

AVRIL 2016

CATALOGUE DE FORMATION

WISE IT CONSEIL

Siège social : 1, avenue des Jades - CS73837

44338 Nantes cedex 3

SAS au capital de 50 000€ . RCS Nantes 802799098.

N° TVA CEE : FR 20802799098

www.wit-conseil.com

WISE IT CONSEIL a pour vocation de répondre à l'ensemble des enjeux d'une organisation dont les objectifs sont d'utiliser, de fournir ou de gérer des Services IT créateurs de valeur.

PRÉSENTATION

Avec une double dimension de Cabinet de conseil et d'Institut de formation, Wise IT Conseil propose une offre complète de formation et de conseil en formation dans de nombreux domaines:

- Management des services informatiques
- Management de projets
- Management de la communication
- Conduite du changement
- Management des processus

Notre vocation : « renforcer les compétences afin de les transformer en actions pour nos clients »

Irrigué par les compétences techniques et organisationnelles, Wise IT Conseil accompagne le changement chez nos clients lié à la prise en main de nouveaux outils informatiques auprès de milliers d'utilisateurs des systèmes d'information.

Notre métier de « conseil en formation » consiste à transposer notre expérience du management de projet, des processus et des services dans un cadre pédagogique, en adaptant les supports et les messages aux contextes et aux référentiels de nos clients.

Wise IT Conseil est enregistré en France comme organisme de formation déclaré auprès de la DDTE-FP. Cela signifie que nos formations en France sont éligibles au DIF (Droit Individuel à la Formation) et les frais de votre formation peuvent être pris en charge par votre OPCA.

VOS CONTACTS



KARIM SMATI

Président

Tél +33(0)6 81 18 00 72

k.smarti@wit-conseil.com



PHILIPPE HUMEAU

Directeur des Opérations

Tél +33(0)6 03 59 28 94

p.humeau@wit-conseil.com

SOMMAIRE

MANAGEMENT DE PROJET	04
MANAGEMENT DES SERVICES INFORMATIQUES	34
EFFICACITÉ RELATIONNELLE	67
MÉTIERS DU TEST.....	77
CONDUITE DU CHANGEMENT	84
MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS.....	91
DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS	100



MANAGEMENT DE PROJET

La « **gestion ou management de projet** » est nécessaire, que ce soit pour effectuer le développement d'un produit, instaurer un nouveau système de production ou pour un projet d'amélioration. La mise en place du mode projet permet aux entreprises de répondre à des besoins spécifiques.

La gestion de projet ou encore conduite de projet est une démarche visant à structurer, assurer et **optimiser le bon déroulement d'un projet**. Elle regroupe un ensemble d'outils, de techniques et de méthodes qui permettent au chef de projet et à son équipe de conduire, coordonner et harmoniser les diverses tâches exécutées dans le cadre du projet.

En d'autres termes, gérer et animer un projet, être **chef de projet** c'est d'abord savoir en **négozier** l'objectif mais aussi mettre en œuvre les compétences et outils de **l'analyse fonctionnelle**, de **planification**, gérer un **budget**, **maîtriser des risques**, animer et **motiver une équipe-projet** tout cela en conciliant les intérêts du **maitre d'ouvrage** et des parties prenantes.

Les **livrables** doivent être clairement définis pour un résultat conforme à des normes de **qualité**, pour le moindre **coût** et dans le meilleur **déla**i possible.



MANAGEMENT DE PROJET

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Introduction à la Gestion de Projet	MP-01-W	1j	06
Initiation à la Gestion de Projet basée sur le PMBOK® Guide	MP-02-A	2j	07
Préparation à la certification CAPM® du PMI®	MP-03-A	5j	08
Préparation à la certification PMP® du PMI®	MP-04-A	8j	09
PRINCE2® Certification Foundation	MP-05-A	3j	10
PRINCE2® Certification Practitioner	MP-06-A	2j	11
PRINCE2® Intégrale (certification Foundation & Practitioner)	MP-07-A	5j	12
Initiation méthode Agile SCRUM	MP-11-W	1j	13
Méthode Agile SCRUM	MP-12-A	2j	14
Agile SCRUM, certification EXIN® Foundation	MP-13-A	3j	15
Gestion de la Valeur Acquis (Earned Value Management)	MP-21-A	1j	16
Gestion de la planification dans la conduite de projet	MP-22-A	2j	17
Gestion des coûts dans la conduite de projet	MP-23-A	2j	18
Gestion des contrats dans la conduite de projet	MP-24-A	2j	19
Initiation à la gestion des risques projet	MP-31-W	1j	20
Gestion des risques dans la conduite de projet (cours)	MP-32-A	1j	21
Gestion des risques dans la conduite de projet (serious game)	MP-33-W	1j	22
Introduction à Microsoft® Project	MP-41-A	3j	23
Méthodes d'estimation de projet	MP-42-A	1j	24
Maîtrise d'ouvrage et Maîtrise d'œuvre dans la conduite de projet	MP-43-A	2j	25
Gestion de projet informatique	MP-51-W	1j	26
Gestion des exigences	MP-52-W	1j	27
Gestion des exigences, préparation à la certification	MP-53-A	1j	28
Initiation à l'analyse fonctionnelle	MP-54-W	1j	29
L'analyse fonctionnelle appliquée aux projets	MP-55-A	2j	30
Mise en œuvre d'un ERP	MP-56-A	2j	31
Initiation au Business Case	MP-61-W	1j	32
Initiation au calcul de ROI	MP-62-W	1j	33

INTRODUCTION À LA GESTION DE PROJET

Sensibilisation aux principes généraux de la conduite de projet

Cette session introductive est spécialement conçue pour permettre aux participants de comprendre les principes fondamentaux du management de projet. Des exemples représentatifs illustrent les concepts, les outils et techniques présentés en assurant l'interaction les participants. Ce module est donc destiné à ceux qui veulent devenir familiers avec le management de projet, en vue d'évoluer dans un environnement projet.

Objectifs

Sensibiliser les participants aux principales notions de gestion de projet
Partager ce qu'est le management de projet ... vu du terrain !

Participants

Contributeurs de projet pas ou peu expérimentés

Etudiants.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Qu'est ce qu'un projet ?

Les principaux objectifs d'un projet

Le commanditaire et son besoin

L'avant-projet et le projet

Le rôle du chef de projet

La structure du projet

Les contributeurs du projet

Le pilotage du projet

La conduite du changement

La gestion des risques projet

La communication dans le projet

La clôture d'un projet

Les causes d'échec d'un projet

INITIATION À LA GESTION DE PROJET

Basée sur le PMBOK® Guide

Cette formation d'initiation à la gestion de projet a été conçue pour fournir les notions et outils essentiels aux nouveaux chefs de projet et aux membres de leurs équipes pour mener à bien leur projet. Elle aborde le cycle de vie complet d'un projet, depuis son initialisation, sa description initiale, sa mise en place, jusqu'à sa phase souvent négligée de clôture. Les notions abordées sont mises en œuvre par la réalisation de cas pratiques. La formalisation retenue est celle du référentiel PMBOK® Guide du PMI®.

Objectifs

Amener les participants à un niveau où ils pourront reconnaître les principaux processus d'un projet, élaborer un plan de management de projet, et assister ou réaliser les tâches de suivi et contrôle.

Participants

Toute personne possédant peu ou pas d'expérience en gestion de projet, ou une expérience empirique éloignée du cadre formel de la gestion de projet et de ses bonnes pratiques.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Classeur avec le support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 21 PDUs (Professional Development Units)

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction PMI® et PMBOK Guide

Gestion du contenu et de l'intégration

Gestion des équipes de projet

Gestion des coûts et des délais

Gestion de la qualité

Mécanismes de communication

Gestion des risques et des approvisionnements

Exercices pratiques

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION CAPM® DU PMI®

Les Meilleures Pratiques en Management de Projet

La certification CAPM® (Certified Associate in Project Management) du PMI® (Project Management Institute) est une certification de premier niveau pour les praticiens de projet. Conçue pour ceux qui ont peu ou aucune expérience projet, elle reconnaît la compréhension des connaissances fondamentales, des processus et de la terminologie telle que définie dans le « Guide de corpus des connaissances en Management de Projet (PMBOK® Guide) » qui sont nécessaires pour une gestion de projet efficace. Ce stage présentiel de 5 jours animé par un formateur certifié PMP® apporte les connaissances théoriques et l'entraînement pratique nécessaires à l'obtention de la certification CAPM®.

Objectifs

Acquérir les connaissances nécessaires pour se présenter à l'examen de certification CAPM®

Elargir votre connaissance des outils et techniques du management de projet

Formaliser et structurer profondément votre savoir-faire global en management de projet

Participants

Chefs de projet débutants ou disposant de peu d'expérience en gestion de projet.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Classeur avec le support visuel projeté,

Guide PMBOK®

CAPM® Exam Practice Questions & Solutions

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 35 PDUs (Professional Development Units)

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction PMI®, guide PMBoK® et processus de certification CAPM®

Cadre du Management de Projet

Code d'éthique et de déontologie du PMI®

Management de l'Intégration du Projet

Management du Contenu du Projet

Management des Délais du Projet

Management des Coûts du Projet

Management de la Communication du Projet

Management des Ressources Humaines du Projet

Management des Risques du Projet

Management des Approvisionnements du Projet

Management de la Qualité du projet

Management des Parties Prenantes du Projet

Préparation à l'Examen, examen Blanc / Correction et Stratégie de préparation.

