq dimensions du Lean IT.

Le client

- Principe de valeur ajoutée pour le client.
- Voix du client : outils CRM, outil de diagramme de Kano.
- Travail à valeur ajoutée et travail sans valeur ajoutée.
- Eléments cruciaux de la qualité.
- Flux de valeur des systèmes d'information.
- Coûts de la mauvaise qualité.

Les processus

- Le concept d'un processus. Le modèle processus.
- Diagrammes SIPOC (Supplier Input Process Output Customer).
- Création et analyse d'une « Value Stream Map » (Cartographie des Flux de Valeur - VSM).
- Qu'est-ce que la performance ?
- L'efficacité du processus opérationnel.
- Les compétences et la matrice de connaissances.

L'organisation

- La structure organisationnelle du client.
- L'orientation client.
- Le dialogue de la performance.
- La gestion visible.
- La résolution de problèmes structurée.
- Le DMAIC et la résolution de problèmes.
- L'approche Kaizen.
- La mise en oeuvre de chantiers Kaizen.
- Le Leadership Lean & Comportement. Le changement organisationnel. L'histoire du changement.

Révision, préparation à l'examen.

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, un standard de marché dans la gestion des services IT. Il permet d'améliorer la qualité des services au travers de processus organisés en cycle de vie, de la définition de la stratégie à l'amélioration continue. Ce cours vous permet d'acquérir l'ensemble des concepts fondamentaux d'ITIL®, de vous préparer et de passer l'examen officiel de certification ITIL® 2011 Foundation.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification ITIL v4 Foundation de
PeopleCert®

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant
INTRA : sur demande

CERTIFICATION FOUNDATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître les processus et le cycle de vie ITIL®
Utiliser les bonnes pratiques ITIL® pour la gestion des services IT
Appréhender l'importance de la gestion des changements et de l'amélioration continue dans un projet ITIL®
Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
Se préparer à l'examen de certification ITIL® Foundation

PARTICIPANTS

IT Service Manager, responsable qualité, chef de projet SI, gestionnaire d'application, responsable relation client, équipe du Service Desk.

PRÉREQUIS

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

PROGRAMME

Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de bonne pratique ou meilleure pratique (Best Practices) : ses atouts et limites d'utilisation.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.
- ITIL® et la pratique de gestion des services : définir les parties prenantes et la notion de service.
- Qu'est-ce que l'approche processus ? L'inscription des processus dans cycle de vie en cinq phases d'ITIL®.
- Savoir utiliser le référentiel : structure des livres ITIL®.

Définir la stratégie des services

Concevoir les services

Développer les services et gérer le changement

Exploiter les services

Améliorer continuellement les services

Utilisation d'ITIL® et plan de mise en œuvre

- Retours d'expérience sur la mise en œuvre des bonnes pratiques et des processus ITIL®.
- De la définition du processus à l'implémentation du workflow dans un outil ITSM.
- La place des outils et des technologies dans la mise en œuvre d'ITIL®.
- L'importance de la conduite du changement dans un projet ITIL®.

Révision ITIL® v4 et préparation à l'examen

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Ce stage conclut les formations ITIL® Intermediate et permet le passage de l'examen qui conduit au niveau Expert. Ce stage vous permet d'approfondir la génération de la valeur business par les services, le pilotage des objectifs et des processus, la gouvernance et la communication vis-à-vis des parties prenantes.

CERTIFICATION

En anglais

Certification ITIL v4 MALC de
PeopleCert®

DURÉE & COÛT

5 jours

INTER : 3100 € HT par participant
INTRA : sur demande

CERTIFICATION MALC (EXPERT)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Savoir communiquer tout au long du cycle de vie
Piloter l'ensemble des processus du cycle de vie
Concevoir un service générateur de valeur
Etablir une gouvernance IT et piloter grâce aux bons indicateurs

PARTICIPANTS

IT Service Manager, responsable qualité, chef de projet SI, responsable relation client.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances en anglais (examen en anglais).
Etre certifié ITIL® Foundation v4 et avoir obtenu 17 crédits dans le cursus ITIL®.

PROGRAMME

Management de la communication

- La coordination du Business Relationship Management (BRM) tout au long du cycle de vie.
- Les indicateurs clés de performance du BRM.
- Identifier et gérer les parties prenantes.
- La communication tout au long du cycle de vie.

