

Gestion des Services IT

★ Certifiant

Agile Service Manager (CASM)

Formation certifiante préparant à la certification Certified Agile Service Manager (CASM), qui allie les principes de l'agilité (Scrum, Kanban, Lean, DevOps) à la gestion des services informatiques (ITSM).

DURÉE 25 heures	NIVEAU Intermédiaire	FORMAT Présentiel & en ligne
LANGUE Français	CERTIFICAT Certificat Experteam	FORMATEUR Sonia Ben Amor

Présentation

La formation Agile Service Manager (CASM) forme les professionnels de l'IT à intégrer la pensée agile dans la gestion des services informatiques. Elle explique comment appliquer les valeurs et pratiques agiles (Scrum, Kanban, Lean, DevOps) aux processus ITSM afin de gagner en réactivité, en collaboration et en amélioration continue.

Le programme couvre les fondamentaux de l'agilité et du Manifeste Agile, les principaux frameworks agiles, ainsi que l'application concrète des rôles, artefacts et événements Scrum à la conception et à l'exploitation des services. Les participants apprennent à concevoir des processus agiles et à instaurer une dynamique d'amélioration continue au sein des équipes de service.

À l'issue du parcours, les participants sont préparés à passer l'examen officiel CASM et disposent des compétences pour piloter une transformation agile des services IT. Cette certification, reconnue par le DevOps Institute, ouvre des perspectives vers des fonctions de Service Manager agile, Scrum Master orienté services ou responsable ITSM.

Objectifs pédagogiques

- ✓ Comprendre la signification de l'agilité et les principes du Manifeste Agile
- ✓ Maîtriser les concepts et pratiques agiles clés : ITSM, Scrum, Kanban, Lean et DevOps
- ✓ Intégrer la pensée agile à la gestion des services informatiques
- ✓ Concevoir des processus de gestion des services agiles et centrés sur la valeur
- ✓ Identifier et appliquer les rôles, artefacts et événements Scrum au contexte des services
- ✓ Instaurer une démarche d'amélioration continue dans les équipes de service
- ✓ Se préparer efficacement à l'examen de certification CASM (Certified Agile Service Manager)

Programme détaillé

Introduction à l'agilité et au Manifeste Agile

- Défis de l'agilité en informatique
- Signification de l'agilité
- Valeurs et principes du Manifeste Agile

Les frameworks agiles

- Scrum
- Kanban
- Lean
- ITSM
- DevOps

La gestion des services agile

- Concept de Service Management agile
- Valeurs de la gestion des services agile
- Conception de processus agiles

Fondamentaux de Scrum

- Piliers et valeurs de Scrum
- Vue d'ensemble du framework Scrum
- Cycle de vie d'un sprint

Rôles Scrum appliqués aux services

- Product Owner
- Scrum Master
- Équipe de développement / de service

Artefacts Scrum

- Product Backlog
- User stories
- Sprint Backlog et incréments

Événements Scrum et gestion de services agiles

- Sprint planning, daily, review et rétrospective
- Application des événements à la gestion des services

Amélioration continue et préparation à la certification

- Amélioration continue et technologies associées
- Révision des concepts clés
- Préparation à l'examen CASM

Prérequis

Une connaissance générale de Scrum et des services informatiques est recommandée. La maîtrise de l'anglais est nécessaire pour les supports officiels et l'examen de certification.

Public visé

Professionnels de l'IT et de la gestion des services : responsables et managers ITSM, Service Managers, Scrum Masters, Product Owners, chefs de projet, consultants et membres d'équipes IT souhaitant appliquer l'agilité à la gestion des services.

Prochaines sessions

DATE	VILLE	HORAIRE	FORMATEUR
27/07/2026	Tunis	09h00 - 16h00	Sonia Ben Amor
07/09/2026	Sfax	09h00 - 16h00	Sonia Ben Amor

1 100 TND / personne

Acompte de 30% possible à la réservation · Financement sur demande.

Experteam — El Ghazala, Ariana (face au Technopôle La Ghazela)

+216 29 674 204 · contact@expertunisie.com · experteam.itt.tn