

Gestion des Services IT

★ Certifiant

ITIL Practitioner

Formation avancée ITIL centrée sur l'amélioration continue des services (CSI) et la mise en œuvre concrète des principes directeurs de l'ITSM. Elle prépare à la certification ITIL Practitioner.

DURÉE 28 heures	NIVEAU Avancé	FORMAT Présentiel & en ligne
LANGUE Français	CERTIFICAT Certificat Experteam	FORMATEUR Mohamed Trabelsi

Présentation

La formation ITIL Practitioner s'adresse aux professionnels de la gestion des services informatiques qui souhaitent passer de la théorie à la pratique. Fondée sur la démarche d'amélioration continue des services (Continual Service Improvement), elle apprend à adopter et adapter les bonnes pratiques ITIL à un contexte organisationnel réel, à s'appuyer sur les principes directeurs de l'ITSM et à piloter le changement.

Le programme développe les compétences transversales indispensables à toute initiative d'amélioration : mesure et choix d'indicateurs pertinents (CSF, KPI), communication efficace et gestion des changements organisationnels (OCM). Chaque concept est contextualisé afin d'être immédiatement applicable au sein de l'entreprise.

Cette certification, reconnue à l'international, complète le socle ITIL Foundation et ouvre des perspectives vers des rôles de responsable de l'amélioration des services, de gestionnaire de processus ITIL ou de consultant ITSM. L'examen se déroule uniquement en anglais.

Objectifs pédagogiques

- ✓ Mettre en œuvre des actions concrètes d'amélioration continue des services (CSI)
- ✓ Appliquer les 9 principes directeurs de l'ITSM à un contexte organisationnel donné
- ✓ Choisir et exploiter des indicateurs pertinents (facteurs critiques de succès et KPI)
- ✓ Piloter la communication et la gestion des changements organisationnels (OCM) autour d'une démarche d'amélioration
- ✓ Adopter et adapter les bonnes pratiques ITIL selon le contexte de l'entreprise
- ✓ Se préparer efficacement à l'examen de certification ITIL Practitioner

Programme détaillé

Concepts clés de l'amélioration des services

- Adoption et adaptation contextualisée des bonnes pratiques
- Les 5 éléments clés du service
- Positionnement de la démarche d'amélioration continue

Les 9 principes directeurs de l'ITSM

- Focalisation sur la valeur, conception pour l'utilisation, départ réaliste
- Approche holistique, progression itérative, observation directe
- Transparence, collaboration et simplicité

Démarche d'amélioration continue des services (CSI)

- Étapes de l'approche CSI
- Outils et techniques d'application
- Contextualisation pratique dans l'organisation

Mesures et indicateurs

- Facteurs critiques de succès (CSF)
- Indicateurs clés de performance (KPI)
- Analyse contextualisée et production de rapports

Communication efficace

- Principes et outils de communication
- Application pratique dans la démarche CSI

Gestion des changements organisationnels (OCM)

- Rôle et impact de l'OCM dans l'amélioration
- Outils et techniques pertinents
- Préparation à l'examen de certification

Prérequis

Être titulaire de la certification ITIL Foundation. Familiarité avec la terminologie ITIL et participation aux activités professionnelles des processus étudiés. Un bon niveau d'anglais est requis (l'examen se déroule uniquement en anglais).

Public visé

Professionnels de la gestion des services informatiques ayant des responsabilités dans les processus ITIL : gestionnaires de processus, responsables de l'amélioration des services, chefs de projet IT, consultants ITSM.

Prochaines sessions

DATE	VILLE	HORAIRE	FORMATEUR
27/07/2026	En ligne	09h00 - 16h00	Mohamed Trabelsi

07/09/2026

Tunis

09h00 - 16h00

Mohamed Trabelsi

1 200 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