Intégrer les processus du Service Management au cycle de vie des services

- Vision globale du cycle de vie orientée client.
- L'impact de la stratégie sur les autres phases du service sur le cycle de vie.
- La valeur ajoutée de chaque phase du cycle de vie.
- Gestion des entrées/sorties, des processus et des interfaces du cycle de vie.

Manager les services

- Gérer les contraintes de la conception : exigences, ressources et délais.
- Identifier les exigences de service. Concevoir le Service Design Package.
- La gestion du flux de connaissance.
- L'intervention en amont de la phase de transition.
- Lé Service Level Management. Gérer les challenges, les risques et les FCS.

Gouvernance et gestion des compétences

- Gouvernance d'entreprise et IT gouvernance.
- Différence entre management et gouvernance.
- La gouvernance dans la gestion des changements.
- La stratégie pour le développement organisationnel.
- Les structures organisationnelles et l'ITSM.
- La gestion des compétences au service de l'ITSM.

Mesure et pilotage

- Mesurer la valeur business des services.
- Piloter et mesurer : identifier et utiliser les bons KPI.
- Utiliser le processus d'amélioration en 7 étapes.
- Déterminer les objectifs, les CSF et les KPI. Mesures des services, des processus.
- Mesures qualitatives vs mesures quantitatives.

Mettre en œuvre et améliorer le Service

Management

- Les leviers de progrès.
- Identifier l'état actuel et la cible pour l'ITSM.
- L'usage des outils d'analyse : SWOT ...
- L'usage d'autres référentiels : CMMI, ISO 20000...
- Plans d'amélioration à court, moyen et long terme.

Révision ITIL® 2011 MALC et préparation à l'examen



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre ce qu'est le mouvement DevOps
Connaître les enjeux du métier de DevOps
Maîtriser les valeurs, principes et pratiques de DevOps
Disposer d'un aperçu des outils d'automatisation

PARTICIPANTS

Tout professionnel impliqué dans le développement et la fourniture de services informatiques.

PRÉREQUIS

Une première expérience en développement et/ou en production informatique est conseillée.

PROGRAMME

Genèse de DevOps

- Le contexte. La réalité des entreprises.
- La perspective Métier. La perspective IT.
- Les stéréotypes Dev et Ops : perceptions et réalités. Le mouvement DevOps.

DevOps - Présentation générale

- Définitions des concepts de DevOps.
- Qu'est-ce que DevOps ? Ses objectifs, les parties prenantes, valeur pour l'entreprise.
- Qu'est-ce que n'est pas DevOps ?
- DevOps et la performance IT (Agilité et stabilité).
- Les indicateurs de mesure de la performance IT.
- DevOps et l'automatisation (pourquoi l'automatisation est possible ? Les bénéfices).
- DevOps et les autres référentiels (Agile, Lean, ITIL).

Les principes et les valeurs DevOps

- Les principes. Les trois voies : flux de travail, feedback, expérimentation et apprentissage continu.
- Les valeurs. CALMS : Culture, Automatisation, Mesure, Partage.

La Culture DevOps

- Comprendre la culture DevOps.
- Ses caractéristiques : transparence, vision partagée, confiance, amélioration continue...
Le management du changement de culture.
- La mise en place de la culture DevOps. Par où commencer ? Les risques, les facteurs de réussite.
- Mesurer le succès de DevOps.

DevOps et l'organisation

- Les compétences. Les structures organisationnelles.
- Les rôles et responsabilités.
- Promouvoir la collaboration et améliorer la communication.

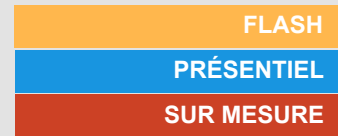
Les pratiques DevOps

- Intégration et livraison continues. Déploiement continu.
- VSM (Carte de flux de valeur), Kanban. Théorie des contraintes.
- Retours d'expérience : tableaux de bord, post-mortem...
- La roue de DEMING (PDCA), "Improvement Kata".
- Préparation à l'échec. Amélioration des processus ITSM.

DevOps et les outils

- Les pratiques d'automatisation DevOps.
- Les préoccupations et les catégories d'outils DevOps.

Préparation à l'examen



DevOps vise à associer les équipes de développement et les équipes d'exploitation afin d'améliorer la qualité des services IT. Vous apprendrez dans cette formation à identifier les problématiques et les enjeux de DevOps, les pratiques que vous pourrez mettre en place ainsi que l'outillage de support.