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION PMP® DU PMI®

Les Meilleures Pratiques en Management de Projet

La certification PMP® (Project Management Professional) du PMI® (Project Management Institute) est la certification la plus reconnue mondialement dans le domaine du management de projet. Elle démontre l'expérience, la formation et les compétences de son détenteur pour piloter des projets. Ce stage présentiel de 8 jours animé par un formateur certifié PMP® est destiné aux personnes ayant une expérience significative en management de projet et souhaitant obtenir un meilleur niveau de compréhension du domaine. Il apporte les connaissances théoriques et l'entraînement pratique nécessaires à l'obtention de la certification PMP®.

Objectifs

Acquérir les connaissances nécessaires pour se présenter à l'examen de certification PMP®

Elargir votre connaissance des outils et techniques du management de projet

Formaliser et structurer profondément votre savoir-faire global en management de projet

Participants

Chefs de projet expérimentés

Directeurs de projet expérimentés

Pré requis

Pouvoir justifier de 4500 heures de gestion de projet, pour un titulaire d'un diplôme équivalent BAC+4 au moins

Pouvoir justifier de 7500 heures de gestion de projet pour un titulaire d'un diplôme équivalent jusqu'à BAC+3.

Documentation

Classeur avec le support visuel projeté,

Guide PMBOK®

PMP® Exam Practice Questions & Solutions

Durée

8 jours (56 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 56 PDUs (Professional Development Units)

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction PMI®, guide PMBoK® et processus de certification PMP®

Cadre du Management de Projet

Code d'éthique et de déontologie du PMI®

Management de l'Intégration du Projet

Management du Contenu du Projet

Management des Délais du Projet

Management des Coûts du Projet

Management de la Communication du Projet

Management des Ressources Humaines du Projet

Management des Risques du Projet

Management des Approvisionnements du Projet

Management de la Qualité du projet

Management des Parties Prenantes du Projet

Analyse financière de projet

Préparation à l'Examen : Examen Blanc / Correction. Stratégie de préparation.

Code CPF : 164634

RNCP : Non inscrit au RNCP

Certificateur : PMI France

Domaine de formation : 32035 : Conduite projet

Groupes formation emploi (GFE) : P : Gestion et

traitement de l'information

Domaine de spécialité (NSF) : 414 Z :

Développement des capacités individuelles d'organisation

PRINCE2®, CERTIFICATION FOUNDATION

Méthode de Gestion de Projet structurée et complète

PRINCE2® (Projects IN Controlled Environments) est une méthode de gestion et de certification de projet qui se focalise sur trois points : l'organisation, la gestion et le contrôle du projet. Cette méthode est de plus en plus utilisée car elle favorise l'utilisation contrôlée des ressources et permet de gérer plus efficacement les projets et les risques. Le recours à PRINCE2® favorise en outre l'adoption d'un langage commun à tous les participants d'un projet. Cette formation présente les principes essentiels de la méthode et prépare à l'examen PRINCE2® Fondamental.

Objectifs

Assimiler les concepts de PRINCE2®.

Acquérir les connaissances des composants, des techniques et des processus de PRINCE2®, ainsi que leur interdépendance.

Acquérir les apports pour faire le lien entre les activités quotidiennes de l'entreprise et l'environnement d'un projet.

Préparer à l'examen de certification PRINCE2 Foundation.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la conception de projet ou activement impliquée dans les projets.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification Prince2® Foundation,

Acquisition de 21 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à la gestion de projet PRINCE2®

Les 7 principes PRINCE2®

Les 7 Thèmes

Les 7 processus

Les techniques

Mise en pratique de la méthodologie

Examen-test PRINCE2® Foundation

Passage de l'examen PRINCE2® Foundation

PRINCE2®, CERTIFICATION PRACTITIONER

Méthode de Gestion de Projet structurée et complète

PRINCE2® (PRojects IN Controlled Environments) est une méthode de gestion et de certification de projet qui se focalise sur trois points : l'organisation, la gestion et le contrôle du projet. La formation PRINCE2® Practitioner permet d'appliquer la méthode PRINCE2® à un scénario et prépare les participants à l'examen PRINCE2® Practitioner. Les participants à cette formation de 2 jours prépareront activement la certification Practitioner en vue de son passage qui aura lieu à l'issue de la formation. La certification PRINCE2® Practitioner est le second et dernier niveau de certification PRINCE2®. Elle n'est accessible qu'aux personnes déjà certifiées au niveau Foundation ou titulaire de la certification PMP® du PMI®.

Objectifs

Connaître tous les processus, thèmes et techniques, ainsi que des exemples de tous les produits de management PRINCE2®.

Démontrer la compréhension des relations entre processus, les thèmes, les techniques et les produits de management PRINCE2® et mettre en pratique

Préparer à l'examen de certification PRINCE2® Practitioner.

Participants

Chef de projet, Responsable bureau de projet (PMO)

Directeur de Projet, de Programme

Membre de Comité de Pilotage

Pré requis

Les participants doivent au préalable avoir réussi l'examen PRINCE2® Foundation ou être titulaire de la certification PMP® du PMI®.

La lecture préparatoire du Manuel officiel PRINCE2® est fortement conseillée avant d'assister au cours.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Ouvrage officiel « Réussir le Management de Projet avec PRINCE2® 2009 ».

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Certification Prince2® Practitioner,

Acquisition de 14 PDU (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à PRINCE2® Practitioner

Les 7 principes PRINCE2®

Les 7 Thèmes

Maîtriser les 7 processus

Adoption et adaptation

Mise en pratique de la méthodologie

Examen-test PRINCE2® Practitioner

Passage de l'examen PRINCE2® Practitioner

PRINCE2®, INTÉGRALE FOUNDATION & PRACTITIONNER

Méthode de Gestion de Projet structurée et complète

PRINCE2® (PROjects IN Controlled Environments) est une méthode de gestion et de certification de projet qui se focalise sur trois points : l'organisation, la gestion et le contrôle du projet. La formation PRINCE2® intégrale concentrée sur une semaine, permet de former et certifier au niveau Foundation et Practitioner. Durant les 5 jours de la formation, le candidat passera successivement les DEUX niveaux de certification PRINCE2® que sont Foundation et Practitioner. La formation PRINCE2® intégrale est divisée en deux sessions : 3 jours PRINCE2® Foundation et 2 jours PRINCE2® Practitioner.

Objectifs

Connaître tous les processus, thèmes et techniques, ainsi que des exemples de tous les produits de management PRINCE2®.

Démontrer la compréhension des relations entre processus, les thèmes, les techniques et les produits de management PRINCE2® et mettre en pratique

Préparer à l'examen de certification PRINCE2 Foundation.

Préparer à l'examen de certification PRINCE2® Practitioner.

Participants

Chef de projet, Responsable bureau de projet (PMO)

Directeur de Projet, de Programme

Membre de Comité de Pilotage

Pré requis

Les participants doivent au préalable avoir réussi l'examen PRINCE2® Foundation pour passer l'examen PRINCE2® Practitioner.

La lecture préparatoire du Manuel officiel PRINCE2® est fortement conseillée avant d'assister au cours.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Ouvrage officiel « Réussir le Management de Projet avec PRINCE2® 2009 ».

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certifications Prince2® Foundation & Practitioner,

Acquisition de 35 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

1. Prince2® Foundation (3 jours)

- Session Prince2® Foundation
- Examen Prince2® Foundation

2. Prince2® Practitioner (2 jours)

- Session Prince2® Practitioner
- Examen Prince2® Practitioner

Sujets abordés et approfondis

- Les 7 principes PRINCE2®
- Les 7 thèmes
- Maîtriser les 7 processus
- Adoption et adaptation
- Mise en pratique de la méthodologie

INITIATION MÉTHODE AGILE SCRUM

Une méthode pragmatique reconnue et dédiée aux projets

Les méthodes agiles sont des pratiques de développement logiciel pouvant s'appliquer à divers types de projets. Elles impliquent au maximum le demandeur et permettent une grande réactivité à ses demandes. Elles visent la satisfaction réelle du client en priorité aux termes d'un contrat de développement. Scrum est la méthode la plus utilisée et la répandue depuis l'avènement des méthodes agiles au début des années 2000. Elle propose un ensemble réduit de pratiques concentrées sur le développement, l'adaptabilité par l'apprentissage et l'auto-organisation. Cette formation a pour objectif de vous sensibiliser à la gestion de projet en mode Agile en s'appuyant sur les règles fonctionnement simples et pragmatiques de la méthode Scrum.

Objectifs

Proposer une première approche des méthodes Agiles

Comprendre le schéma d'organisation Scrum

Comprendre le découpage d'un projet en boîtes de temps

Participants

Chefs de projet, développeurs, maîtrise d'ouvrage

Toute partie prenante actuelle ou à venir d'un projet logiciel Agile qui souhaite appréhender l'agilité et la méthode Scrum.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support papier avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction aux méthodes Agile

Présentation de la méthode Scrum

Les trois rôles de Scrum

Les artefacts de Scrum

La planification de releases

La planification de sprint

Synthèse

MÉTHODE AGILE SCRUM

Quels sont les principes de Scrum et comment cela fonctionne-t-il ?

Dédié à la gestion de projet, Scrum est l'un des membres les plus en vue de cette nouvelle famille de processus. Bien que simples, ses principes sont rigoureux et efficaces, une fois correctement compris. Ce cours vous permettra d'appréhender Scrum, depuis les valeurs et principes agiles qui sous-tendent la méthode, jusqu'à la mise en pratique de ses techniques. Au travers d'une présentation de la méthode complétée d'exercices de mise en situation, vous assimilerez les rôles, pratiques et outils qui constituent l'environnement d'un projet Scrum. Parce qu'un processus de développement n'est pas une recette magique, vous serez amené à explorer des variations possibles pour comprendre comment adapter les techniques tout en restant fidèle aux principes et à la rigueur de Scrum.

Objectifs

Comprendre les principes et valeurs de l'agilité.

Appréhender les principes de fonctionnement d'un projet Scrum.

Mettre en œuvre les techniques et outils nécessaires à un projet Scrum.

Connaître les rôles et leurs responsabilités associées.

Participants

Responsable de Département informatique, Responsable Gouvernance.

Chefs de projets SI, analystes concepteurs, responsables qualité, responsables méthodes, développeurs.

Pré requis

Connaissances de base en gestion de projets logiciels.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Pourquoi l'agilité ?

Présentation générale de Scrum

- Scrum processus empirique, cycles de Scrum

Les rôles dans Scrum

- Equipe de réalisation, scrum master, product owner

Définir les besoins

- Vision, itération zéro, product backlog

Gérer l'itération

- Features Teams, itération backlog, rétrospective

La gestion de projet agile

- Release Plan, organisation, communication, KPI

Le cycle de travail journalier

- Scrum Meeting, affectation des tâches, avancement

La relation avec le client

AGILE SCRUM, CERTIFICATION FOUNDATION

Une méthode agile pour améliorer la productivité de son équipe

Scrum est une méthode agile de gestion de projet qui repose sur des principes simples et rapidement applicables. Cette accessibilité fait aujourd'hui son succès mais elle comporte un risque majeur: une trop grande prise de libertés pouvant mener à des échecs. Cette formation permet d'appréhender Scrum, depuis les valeurs et principes agiles qui sous-tendent la méthode, jusqu'à la mise en pratique de ses techniques. Au travers d'une présentation de la méthode, vous assimilerez les rôles, pratiques et outils qui constituent l'environnement d'un projet Scrum. EXIN Agile Scrum Foundation est une certification qui valide les connaissances dans le domaine des méthodes agiles, de manière générale, et dans les pratiques Scrum en particulier. L'examen EXIN Fondation Agile Scrum fait partie du programme de qualification EXIN et a été développé en collaboration avec des experts internationaux dans le domaine.

Objectifs

Comprendre les principes et valeurs de l'agilité.

Appréhender les principes de fonctionnement d'un projet Scrum.

Connaître les rôles et leurs responsabilités associées.

Mettre en œuvre les techniques et outils nécessaires à un projet Scrum.

Vous préparer et passer l'examen de EXIN Agile Scrum Foundation

Participants

La certification est adaptée à ceux qui travaillent dans les domaines suivants :

Project Management

Software development

IT Service Management

Business Management

Pré requis

Connaissances de base en gestion de projets logiciels.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certifications EXIN® Agile Scrum Foundation

Acquisition de 21 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à Agile et à Scrum

Pratiques de Scrum

- Les rôles
- Les rituels et Time-boxing
- Le backlog
- Pratiques et méthodes Scrum

Planification Scrum

- Concept de poids léger et de plans flexibles
- Estimation fiable

Suivi de projets

- Métriques utilisés dans Scrum
- Radiateurs d'information

Concepts avancés de Scrum

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification EXIN Agile Scrum Foundation

GESTION DE LA VALEUR ACQUISE (EARNED VALUE MANAGEMENT)

Contrôler la performance des projets

La gestion de la Valeur Acquise (ou Earned Value Management) est une technique essentielle de management de projet qui permet de mesurer la performance d'un projet à un instant donné.

Elle fournit une méthodologie commune pour la surveillance et la maîtrise de la triple contrainte projet : coût, délais, et périmètre. Elle permet également de déterminer des tendances et de faire des prévisions à achèvement du projet, en termes de coûts et de délais. Il s'agit donc d'une technique standard incontournable pour la maîtrise des coûts et des délais des projets.

Objectifs

S'initier aux bonnes pratiques de pilotage de performance des projets.

Etre capable d'établir un rapport d'avancement de projet fiable, prenant en compte la triple contrainte du projet.

Adopter un meilleur mode de suivi de performance des projets avec les outils standards de gestion de projet.

Participants

Chefs de projet et directeurs de projet.

Managers assurant le suivi régulier de projets.

Toute personne régulièrement impliquée dans la conduite de projet.

Pré requis

Une connaissance des fondamentaux de la gestion de projet recommandée.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

L'ouvrage de référence : PMI® Practice Standard for Earned Value Management.

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 7 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction EVM

Référentiels de performance de projet

Contrôle des délais

Contrôle des coûts

Techniques de détermination de la Earned Value d'une tâche

Performance globale de projet

Cas pratique

Mise en œuvre via un outil de gestion de projet

GESTION DE LA PLANIFICATION DANS LA CONDUITE DE PROJET

Disposez d'outils de pilotage et maîtrisez les délais

La recherche d'amélioration de la performance des projets conduit au développement croissant des relations transverses. Le système d'information doit proposer des réponses structurées à ces nouveaux besoins de collaboration. La planification consiste en une prise de décision, par laquelle l'entreprise élabore une représentation voulue de son état futur et les modalités de mise en oeuvre correspondantes. Au niveau opérationnel, c'est la traduction d'actions par les membres du projet. Cette formation est destinée à renforcer les compétences des responsables et des chefs de projet en les dotant d'une démarche de pilotage et d'une instrumentalisation adéquates.

Objectifs

Décomposer le projet en lots de travaux et en tâches.

Projeter les activités du projet dans le temps.

Présenter et commenter un planning.

Mieux interpréter et utiliser les marges et le chemin critique.

Mieux gérer les ressources dans le temps.

Piloter le projet dans sa dimension « temps ».

Optimiser les plannings.

Participants

Chefs de projets, responsables d'affaires et assistant à maîtrise d'ouvrage.

Pré requis

Avoir des connaissances en management de projet.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

L'organigramme des tâches (WBS)

Lister les tâches et les ordonnancer

Construire un réseau Logique des activités

Calculer le PERT et présenter le diagramme de Gantt

Repérer les marges et le chemin critique

Affecter les ressources

Optimiser le planning

Gérer les conflits de ressources : lissage ou nivellement

Démonstration sur Msproject

Formaliser le planning initial pour pilotage

Assurer le pilotage du projet par les délais et les coûts

Mise en œuvre pratique

GESTION DES COÛTS DANS LA CONDUITE DE PROJET

Estimation et maîtrise

Le coût, à l'image du délai et du périmètre, est un levier essentiel dans le pilotage des projets. Le management des coûts du projet comprend les processus relatifs à l'estimation, à l'établissement du budget et à la maîtrise des coûts dans le but d'achever le projet en restant dans le budget approuvé. Il s'agit du processus de suivi des réalisations et de correction des écarts. Ce module donne une vue d'ensemble des processus de management des coûts du projet.

Objectifs

Identifier les différentes méthodes d'estimation de coûts.

Maîtriser une ou deux méthodes d'estimation.

Prendre en compte les limites de chaque méthode.

Identifier les différents éléments composant le budget d'un projet.

Définir et analyser les indicateurs de suivi des coûts.

Analyser et argumenter les dérives de délais et de coûts.

Utiliser et interpréter les différents indicateurs de pilotage relatifs aux coûts.

Adapter la comptabilisation des coûts en projet.

Participants

Chefs de projets, pilote de coûts, responsables d'affaires planificateurs, responsables de lots de travaux.

Pré requis

Avoir des connaissances en management de projet.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction aux aspects économiques du projet

Dimension « Coût » en projet

Rôle de l'estimateur

Typologies d'estimation en projet

Estimation des coûts en phase de réalisation

Management des coûts, les principes et les normes, relation avec le planning

Elaboration du budget initial

Maîtrise des coûts (Cost Control)

Mesure de l'avancement physique

Ecart, tendance, dérive

Construction des scénarii de correction

Tableaux de bord des coûts et Reporting

GESTION DES CONTRATS DANS LA CONDUITE DE PROJET

Négociation avec les partenaires

La compétence en négociation et contrats est exigée pour les postes de gestion d'entreprise et de projet. Avant toute collaboration avec un acteur socio-économique, il est nécessaire de négocier sérieusement chaque aspect du partenariat afin d'établir un contrat rigoureux, clair et précis. Ainsi, les négociations et la rédaction d'un contrat, tout comme une bonne recherche, ne peuvent souffrir d'approximation et prennent souvent du temps.

Cette démarche de négociation vise à connaître son interlocuteur, comprendre ses besoins implicites et/ou explicites afin de trouver une solution tout en créant un espace de consultation et d'échange.

Objectifs

Préparer une négociation : analyser le contexte, définir un objectif commun, définir ses objectifs, connaître ses enjeux et marges de manœuvre.

Préparer la gestion des contrats

Réussir la gestion des contrats dans le cadre d'un projet

Evaluer son savoir faire et identifier les pistes de progrès.

Participants

Chefs de projets, membres d'une équipe projet et acheteurs.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Classeur avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Reconnaître une situation de négociation

Qu'est-ce qui n'est pas de la négociation ?