CERTIFICATION

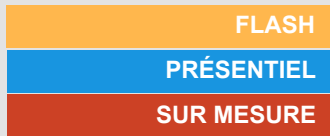
En anglais ou en français

Certification DevOps de DevOps
Institute®

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant
INTRA : sur demande



Ce stage vous présentera l'architecture de COBIT® 2019 et son modèle pour une gouvernance et une gestion globale de l'entreprise. Vous maîtriserez les concepts et attributs clés pour une évaluation de la capacité des processus via le COBIT® 5 PAM (Process Assessment Model).

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification COBIT®2019 Foundation
de PeopleCert®

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant
INTRA : sur demande

**OFFERT : 1 an d'adhésion à l'association
ISACA**

CERTIFICATION FOUNDATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la gouvernance du Système d'Information
Connaître la structure du référentiel COBIT
Evaluer la maturité d'un processus avec le Process Assessment Model
Se préparer à l'examen de certification COBIT® 2019 Foundation

PARTICIPANTS

Directeurs exécutifs. Directeurs métiers. Auditeurs IT/IS. Contrôleurs internes.
Responsables de la sécurité de l'information. Membres de la DSI. Directeurs des systèmes d'information. Consultants.

PRÉREQUIS

Il n'existe aucun prérequis pour ce cours, néanmoins, il est souhaitable d'avoir de bonnes connaissances de base des systèmes d'information.

PROGRAMME

Les fonctions clés de COBIT® 2019

- Les raisons du développement de COBIT® 2019.
- L'historique.
- Ce qui a conduit au développement d'un référentiel.
- Les bénéfices résultant de l'utilisation de COBIT® 2019.
- Le format et l'architecture produit de COBIT® 2019.
- Autres référentiels : différences et complémentarités.

Les 5 principes de COBIT® 2019

- Principe 1 - Identifier les besoins.
- Principe 2 - Couvrir l'entreprise dans son ensemble.
- Principe 3 - Appliquer un référentiel unique intégré.
- Principe 4 - Mettre en œuvre une approche holistique.
- Principe 5 - Séparer gouvernance et gestion.

Les 7 facilitateurs de COBIT® 2019

- Facilitateur 1 - Principes, cadre de référence.
- Facilitateur 2 - Processus.
- Facilitateur 3 - Structures organisationnelles.
- Facilitateur 4 - Culture, éthique et comportement.
- Facilitateur 5 - L'information.
- Facilitateur 6 - Services, infrastructure et applications.
- Facilitateur 7 - Personnel, aptitudes et compétences.
- Utilisation des objectifs en cascade pour la définition du périmètre des processus.

Introduction à l'implémentation de COBIT® 2019

- L'approche du cycle de vie. Les interrelations entre les composants du cycle de vie. Créer l'étude de cas (Business Case).
- Les facteurs internes et externes de l'entreprise.
- Les facteurs-clés de succès pour l'implémentation.
- Les 7 phases du modèle du cycle de vie.
- Les 7 caractéristiques d'aide au changement du cycle de vie.
- Les relations entre facilitation du changement et amélioration continue.

L'évaluation des processus avec COBIT® 5 (PAM)

- En quoi consiste l'évaluation des processus ?
- Qu'est-ce que le programme d'évaluation de COBIT® ?
- Les différences entre une évaluation d'aptitude et une évaluation de maturité.
- Vue d'ensemble du modèle d'aptitude et les évaluations de COBIT® 5.
- Le modèle de référence de processus (PRM : Process Reference Model).
- Le modèle d'évaluation de processus (PAM : Process Assessment Model).
- Le référentiel d'évaluation.

Préparation à l'examen

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Cette formation vous permet de comprendre les concepts, les définitions et le contexte de la norme ISO 20000. Vous acquérez les connaissances fondamentales sur le Système de Management des Services et vous passerez l'examen de certification ISO 20000 Foundation.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification ISO 20000 Foundation de l'EXIN®

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant

INTRA : sur demande

CERTIFICATION FOUNDATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre ce qu'est un système de management des services
Définir les différents processus du système de management des services
Comprendre le processus de certification des organisations
Se préparer à l'examen ISO 20000 Foundation

PARTICIPANTS

Toute personne travaillant au sein d'une organisation fournissant des services SI et ayant besoin d'une connaissance de la norme ISO 20000.

PRÉREQUIS

Une bonne compréhension des SI est recommandée. Bon niveau d'anglais.