La préparation stratégique : enjeux

Déterminer ses cibles et points de rupture

Collecter l'information croisée

La préparation logistique

Conduire la négociation : phases

Instaurer un mode contributif

Rappeler et vérifier les objectifs, la méthode de travail

Gérer le temps de la négociation

Elaboration des contrats et choix des modalités : régie, forfait, partenariat

Mise en œuvre du contrat et suivi de la prestation

Mise en œuvre pratique

- Exercices, QCM, jeux de rôle
- Cas pratiques, évaluations

INITIATION À LA GESTION DES RISQUES PROJET

Une méthodologie issue de la norme ISO 27005

La norme ISO/CEI 27005 est une norme internationale concernant la Sécurité de l'information. Elle relate les pratiques traitant spécifiquement de la gestion des risques dans le contexte de la Sécurité des systèmes d'information et ne fait pas l'objet d'une certification.

C'est en s'appuyant sur les grandes lignes de la méthodologie décrite dans cette norme que nous vous proposons d'appréhender la gestion des risques projet au cours de cette formation, par une alternance d'apports théoriques, de partage d'expérience et de cas pratiques.

Objectifs

Aborder la méthode de gestion des risques au travers de la norme ISO 27005

Comprendre les notions d'évaluation et d'acceptation des risques, menaces, vulnérabilités

Participants

Project Management

Software development

IT Service Management

Business Management

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Démarche globale de la gestion des risques

Etablissement du contexte

- Définition du périmètre et des critères
- Formalisation du processus de gestion des risques

Appréciation du risque

- Inventaire et classification des actifs
- Identification et estimation du risque

Traitement, acceptation et suivi

- Traitement du risque
- Acceptation du risque résiduel
- Suivi du risque résiduel

GESTION DES RISQUES DANS LA CONDUITE DE PROJET

Gérer l'incertitude des projets

La gestion des risques est une activité qui ne s'impose pas de façon naturelle au chef de projet. Elle est pourtant incontournable pour éviter de graves impacts sur les objectifs du projet : dérapages de délais et de coûts, pertes de qualité ou d'image, voire abandon ou rejet du produit par les utilisateurs.

Objectifs

S'initier aux bonnes pratiques de la gestion des risques ainsi préconisées par le PMI® au travers du PMBOK® Guide.

Amener les participants à un niveau leur permettant de distinguer formellement les processus de management des risques et de les mettre en pratique sur leurs projets.

Reconnaitre l'importance de l'application des bonnes pratiques du PMBOK® Guide dans leurs projets, et le mode opératoire pour y parvenir.

Participants

Chefs de projet

Directeurs de projet.

Pré requis

Aucun. Cependant, une expérience de la gestion de projet et des problèmes couramment rencontrés permet de mieux apprécier les enjeux de l'anticipation par la gestion des risques.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 7 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Généralités sur les risques

Processus de gestion des risques

Planification de la gestion des risques

Identification des risques

Analyse qualitative des risques

Analyse quantitative des risques

Planification des réponses aux risques

Surveillance et maîtrise des risques

Retours d'expérience

Mise en œuvre pratique : étude de cas

GESTION DES RISQUES DANS LA CONDUITE DE PROJET

Mise en situation (serious game)

Au travers de cette session de formation ludique, il est proposé une mise en situation au travers de groupes de travail collaboratifs sur un scénario concret. La formalisation des résultats est effectuée au fil des six étapes de la session, permettant de comprendre comment peut s'inscrire la gestion des risques dans une démarche projet.

Objectifs

Comprendre que la gestion des risques assure la prise des meilleures décisions grâce à une bonne compréhension des risques : leurs causes, probabilité, l'impact, le calendrier et le choix adapté des réponses.

Reconnaître la gestion du risque comme une activité continue, effectuée tout au long de la vie du projet pour assurer l'atteinte des objectifs fixés.

Participants

Chefs de projet

Directeurs de projet.

Pré requis

Aucun. Cependant, une expérience de la gestion de projet et des problèmes couramment rencontrés permet de mieux apprécier les enjeux de l'anticipation par la gestion des risques.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 7 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Programme

ETAPE 1 : notion de projet

- Phases et étapes du projet
- Objectifs et périmètre du projet

ETAPE 2 : notion de risque

- Définition du risque
- Identification du risque
- Estimation du risque

ETAPE 3 : évaluation des risques

- Analyse d'impact
- Probabilité d'occurrence

ETAPE 4 : réponse aux risques

Menaces

- Opportunités

ETAPE 5 : communication et budgétisation des risques

- Politique de communication
- Provisions pour risque

ETAPE 6 : processus de gestion des risques

- Industrialisation de la démarche

QCM d'évaluation

INTRODUCTION À MICROSOFT® PROJECT

Structurer les projets pour garantir leur réussite

Microsoft® Project est un outil puissant qui vous aide à planifier votre projet, en tenant compte de vos contraintes pour ensuite vous permettre de le gérer et d'en garder le contrôle. Une bonne mise en œuvre est l'assurance de la maîtrise du projet de bout en bout.

Objectifs

Planifier et construire des projets, des plannings et des budgets avec Microsoft® Project.

Développer des plans projet, ajouter des tâches et définir des calendriers. Planifier et affecter des ressources matérielles et de travail aux tâches.

Créer des rapports complets et des vues personnalisées pour communiquer des informations sur le projet.

Résoudre les problèmes classiques des projets en utilisant les fonctionnalités de planification, de contrôle et de création de rapports de Microsoft® Project.

Contrôler l'avancement du projet, mettre à jour les plans et suivre les écarts entre objectifs et résultats actuels.

Participants

Tout gestionnaire de projet souhaitant acquérir la maîtrise de l'outil Microsoft® Project pour planifier et gérer des projets.

Pré requis

Une bonne connaissance de la terminologie de la gestion de projets (tâches, ressources, chemin critique, etc.) est utile.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 21 PDU (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction

- Vue d'ensemble des standards et de la terminologie de la Gestion de Projet, rôle de Project dans l'environnement Microsoft, configuration de Microsoft® Project et personnalisation de l'interface.

Création d'un plan projet à partir de zéro

- Planification des activités, création de votre plan dans Microsoft® Project, mise en place de plannings, planification des tâches du projet.

Création et attribution des ressources

- Affectation du personnel et attribution des ressources, gestion des ressources, calcul des coûts et du budget.

Maintien du projet sur la voie de la réussite

- Optimisation du planning, mise à jour du projet et enregistrement de l'état d'avancement.

Communication et création de rapports

- Organisation et résumé des rapports, distribution des informations.

MÉTHODES D'ESTIMATION DE PROJET

Evaluation quantitative des objectifs des projets

En management de projet, l'estimation des coûts, des délais et des charges est une activité capitale pour le succès du projet, car elle fournit les objectifs de référence à atteindre. Un manque de maîtrise des techniques et des méthodes relatives à cette activité peut conduire à une mauvaise évaluation de budget et des délais et, par conséquent, à un écart sensible sur les résultats attendus.

Objectifs

Appréhender l'importance de l'estimation en management de projet

S'initier aux principales techniques d'estimation.

Appréhender les fréquents pièges qui conduisent à une mauvaise estimation

Participants

Directeurs, managers, chefs de projet ou membres de l'équipe projet ayant déjà une connaissance de base des concepts du management des projets (cycle de vie, structure de découpage du projet).

Personnes responsables de mener à bout les projets.

Pré requis

Une connaissance des fondamentaux de la gestion de projet recommandée.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 7 PDU (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Définitions et axes d'estimation

Enjeux et objectifs de l'estimation

Acteurs de l'estimation

Processus de mise en œuvre

Incertitude - précision - limites

Contraintes

Pièges de l'estimation

Techniques d'estimation

Outils et recommandations

Evaluation des connaissances acquises

MAÎTRISE D'OUVRAGE ET MAÎTRISE D'ŒUVRE DANS LA CONDUITE DE PROJET

Réalisez un appui efficace aux décideurs

La maîtrise d'ouvrage (MOA) joue un rôle clé dans l'organisation des entreprises. Elle est responsable de la bonne compréhension et des bonnes relations entre les directions métiers et les directions informatiques (études et exploitation). L'assistance à maîtrise d'ouvrage accompagne le démarrage et la réalisation d'un projet. À partir d'un besoin exprimé, le projet va être suivi et contrôlé tout au long de son cycle de vie.

Objectifs

Assimiler les rôles respectifs de la MOA et de la MOE.

Assimiler les techniques d'expression du besoin et de la rédaction des Cahiers des charges.

Maîtriser les instruments de pilotage des projets, côté MOA.

Assurer la validation des livrables et conclure un projet.

Participants

Chefs de projets, responsables d'affaires et assistants à maîtrise d'ouvrage.

Pré requis

Avoir une connaissance de base en management de projet.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction au Management de Projet et conduite du changement

Dimension juridique du projet : les relations MOA et MOE

Les rôles respectifs de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage

La MOA et l'expression du besoin, rédaction du cahier des charges

La négociation et les contrats (sensibilisation)

La MOA et le pilotage stratégique des projets

L'analyse des risques en avant projet

La validation des propositions de la MOE

Méthodologie de recette

La fin du projet

Mise en œuvre pratique

- Exercices, cas pratiques,
- Elaboration de plans d'actions.

GESTION DE PROJET INFORMATIQUE

Comprendre le cycle de vie des projets informatiques

Le chef de projet informatique, animateur d'équipe et gestionnaire, doit garantir le meilleur équilibre entre charges, délais et coûts dans le respect des attentes des utilisateurs. Pour cela, il doit faire preuve de méthode et disposer d'outils efficaces.

Cette formation apporte les fondamentaux pour comprendre et maîtriser les concepts, les méthodes et les outils liés à la gestion de projet informatique.

Objectifs

Sensibiliser les participants aux principales notions de gestion de projet

Partager ce qu'est le management de projet ... vu du terrain !

Participants

Tout acteur et/ou contributeur

d'un projet informatique, débutants ou confirmés

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction aux projets informatiques dans les organisations

Cycle de vie et phases de l'avant-projet et du projet

Rôles et responsabilités des contributeurs

Acteurs et instances des projets informatiques

Suivi et gestion des charges et des coûts

Conduite du changement au sein de l'organisation

Gestion des risques projet : identification, traitement, suivi et capitalisation

Clôture d'un projet

Causes d'échec d'un projet

GESTION DES EXIGENCES

Comprendre les exigences d'un projet informatique

La gestion des exigences couvre un champ d'applications très vaste, peut-être même encore plus étendu que celui de l'« Analyse fonctionnelle ».

L'expression des exigences donne lieu à une quantité importante de documents dont la cohérence et la qualité conditionnent le succès ou l'échec des projets concernés.

Les métiers de l'informatique sont historiquement les premiers à s'intéresser à la gestion des exigences et cela inclut l'ingénierie logicielle, dont le but est de concevoir des produits, systèmes ou services conformes aux besoins des utilisateurs, dans le respect des délais et des budgets.

Objectifs

Comprendre les enjeux de l'ingénierie des exigences – savoir reconnaître les situations à problème,

Connaître la boîte à outils de l'ingénierie des exigences (méthodes, techniques et outils),

Savoir choisir les méthodes, techniques et outils selon le contexte,

Etre capable d'appliquer certaines de ces méthodes, techniques et outils.

Participants

Toutes les personnes concernées par l'ingénierie des exigences : analystes système, chefs de projets, les chefs de produits, experts de domaine, architectes, développeurs et testeurs

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction et fondamentaux

- Enjeux de l'ingénierie des exigences
- Définitions, contexte, activités et étapes, catégories

Définir le périmètre et le contexte du système

Elucider les exigences

- Vision, parties prenantes, techniques

Documenter les exigences

- Structures, critères de qualité, glossaire

Documenter les exigences en langage naturel

- Ambiguïtés et altérations, gabarit de formulation

Documenter les exigences par les modèles

Motivation, cas d'utilisation, scénarios

Négocier et valider les exigences

Pourquoi gérer les exigences ?

- Attributs, vues, priorisation, traçabilité, versions, modifications

Outiller la gestion des exigences

GESTION DES EXIGENCES, PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

Définir et manager les exigences d'un projet informatique

L'ingénierie des exigences est de plus en plus souvent une compétence nécessaire dans les projets IT : savoir définir et organiser les exigences d'un système, gérer la traçabilité vers les livrables et les tests, maîtriser les évolutions des besoins.

Cette formation montre les éléments nécessaires à la maîtrise des exigences sur les phases de définition, implémentation et validation du système, qu'il soit réalisé en interne ou sous-traité. Elle présente les méthodes permettant l'identification, la formalisation, les tests, la validation ainsi que la mise en place d'une stratégie de suivi.

Ces cours accrédités couvrent tous les aspects nécessaires exigés par le schéma de certification international REQB® avec le niveau de détail requis. Des exercices pratiques sont présents pour vous aider à approfondir les techniques présentées et pour présenter l'examen de certification.

Objectifs

Savoir appliquer des méthodes structurées et systématiques d'ingénierie des exigences.

Maîtriser la réalisation et la gestion des exigences pour accroître leur pertinence.

Savoir proposer des règles pour la rédaction d'exigences dans un langage naturel ainsi que des règles portant sur l'amélioration et les exigences qualité des spécifications.

Participants

Toutes les personnes concernées par l'ingénierie des exigences : analystes système, chefs de projets, les chefs de produits, experts de domaine, architectes, développeurs et testeurs

Pré requis

Avoir une connaissance de base en management de projet.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Exercices et corrigés associés.

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Le programme suit exactement le cursus proposé par le CFTL® et l'ISTQB® dans sa version 2012.

Principes de la gestion des exigences

Procédures et processus

Gestion de projet et des risques

Responsabilités et règles

Définition des exigences

Spécification des exigences

Analyse des exigences

Traçabilité des exigences

Gestion des exigences

Gestion des anomalies

Utilisation des outils

INITIATION À L'ANALYSE FONCTIONNELLE

L'analyse de la Valeur appliquée aux projets

L'analyse fonctionnelle est une méthode qui consiste à analyser et hiérarchiser chaque fonction d'un produit et à étudier la manière d'y répondre de manière optimum dans les cycles de production et de commercialisation.

On définit, par exemple des fonctions principales, des fonctions secondaires et des fonctions contraintes d'un produit. Il est important de faire ce recensement afin d'effectuer un dimensionnement correct des caractéristiques du produit.

Objectifs

Sensibiliser les participants aux notions et aux outils liés à l'analyse fonctionnelle, afin de réaliser une étude de cas en déroulant la méthodologie présentée et ses outils.

Participants

Chefs de projets, membres groupe projet, débutants ou confirmés.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Analyse de la valeur

- Le concept de valeur, définition, démarche

Analyse du besoin

- Le concept de besoin, contexte d'utilisation
- Cas pratique, outil Bête à Corne
- Cycle de vie

Analyse fonctionnelle

- Le concept de fonction, définition
- Méthodologie d'identification, qualification et hiérarchisation des fonctions
- Le cahier des charges fonctionnel et la recherche des solutions

Cas pratique et conclusion

L'ANALYSE FONCTIONNELLE APPLIQUÉE AUX PROJETS

Rédiger un Cahier des Charges Fonctionnel

L'analyse fonctionnelle est une méthode qui consiste à analyser et hiérarchiser chaque fonction d'un produit et à étudier la manière d'y répondre de manière optimum dans les cycles de production et de commercialisation.

On définit, par exemple des fonctions principales, des fonctions secondaires et des fonctions contraintes d'un produit. Il est important de faire ce recensement afin d'effectuer un dimensionnement correct des caractéristiques du produit.

Objectifs

Intégrer l'analyse de la valeur dans sa démarche projet.

Assimiler les notions de besoin, de fonctions et de la valeur.

Construire et argumenter un Cahier des charges fonctionnel.

Chercher les meilleures solutions pour des critères donnés.

Participants

Chefs de projets, acheteurs pour projets, responsables d'affaires et assistants à maîtrise d'ouvrage.

Pré requis

Avoir une connaissance de base en management de projet et une calculette.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Le système du management de la valeur

- Besoin, attentes, fonctions, système, valeur

Besoin : sources, hiérarchie, Bêtes à Cornes

Analyse fonctionnelle : du besoin aux fonctions

- Rechercher, qualifier, hiérarchiser les fonctions

Outils de la Méthode APTE

- Les éléments du milieu extérieur,
- L'utilité de La Pieuvre

Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF)

- Rédaction du CdCF, flexibilité, appel à variante

L'arbre des voies technologiques

- Arborescence des solutions, critère de choix, rédaction du cahier des charges technique

Besoin, fonction et principes de la Qualité

Mise en œuvre pratique

- Exercices, cas pratiques,
- Elaboration de plans d'actions.

MISE EN ŒUVRE D'UN ERP

Comprendre les spécificités des projets de déploiement d'un ERP

Mettre en œuvre un ERP (Enterprise Resource Planning) est un chantier qui demande du temps, de l'argent et de l'énergie sans pour autant offrir un résultat assuré. Cette formation permet de faire le point sur les bonnes pratiques du secteur pour garantir l'atteinte de ce résultat.

Les systèmes d'information s'appuyant sur les ERP montrent l'importance de la définition d'une vision organisationnelle cible dans la réussite du projet ERP, potentiellement porteur d'une logique d'intégration et de transversalité. Au terme de cette formation vous serez à même de disposer des compétences nécessaires pour piloter les différentes phases du projet : de sa définition initiale à l'accompagnement du changement.

Objectifs

Comprendre la complexité et les caractéristiques d'un projet ERP pour mener sa mission à son terme

Comprendre les différentes facettes d'un projet ERP

Savoir diriger des équipes mixtes (internes et externes à l'entreprise) et gérer les aspects contractuels

Participants

Toute personne intéressée par la gestion des différents cycles de vie de projets ERP.

DSI, directeurs de projet, chefs de projet IT, consultants, key users.

Pré requis

Être sensibilisé aux problématiques du management IT

Avoir déjà participé à un projet de système d'information (optionnel)

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Acquisition de 14 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

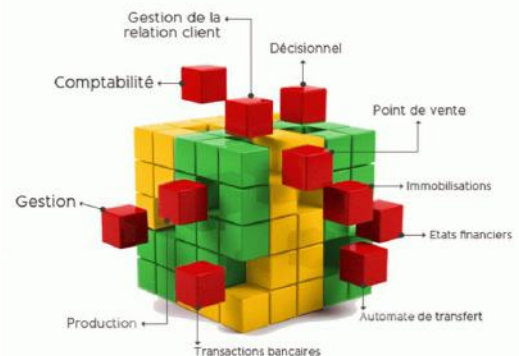
ERP : avant projet

- Généralités
- Pourquoi choisir un ERP ?

Mise en œuvre d'un projet ERP

- Management d'un projet ERP
- Phases du projet ERP
- Conduite du changement
- Quel avenir pour les ERP ?

Exemple de projet



INITIATION AU BUSINESS CASE

Comment élaborer un business case efficace ?