PROGRAMME

Introduction aux fondamentaux de la norme ISO 20000

- Définitions de service, Service Management et Service Management System.
- Historique de la norme ISO 20000 pour l'IT Service Management.
- Le contenu d'ISO 20000. Lien et différences par rapport aux "best practices" ITIL.
- L'amélioration continue et le PDCA.
- Les différents niveaux de certification ISO 20000.
- Réflexion collective

Les exigences générales d'un Service Management System

- Les responsabilités du management.
- La gouvernance des processus.
- La gestion documentaire.
- La gestion des ressources.
- Le PDCA intégré au Service Management System.

Les processus du Service Management System

- Les groupes de processus au sein du Service Management System.
- Les processus de fourniture de services : gestion de la capacité, continuité, disponibilité, gestion des SLA...
- Les processus de gestion des relations : Supplier Management, Business Relationship Management.
- Les processus de résolution : gestion des incidents et gestion des problèmes, gestion des requêtes.
- Les processus de contrôle : gestion des configurations, gestion des changements et des déploiements.

Le périmètre d'applicabilité de la norme ISO 20000

- Présentation de la norme ISO 20000 partie 3 liée au périmètre d'application.
- Définir le périmètre d'applicabilité. Les bonnes pratiques.
- Comment prendre en compte les fournisseurs dans le périmètre d'applicabilité d'ISO 20000 ?

La certification des organisations

- Pourquoi se faire certifier ISO 20000 ? Complémentarité par rapport à ISO 9001.
- L'audit de certification.
- Types et principes d'audit.

Le processus de certification des organisations.

Préparation à l'examen

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Ce séminaire vous présentera dans un premier temps l'ensemble des normes ISO traitant de la sécurité du système d'information puis vous apportera les éléments nécessaires pour mettre en place un système de management (SMSI) du risque de la sécurité de l'information.

CERTIFICATION

En anglais ou en français

Certification ISO27001 Foundation de l'EXIN®

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1500 € HT par participant
INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre ce qu'est un système de management de la sécurité de l'information (SMSI)
Identifier les menaces et mener une évaluation des risques
Assimiler les bonnes pratiques de sécurité de l'information
Certification des organisations
Se préparer à l'examen ISO 27001 Foundation

PARTICIPANTS

RSSI, Risk Managers, directeurs ou responsables informatiques, MOE/ MOA, ingénieurs ou correspondants Sécurité, chefs de projets, auditeurs internes et externes, futurs "audités".

PRÉREQUIS

Connaissances de base de la sécurité informatique.

PROGRAMME

Introduction

- Rappels. Terminologie ISO 27000 et ISO Guide 73.
- Définitions : menace, vulnérabilité, protection.
- La notion de risque (potentialité, impact, gravité).
- La classification CAID (Confidentialité, Auditabilité, Intégrité, Disponibilité).
- La gestion du risque (prévention, protection, report, externalisation).
- Analyse de la sinistralité. Tendances. Enjeux.
- Les réglementations SOX, PCI-DSS, COBIT. Pour qui ? Pourquoi ? Interaction avec l'ISO.

Les normes ISO 2700x

- Historique des normes de sécurité vues par l'ISO.
- Les normes actuelles (ISO 27001).
- Les normes complémentaires (ISO 27005, 27004, 27003...).

La norme ISO 27001:2013

- Définition d'un Système de Gestion de la Sécurité des Systèmes (ISMS).
- Objectifs à atteindre par votre SMSI.
- L'approche "amélioration continue" comme principe fondateur, le modèle PDCA (roue de Deming).
- La norme ISO 27001 intégrée à une démarche qualité type SMQ.
- Détails des phases Plan-Do-Check-Act.

Les bonnes pratiques, référentiel ISO 27002:2013.

- Structuration en domaine/chapitres (niveau 1), objectifs de contrôles (niveau 2) et contrôles (niveau 3).
- La norme ISO 27001:2013 : les 14 domaines et 113 bonnes pratiques.

La mise en œuvre de la sécurité dans un projet SMSI

- Des spécifications sécurité à la recette sécurité.
- Comment respecter la PSSI et les exigences de sécurité du client/MOA ?
- De l'analyse de risques à la construction de la déclaration d'applicabilité.
- Préparer les indicateurs. L'amélioration continue.

Les bonnes pratiques juridiques

- La propriété intellectuelle des logiciels, la responsabilité civile délictuelle et contractuelle.
- La responsabilité pénale, les responsabilités des dirigeants, la délégation de pouvoir, les sanctions. La loi LCEN.
- Conformité ISO et conformité juridique : le nouveau domaine 18 de la norme ISO 27002:2013.