Toute innovation doit être justifiée en termes de coûts et de bénéfices. Le Business Case a pour objectif de démontrer la justification d'un investissement sur la base d'un ensemble de critères reconnus qui permettront d'en mesurer les résultats. C'est un point clé dans le dispositif d'évaluation de l'idée innovante.

A travers ce module de formation, vous apprenez par une alternance d'apports théoriques, de partage d'expérience, et de cas pratiques à analyser rigoureusement différentes initiatives, afin d'élaborer un business case explicite qui permettra de prendre les meilleures décisions.

Objectifs

Savoir organiser et présenter les résultats de vos Business Cases

Maîtriser les fondamentaux en matière de Business Case et être en capacité de les expliquer

Accroître la crédibilité (robustesse et fiabilité) de vos Business Cases

Participants

Toutes parties prenantes d'un Business Case

Pré requis

Des compétences en gestion de projet et/ou en gestion budgétaire sont conseillées

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction

- Définition et points clés dans la réalisation d'un Business Case
- Critères d'évaluation et formalisme du Business Case

Apports théoriques et travaux pratiques

- Choisir des hypothèses pertinentes
- Evaluer les impacts globaux et connexes
- Expliciter les coûts d'une idée
- Calculer les gains d'une idée et en déduire les cash flow récurrents
- Zoom : le Business Case dans le cadre d'un projet

Conclusion

Quizz

Correction et synthèse

INITIATION AU CALCUL DE ROI

Evaluer la performance d'un investissement (projet)

La finance est le talon d'Achille du manager de projet qui est souvent en mauvaise posture lorsqu'il s'agit de défendre son projet face aux décideurs, le DAF (Directeur Administratif et Financier) notamment.

Le ROI (return On Investment) est la mesure de l'efficacité d'un investissement en termes de rentabilité. Il permet d'évaluer la performance de l'investissement projet. Les décideurs sont généralement sensibles à ce critère clé pour définir les priorités de mise en œuvre des projets.

Lors de cette formation, vous apprendrez à déterminer rapidement et simplement le ROI d'un investissement projet, par une alternance d'apports théoriques et la manipulation de l'outil qui vous sera fourni.

Objectifs

Savoir ramener la valeur d'un investissement à sa valeur actuelle (monétaire)

Savoir calculer le taux de ROI (Return on investment) d'un projet et déterminer son seuil de rentabilité (temporel)

Calculer le ROI, la valeur actuelle nette (VAN) et le seuil de rentabilité d'un projet avec un outil automatisé à paramétrer pour un ou plusieurs scénarios envisagés

Participants

Chefs de projet, directeurs de projet, Directeurs des systèmes d'information, responsables de pôles

Pré requis

Des compétences en gestion de projet et/ou en gestion budgétaire sont conseillées

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Outil de calcul ROI fourni à chaque participant

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Quelques notions

- Le ROI, un concept fondamental d'analyse financière et économique
- Les notions monétaires de capitalisation et d'actualisation
- La notion de valeur actuelle (VA)

L'évaluation de la performance d'un investissement

- Valeur actuelle nette (VAN /€)
- Taux de rentabilité interne (ROI /%)
- Seuil de rentabilité (Nb années)

Travaux pratiques

- Analyse financière d'un projet : lignes de couts et gains attendus
- Présentation de l'outil et définition du taux d'actualisation
- Saisie des données financières des différents scénarios par année
- Analyse des résultats, échanges

MANAGEMENT DES SERVICES INFORMATIQUES

La gestion des services informatiques, plus connue sous le sigle anglais de ITSM pour « Information Technology Service Management » est une des bases du référentiel ITIL qui la définit ainsi :

« La gestion des services informatiques (Service Management) est une approche de la gestion des SI. Elle se propose de représenter le SI comme un ensemble de capacités (capabilities) organisationnelles permettant de fournir de la valeur à des clients sous forme de services. Cette valeur est intangible et non monnayable pour l'entreprise. Elle est composée d'une part d'équipes techniques ("fonctions") composées de spécialistes et d'autre part de processus. »

ITIL différencie les capacités (intangibles) des ressources (tangibles) composées du personnel et des matériels.

La gestion des services est philosophiquement centré sur l'idée que le client se fait de la contribution des technologies de l'information (IT) à l'entreprise. Délibérément en opposition avec les approches axées purement sur la technologie, ce qui suit représente une devise caractéristique de la littérature ITSM :

« Les fournisseurs de services informatiques ne peuvent plus se permettre de se concentrer sur la technique/technologie et leur organisation interne, ils doivent maintenant prendre en compte la qualité des services qu'ils fournissent et mettre l'accent sur la relation avec les clients. »

MANAGEMENT DES SERVICES INFORMATIQUES

INTITULÉ DE LA FORMATIONS	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Panorama des méthodes de Gouvernance SI	MSI-01-A	1j	36
Introduction aux Systèmes d'Information	MSI-02-A	1j	37
Sensibilisation à ITIL®	MSI-03-A	1j	38
ITIL®, certification Foundation Ed. 2011	MSI-04-A	3j	39
ITIL®, certification Practitioner	MSI-05-A	2j	40
ITIL®, certification Intermediate : Operational Support & Analysis (OSA)	MSI-06-A	5j	41
ITIL®, certification Intermediate : Release, Control & Validation (RCV)	MSI-07-A	5j	42
ITIL®, certification Intermediate : Planning, Protection & Optimisation (PPO)	MSI-08-A	5j	43
ITIL®, certification Intermediate : Service Offerings & Agreements (SOA)	MSI-09-A	5j	44
ITIL®, certification Expert : Managing Across the LifeCycle (MALC)	MSI-0A-A	5j	45
Sensibilisation au modèle CMMI®	MSI-0B-A	1j	46
Fondamentaux du modèle CMMI®	MSI-0C-A	2j	47
Implémentation du modèle CMMI®	MSI-0D-A	1j	48
BISL® (Business Information Management), certification Foundation	MSI-0E-A	3j	49
COBIT® v5, certification Foundation	MSI-0F-A	3j	50
e-SCM SP, les bonnes pratiques du sourcing côté fournisseur	MSI-0G-W	1j	51
e-SCM CL, les bonnes pratiques du sourcing côté client	MSI-0H-W	1j	52
IT Service Management basé sur ISO 20000, certification Foundation	MSI-11-A	2j	53
Information Security Managment basé sur ISO 27001, sensibilisation	MSI-12-A	2j	54
Information Security Managment basé sur ISO 27002, certification Foundation	MSI-13-A	2j	55
Information Security Managment basé sur ISO 27005, sensibilisation	MSI-14-A	1j	56
DEVOPS, the basics	MSI-21-A	1j	57
DEVOPS, délivrer en continu	MSI-22-A	2j	58
Cloud Computing, bases et concepts	MSI-23-A	1j	59
Cloud Computing, certification Foundation	MSI-24-A	2j	60
OpenStack® software, introduction	MSI-25-A	1j	61
OpenStack® software, certification Foundation	MSI-26-A	3j	62
Architecture Orientée Service, sensibilisation SOA	MSI-31-W	1j	63
Architecture d'entreprise, sensibilisation TOGAF	MSI-32-W	1j	64
Gestion de la continuité informatique, PCA-PRA	MSI-33-W	1j	65
Balanced Scorecard, tableau de bord de la DSI	MSI-34-W	1j	66

PANORAMA DES MÉTHODES-PHARES DE GOUVERNANCE SI

COBIT®, ITIL®, CMMi®, eSCM, ISO20K, ISO27K, PRINCE2®, PMI®, Six Sigma, BSL

Améliorer la qualité et les performances, réduire les coûts, savoir évaluer pour corriger et évoluer, sont des préoccupations majeures au sein d'une DSI.

De nouvelles méthodes ont fait leur apparition ces dernières années. Qu'apportent-elles réellement ? A qui s'adressent-elles ? Sont-elles complémentaires ou concurrentes ? En quoi consistent-elles ? Ce séminaire d'une journée intègre de nombreux retours d'expérience de la part du formateur. Il vous apportera les éléments de réponse qui vous aideront à établir vos choix stratégiques en fonction de vos objectifs.

Objectifs

Comprendre les origines et les objectifs des principales méthodes.

Situer le périmètre et la portée de chaque méthode.

Acquérir une vision synthétique des méthodes et appréhender les complémentarités et les éventuelles interactions.

Savoir organiser l'implémentation des méthodes.

Pouvoir identifier les axes d'amélioration et choisir les méthodes appropriées

Participants

Managers et experts métiers de la DSI souhaitant aligner les services métiers avec les services informatiques.

Directeurs des systèmes d'information, responsables informatiques, directeurs de production, directeurs des études, responsables d'applications.

Consultants, chefs de projet.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Facteurs communs

- Gouvernance des SI
- Organisation par processus

COBIT® : une approche par contrôle des objectifs

ITIL® : une approche par intégration

CMMI® : une approche par étapes

eSCM : référentiel du sourcing

ISO20000 : Norme de Gestion de Services

ISO27000 : Norme de Gestion de la Sécurité de l'information

Six sigma : une approche d'amélioration continue

PMI® : les bonnes pratiques de la gestion de projet

PRINCE2® : une méthode contrôlée

BISL : référentiel de gestion de l'Information Métier (Business Information Management)

Synthèse : Quelle méthode pour quel usage ? Complémentarité et interactions ?

INTRODUCTION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION

Disposer de la bonne information au bon moment est l'objectif de tous les gestionnaires et décideurs, tant la qualité de l'information et sa disponibilité sont des facteurs de compétitivité pour l'entreprise. La qualité des systèmes d'information est donc un enjeu majeur pour l'entreprise. Le système d'information (SI) dans une organisation, est l'interface entre le système de pilotage (la direction) et le système opérant (la production). Le SI est la mémoire de l'organisation. Il comporte un aspect statique : mémoriser les données, faits, règles et contraintes, et un aspect dynamique : mise à jour des données, faits, règles et contraintes. Le SI constitue aujourd'hui l'une des composantes les plus importantes des entreprises. Si le terme « Système d'Information » est souvent synonyme d' « informatique » dans la plupart des esprits, il correspond d'abord à une organisation de l'entreprise, lui permettant de fonctionner par échange d'informations et mémorisation. Le support de stockage et d'échange des informations est aujourd'hui largement informatisé, mais sa conception doit provenir d'une réflexion sur l'organisation de l'entreprise, en relation avec la stratégie.

Objectifs

Permettre de comprendre les concepts de base liés aux systèmes d'information.

Comprendre les principales étapes de l'ingénierie des systèmes d'information .

Appréhender la définition, la conception et la réalisation d'un système d'information.

Connaître et comprendre le potentiel de l'application des technologies de l'information dans les organisations.

Avoir un aperçu des rôles et des responsabilités des gestionnaires des systèmes d'information.

Participants

Managers des Systèmes d'Information : Directions des SI, Maîtrises d'Ouvrage, Directions de programme, Directions de projet, Chefs de projet.

Tout collaborateur dont la mission est liée à l'Architecture d'Entreprise, sans être directement partie prenante.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction

- Données brutes versus information
- Rôle stratégique de l'information

Historique des Systèmes d'Information

- Genèse et représentation du SI
- Lien entre informatique et organisation

Acteurs du Système d'information

Socle du Système d'Information

- Infrastructure et base de données

Système d'Information opérationnel

Système d'Information décisionnel et de pilotage

Système d'Information et urbanisme

Mise en œuvre de systèmes

- Méthodologie de conception de systèmes

Sécurité des Systèmes d'Information

Intégration, normes et standards

Conclusion

SENSIBILISATION À ITIL®

ITIL® est une méthodologie de gouvernance des Systèmes d'Information née en Angleterre au début des années 80. Ouverte et publique, la méthode est fondée sur une analyse des meilleures pratiques, et représente aujourd'hui l'approche la plus complète et la plus structurée disponible sur le marché. La bibliothèque ITIL® propose un cadre méthodologique global visant à aligner la production des services IT sur les exigences des métiers de l'entreprise. Reposant sur un ensemble de processus clairs et interactifs, ITIL® s'est rapidement imposée comme un standard international. L'assimilation des fondamentaux d'ITIL® est un atout majeur pour l'optimisation des services SI de l'entreprise, et constitue la base d'une mise en œuvre efficace.

Objectifs

Apporter une vision générale de l'apport d'ITIL® dans la performance du système d'information

Proposer des retours d'expérience sur la conduite du changement pour obtenir l'adhésion des acteurs impliqués dans le projet ITIL®

Participants

Ce séminaire s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques :

Responsable de gestion des services informatiques ou chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs, manager, responsable ou membre d'un centre d'appel, administrateur système ou réseau, gestionnaire d'application.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation générale d'ITIL® et de la gestion de service

Stratégie de Services

Conception de Services

Transition de services

Exploitation de services

Amélioration continue des services

Rôles

Considérations Technologiques et mise en œuvre

ITIL® ED. 2011, CERTIFICATION FOUNDATION

ITIL® est une méthodologie de gouvernance des Systèmes d'Information née en Angleterre au début des années 80. Ouverte et publique, la méthode est fondée sur une analyse des meilleures pratiques, et représente aujourd'hui l'approche la plus complète et la plus structurée disponible sur le marché. La bibliothèque ITIL® propose un cadre méthodologique global visant à aligner la production des services IT sur les exigences des métiers de l'entreprise. Reposant sur un ensemble de processus clairs et interactifs, ITIL® s'est rapidement imposée comme un standard international. L'assimilation des fondamentaux d'ITIL® est un atout majeur pour l'optimisation des services SI de l'entreprise, et constitue la base d'une mise en œuvre efficace.

Objectifs

Reconnaître l'importance de l'intégration des technologies de l'information au métier

Étudier les différents composants des processus de gestion des services

Interagir avec les équipes informatiques en utilisant la terminologie et les concepts ITIL

Identifier les circonstances favorables pour développer des processus IT avec ITIL

Préparer et passer l'examen de certification ITIL Foundation

Participants

Toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques.

Responsable de gestion des services informatiques.

Chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs. Manager, responsable ou membre d'un centre d'appel.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Foundation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation générale d'ITIL® et de la gestion de service

Généralités et concepts

Stratégie des Services

Conception de Services

Transition de services

Exploitation de services

Amélioration continue des services

Rôles, le modèle RACI

Conclusion, Questions / Réponses

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Foundation d'AXELOS®

ITIL®, CERTIFICATION PRACTITIONER

Les meilleures pratiques ITIL® ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL® : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Pourquoi se certifier ITIL® Practitioner ? Le niveau ITIL® Practitioner prouve auprès des organisations les connaissances du participant dans l'application concrète des bases des Pratiques ITIL®. Cette certification ouvre également la porte au cycle de certification Expert ITIL®. La certification ITIL Practitioner offre des conseils pratiques sur la façon d'adopter et d'adapter le cadre ITIL® pour soutenir les objectifs métier de l'entreprise.

Objectifs

Suivre le cours ITIL Practitioner et devenir Certifié ITIL Practitioner

Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL®

Acquérir et partager un vocabulaire commun sur ITIL®

Identifier les processus majeurs, les fonctions et rôles clés

Participants

Toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques.

Responsable de gestion des services informatiques.

Chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs. Manager, responsable ou membre d'un centre d'appel.

Pré requis

Être titulaire de la certification ITIL® Foundation.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Practitioner

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Approfondissement de la méthode ITIL®

- Détail des processus et les thèmes, exemples de produits ITIL® applicables aux projets, relations entre processus, thèmes et produits ITIL®, objectifs et éléments clés des principaux produits de management, appliquer ITIL® pour lancer et gérer un projet dans l'environnement ITIL

Etude de cas

- Business Case, organisation,
- Produits : conception, définition et analyse
- Gestion des risques : analyse, prévention, pilotage
- Assurer la qualité, gestion du changement, suivi.
- Revus des processus et adaptation du référentiel ITIL®

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Practitioner d'AXELOS®

ITIL® INTERMEDIATE – OPERATIONAL SUPPORT & ANALYSIS

Gérez efficacement le support pour améliorer la productivité

Cette formation de praticien est axée sur les processus de gestion des incidents en relation avec la fonction Centre de Services. Le but de cette formation est d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs en appliquant les meilleures pratiques ITIL® (Information Technology Infrastructure Library). Suite à cette formation, vous serez capable de mieux gérer les incidents et les problèmes, de prévenir leurs apparitions de manière proactive et d'organiser efficacement un Centre de Services.

Objectifs

Acquérir le savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services.

Disposer des bases nécessaires à la mise en œuvre d'un Centre de Services.

Préparer la certification ITIL® Intermediate Operational Support and Analysis.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services.

Chefs de projet, directeurs de production, directeurs qualité, responsables qualité, directeurs d'organisation, organisateurs.

Pré requis

Être titulaire de la certification ITIL® Foundation

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Intermediate Capability OSA

Acquisition de 35 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction : OSA dans le cycle de vie des services

Gestion des événements

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Exécution des requêtes de service

Gestion des accès

Le centre de Services

Les fonctions : gestion technique, gestion des applications et gestion des opérations

Technologies, considérations d'implémentation

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Operational Support and Analysis d'AXELOS®

ITIL® INTERMEDIATE – RELEASE, CONTROL & VALIDATION

Modifiez vos services IT pour améliorer leur fiabilité et leur stabilité

Cette formation de praticien est axée sur les processus de “Release, Control and Validation” (RCV) qui vous aideront à contrôler et stabiliser votre infrastructure IT en appliquant les meilleures pratiques ITIL® (Information Technology Infrastructure Library). Ces processus sont les processus clés de l'ensemble des processus de la Transition des Services. Cette formation les détaille pour acquérir et conserver le contrôle de l'infrastructure informatique. Ce contrôle est acquis grâce à la fourniture d'informations fiables (gestion des configurations) et est maintenu en mettant en production de nouvelles fonctionnalités (gestion de l'évaluation des services, gestion des tests et de la validation des Services et gestion des mises en production) dont les avantages et les inconvénients ont été considérés (gestion des changements).

Objectifs

Acquérir le savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services.

Connaître les tâches et les responsabilités spécifiques des processus.

Connaître les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour l'implémentation des processus,

Préparer la certification ITIL® Intermediate Release, Control and Validation.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services.

Chefs de projet, directeurs de production, directeurs qualité, responsables qualité, directeurs d'organisation, organisateurs.

Pré requis

Être titulaire de la certification ITIL® Foundation

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Intermediate Capability OSA

Acquisition de 35 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction : RCV dans le cycle de vie des services

Gestion des changements

Gestion des actifs et des configurations (SACM)

Gestion des mises en production et des déploiements

Gestion des tests et de la validation des Services

Exécution des requêtes

Gestion de l'évaluation des Services

Gestion de la Connaissance

Rôles et responsabilités “Release, Control and Validation”

Technologies, considérations d'implémentation

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Release, Control and Validation d'AXELOS®

ITIL® INTERMEDIATE – PLANNING, PROTECTION & OPTIMIZATION

Concevez et planifiez vos services IT en optimisant la fiabilité et la sécurité

Les systèmes d'information sont devenus des éléments critiques dans l'atteinte des objectifs métiers des organisations. Il est primordial de planifier, protéger et optimiser les informations et les infrastructures permettant de livrer la valeur attendue par les métiers.