La certification ISO de la sécurité du SI - La relation auditeur-audité

Préparation à l'examen

FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Ce stage vous permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour décider ce qu'il faut migrer et comment aller vers le Cloud. Vous comprendrez l'architecture du Cloud, les avantages financiers et les risques liés à la sécurité et passerez également l'examen officiel de certification Cloud Technology Associate (CTA).

CERTIFICATION

Certification ISO 27001

Certification Cloud

Certification « Cloud Technology Associate » en anglais ou en français.

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant

INTRA : sur demande

CERTIFICATION CTA

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître les concepts du CTA

Connaître les différents types de Cloud et les technologies associées : IaaS, PaaS, SaaS

Connaître les acteurs principaux du domaine

Comprendre la valeur ajoutée pour les métiers et l'IT, les risques d'une migration vers une approche Cloud pour le SI

Comprendre les besoins en conformité et sécurité

Mieux appréhender comment décider quelles Infrastructures/Applications/Données migrer vers le Cloud

Connaître les impacts sur la gouvernance du SI et comment mieux gérer la transition

PARTICIPANTS

DSI, architectes IT, chefs de projet en charge de migrations Cloud ou toute personne souhaitant acquérir les bases sur le Cloud Computing.

PRÉREQUIS

Connaissance de base des architectures techniques et du management SI.

PROGRAMME

Les principes du Cloud technology associate

- Concepts : les 4 principaux modèles de déploiement, les 3 principaux types de solutions : SaaS, PaaS, IaaS.
- L'évolution du Cloud Computing : réseaux et serveurs, Internet et virtualisation, services gérés dans le Cloud.
- Les architectures du Cloud : architectures "Single Purpose" et "multitâches", Architecture Orientée Service (SOA).
- Les avantages et les limites du Cloud.

Mise en œuvre et gestion du Cloud

- Construire un environnement Cloud.
- Les principaux composants.
- Le réseau privé virtuel.
- Les risques liés à la sécurité SI.
- Gestion des services Cloud.
- Utilisation des principes IT Service Management dans un environnement Cloud
- Gestion des niveaux de service dans un environnement Cloud Computing.

Utiliser le Cloud Computing

- Accéder au Cloud Computing.
- Accès aux applications Web via un navigateur Web.
- Architecture permettant d'accéder au Cloud par le Web.
- Utilisation d'un Client léger.
- Accès au Cloud via les dispositifs mobiles.
- Cloud Computing et processus métier : impact du Cloud sur les processus d'une organisation.
- Le fournisseur de services et le Cloud Computing.

Sécurité et conformité

- La sécurité dans le Cloud Computing.
- Les risques de la sécurité dans le Cloud.
- Les mesures pour réduire les risques de sécurité.
- La confidentialité et la gestion des identités.
- Les problématiques de confidentialité et de conformité.

Evaluation du Cloud Computing

- Les arguments commerciaux du Cloud.
- Les coûts ainsi que les économies que peut générer le Cloud.
- Principaux avantages opérationnels : Facteurs de performance, les exigences en matière de gestion ainsi que les facteurs de satisfaction.
- Evaluation des prestataires de services ainsi que les prestations qu'ils proposent en matière de Cloud Computing.

Préparation à l'examen



FLASH

PRÉSENTIEL

SUR MESURE

Cette formation permet de comprendre les mécanismes qui vont permettre à plusieurs équipes de travailler ensemble au sein d'un "Agile Release Train" et de coordonner plusieurs "Agile Release Train" pour construire des solutions complexes ou pour gérer des portefeuilles de produits. Elle prépare également à la certification "SAFe 5 Agilist".

CERTIFICATION

En anglais

Certification SAFe® 5 Agilist

DURÉE & COÛT

2 jours

INTER : 1500 € HT par participant

INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre comment soutenir la transformation vers l'agilité des entreprises à l'aide de Safe

Savoir ce qu'est un leader Lean-Agile

Comprendre les besoins des clients à l'aide du Design Thinking

Être en mesure de gérer un portefeuille Lean

Préparer le passage de l'examen "SAFe 5 Agilist" du Scaled Agile

PARTICIPANTS

Toute personne impliquée dans la mise en oeuvre de l'Agilité dite à grande échelle (chef de projets, directeurs/responsables produits, coaches agiles,...)

PRÉREQUIS

Disposer de solides connaissances sur les démarches agiles et sur Scrum

Avoir une expérience significative au sein d'une équipe Agile.

Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais

PROGRAMME

La business agility

- Se développer à l'ère numérique
- SAFe - système d'exploitation pour la Business Agility
- Les 7 compétences clés de la Business Agility.

Devenir un leader lean agile

- Adopter la mentalité Lean Agile
- Appliquer le Lean et l'Agilité à grande échelle avec les principes SAFe

Mise en place de l'équipe et de l'agilité technique

- Former des équipes Agiles pluridisciplinaires
- Intégrer la qualité
- Organiser des Agile Release Train (ART) autour du flux de valeur

Construire des solutions à l'aide de livraison de produits agiles

- Centrer le produit sur le client avec le Design Thinking
- Prioriser le Program Backlog
- Participer au PI Planning
- Augmenter la cadence, livrer à la demande (Release on Demand)
- Construire un pipeline de livraison continue avec Devops

Gérer un portefeuille lean

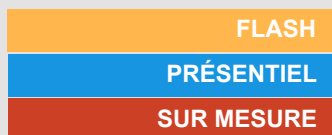
- Définir un portefeuille SAFe
- Connecter le portefeuille à la stratégie d'entreprise
- Maintenir la vision du portefeuille
- Établir le flux du portefeuille
- Flux de valeur de fonds.

Mener le changement

- Mener par l'exemple
- Actions à entreprendre pour conduire le changement

Préparation à l'examen

PANORAMA DES RÉFÉRENTIELS IT



Améliorer la qualité et les performances, réduire les coûts ou encore savoir évaluer pour corriger et évoluer, sont des préoccupations majeures au sein d'une DSI. Ces dernières années, de nouveaux référentiels et méthodes ont fait leur apparition mais qu'apportent-elles réellement ? A qui s'adressent-elles ? Sont-elles complémentaires ou concurrentes ? En quoi consistent-elles ? A quels besoins répondent-elles ? Ce séminaire, qui intègre de nombreux retours d'expérience de la part du consultant, vous permettra d'obtenir des réponses à ces différentes questions. A l'issue de ces 2 journées, vous serez en mesure de choisir le ou les référentiels qui vous permettront d'atteindre vos objectifs stratégiques

CERTIFICATION

Non applicable

DURÉE & COÛT

3 jours

INTER : 1900 € HT par participant

INTRA : sur demande

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Disposer d'une vision claire sur les différents référentiels existants
 Connaître leurs points communs et leurs spécificités
 Comprendre comment les mettre en oeuvre de façon combinée sans redondance ni contradiction
 Savoir s'appuyer sur ces référentiels pour créer de la valeur business

PARTICIPANTS

DSI, managers, architectes IT, chefs de projet, consultants.

PRÉREQUIS

Non applicable

PROGRAMME

La gouvernance du SI, sous-ensemble de gouvernance de l'entreprise

- La Gouvernance et le management dans l'entreprise
- Positionnement du Management vis à vis de la gouvernance
- La gouvernance du SI
- Le management des services informatiques (ITSM)
- Préoccupations et objectifs de chaque niveau

Les référentiels IT existants

- Les principaux référentiels IT du marché
- Positionnement relatif et domaines couverts
- Principales caractéristiques : avantages, inconvénients, domaines privilégiés, contre-indications
- Points communs, spécificités, boucle d'amélioration, modèles de maturité, approche processus, approche client/utilisateur

Approche de mise en oeuvre de chaque référentiel

- COBIT® 2019 – Gouvernance du Système d'Information
- ITIL® V4 – Bonnes pratiques de gestion des services informatiques
- DEVOPS – Une philosophie permettant l'agilité du Business grâce à l'intégration de la conception et de l'exploitation
- ISO/IEC 27001 – Norme de Sécurité de l'information
- PMBOK® – Piloter des projets
- SCRUM® – Travailler en mode agile

Étude comparative

- Apports et limites de chacune des démarches
- Points critiques : les recouvrements, la complexité des modèles, les terminologies différentes
- Différences entre référentiels de bonnes pratiques et référentiels de certification d'organisation

La mise en oeuvre

- Approches dépendant de l'organisation et de l'implantation géographique
- Facteurs clés de succès
- Raisons d'échecs potentiels

Conclusion

Auto-évaluation et ébauche de plan d'action personnalisé

CONTACT

formation@shift.fr

+33 144 701 928

LYON

Siège Social Shift Consulting - 66 Rue de la Villette,
LYON 3ème

PARIS

1 rue de Stockholm,
PARIS 8ème

MARSEILLE

Les Docks - 10 place de la Joliette,
MARSEILLE 2ème

alcée
groupe **shift** 

shift 
consulting

connecting business & technology

2021
Edition