Ce cours permet de maîtriser les processus de gestion de la capacité, de la disponibilité, de la continuité des services IT, de la sécurité des informations, de la demande et des risques, ce afin d'en faciliter la planification et l'intégration à travers le cycle de vie des services.

A l'issue de cette formation, les participants passeront la certification officielle ITIL® Intermediate - Capability - Planification, Protection and Optimization (PPO) d'AXELOS®.

Objectifs

Acquérir le savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services.

Connaître les activités, les méthodes et les fonctions utilisées dans chacun des processus ITIL® PPO de même que les rôles et responsabilités.

Connaître les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour l'implémentation des processus.

Préparer la certification ITIL® Intermediate Planification, Protection and Optimization.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services.

Chefs de projet, directeurs de production, directeurs qualité, responsables qualité, directeurs d'organisation, organisateurs.

Pré requis

Être titulaire de la certification ITIL® Foundation

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Intermediate Capability PPO

Acquisition de 35 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction : PPO dans le cycle de vie des services

Gestion de la Capacité

Gestion de la Disponibilité

Gestion de la Continuité

Gestion de la Sécurité

Gestion de la Demande

Défis, facteurs critiques de succès et risques en PPO

Technologies, considérations d'implémentation

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Planification, Protection et Optimization d'AXELOS®

ITIL® INTERMEDIATE – SERVICE OFFERINGS & AGREEMENTS

Prévoyez et organisez vos services IT pour assurer pérennité et rentabilité

Les systèmes d'information sont devenus des éléments critiques dans l'atteinte des objectifs métiers des organisations. Il est primordial de définir quels sont les services qui sont offerts par le département informatique et de bien s'entendre avec les clients et avec les fournisseurs sur les engagements pour définir et soutenir ceux-ci.

Ce cours permet de maîtriser les processus de stratégie et de conception des services associés à la définition des services ainsi qu'à l'établissement d'accords entre les parties prenantes, ce afin d'en faciliter la planification et l'intégration à travers le cycle de vie des services.

A l'issue de cette formation, les participants passeront la certification officielle ITIL® Intermediate - Capability - Service Offerings and Agreements (SOA) d'AXELOS®.

Objectifs

Acquérir le savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services,

Connaître les activités, les méthodes et les fonctions utilisées dans chacun des processus ITIL® SOA de même que les rôles et responsabilités.

Connaître les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour l'implémentation des processus.

Préparer la certification ITIL® Intermediate Service Offerings & Agreements.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services.

Chefs de projet, directeurs de production, directeurs qualité, responsables qualité, directeurs d'organisation, organisateurs.

Pré requis

Être titulaire de la certification ITIL® Foundation

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Intermediate Capability SOA

Acquisition de 35 PDU's (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction : SOA dans le cycle de vie des services

Gestion du Portefeuille de Services

Gestion du Catalogue de Services

Gestion des Niveaux de Service

Gestion de la Demande

Gestion des Fournisseurs

Gestion Financière des Services

Gestionnaire des Relations Métiers

Rôles et responsabilités "Service Offerings and Agreement"

Technologies, considérations d'implémentation

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Service Offerings and Agreements d'AXELOS®

ITIL® EXPERT – MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE (MALC)

Le module ITIL Intermediate - Managing Across the Lifecycle Certificate (MALC) est le module final obligatoire pour les candidats aspirant à obtenir la certification ITIL Expert in IT Service Management. L'objectif de ce module de formation et de la certification associée est de tester, valider la connaissance du stagiaire en particulier sur le contenu de l'ensemble des publications ITIL, les objectifs métiers, de management et de supervision, les processus, les fonctions et les activités, les interfaces et les interactions entre les processus décrits dans les 5 publications de référence ITIL.

Objectifs

Les candidats participant à cette formation et réussissant cette certification pourront acquérir des savoir-faire sur ces thèmes :

Introduction aux éléments-clés Métiers et de la Gestion des Services IT.

Management de la Planification et l'Implémentation de la Gestion de Services IT.

Management des Changements Stratégiques.

Management des Risques.

Evaluation de Services.

Compréhension des Référentiels complémentaires de l'Industrie.

Participants

Toute personne souhaitant acquérir une compréhension au niveau management et métier du Cycle de vie des Services et comment il peut être implémenté pour contribuer à l'amélioration de la fourniture des services dans une organisation.

Chefs de projet, directeurs de production, directeurs qualité, responsables qualité, directeurs d'organisation, organisateurs.

Pré requis

Les candidats souhaitant assister à cette formation devront remettre AVANT le début de la formation les documents attestant qu'ils ont obtenu :

leur certificat ITIL Foundation.

les certificats pour 15 crédits minimum via une sélection de certifications ITIL Service Lifecycle et/ou ITIL Service Capability.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

5 jours (35 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL Expert MALC

Acquisition de 35 PDUs (Professional Development Units),

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction : lifecycle positioning & transition, relationship between Business and IT.

Management of Strategic Change

Risk Management

Managing the Planning and Implementation of IT Service Management

Understanding Organizational Challenges

Service Assessment

Understanding Complementary Industry Guidance and Tool Strategies

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ITIL® Managing Across the LifeCycle d'AXELOS®

SENSIBILISATION AU MODÈLE CMMI®

Fondé sur le principe d'amélioration progressive et continue, le modèle CMMI® for development, construit et soutenu depuis une vingtaine d'années par le Software Engineering Institute, est un référentiel de bonnes pratiques qui vise la maîtrise des projets de développement et de maintenance.

CMMI® répond ainsi à différentes problématiques des DSI, parmi lesquelles la maîtrise des budgets et des délais, l'amélioration de la qualité des logiciels sans en augmenter les coûts, la capitalisation du savoir-faire. CMMI® s'impose aujourd'hui comme un référentiel international d'évaluation au sein des DSI et pour les sociétés spécialisées dans le développement logiciel.

Objectifs

Se familiariser à l'architecture du modèle.

Découvrir les concepts et la terminologie (niveaux de maturité ou d'aptitude, représentation étagée ou continue, domaines de processus, objectifs, pratiques).

Comprendre la démarche d'amélioration des processus appliquée au développement des systèmes d'information.

Appréhender les apports du modèle CMMI® dans les projets SI.

Participants

Personnes impliquées dans les projets SI de développement ou de maintenance, menés dans un contexte CMMI®

Chef de projet, responsable études et développement logiciel ou système, participants de projet.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

CMMI et l'amélioration des processus

- Modèles de processus, problématiques adressées, bénéfices visés.

Concepts de base du modèle CMMI

- Framework CMMI, définition et concepts.

Architecture du modèle CMMI

- Composants du modèle, domaines de processus, objectifs et pratiques, les 2 représentations, utilisation du livre de référence.

Le niveau 2

- Les bonnes pratiques de management de projet, au travers de 7 domaines de processus.

Le niveau 3

- Renforcement du management de projet, bonnes pratiques d'Ingénierie, mise en place de processus partagés par l'organisation, partage et réutilisation des connaissances

Les apports des hauts niveaux de maturité

Recommandations de mise en œuvre

Compléments sur le modèle CMMI

FONDAMENTAUX DU MODÈLE CMMI®

Fondé sur le principe d'amélioration progressive et continue, le modèle CMMI® for development, construit et soutenu depuis une vingtaine d'années par le Software Engineering Institute, est un référentiel de bonnes pratiques qui vise la maîtrise des projets de développement et de maintenance.

CMMI® répond ainsi à différentes problématiques des DSI, parmi lesquelles la maîtrise des budgets et des délais, l'amélioration de la qualité des logiciels sans en augmenter les coûts, la capitalisation du savoir-faire. CMMI® s'impose aujourd'hui comme un référentiel international d'évaluation au sein des DSI et pour les sociétés spécialisées dans le développement logiciel.

Objectifs

Comprendre l'architecture du modèle, les concepts et la terminologie (niveaux de maturité et niveaux d'aptitude, représentation étagée ou continue, domaines de processus, objectifs, pratiques).

Comprendre les enjeux liés à l'amélioration des processus de développement et de maintenance des systèmes d'information.

Appréhender les apports du modèle CMMI® dans les projets SI.

Interpréter, au travers de retours d'expérience, les bonnes pratiques et recommandations du modèle.

Participants

Personnes impliquées dans la mise en place des processus de développement de projet SI et d'organisation d'entreprise ou dans leur amélioration

Chef de projet, responsable qualité, responsable études et développement logiciel ou système, personne responsable de déploiement de processus.

Pré requis

Avoir au moins 3 ans d'expérience dans le développement ou la gestion de projets de Système d'Information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

CMMI et l'amélioration des processus

- Modèles de processus, problématiques adressées, bénéfices visés.

Concepts de base du modèle CMMI

- Framework CMMI, définition et concepts.

Architecture du modèle CMMI

- Composants du modèle, domaines de processus, objectifs et pratiques spécifiques.

Représentation et Institutionnalisation

- Représentation étagée et continue, niveaux de maturité et d'aptitude, institutionnalisation, objectifs et pratiques génériques.

Domaines couverts pour atteindre le niveau de maturité 2

- Gestion des exigences (REQM), planification de projet (PP), suivi et maîtrise de projet (PMC), gestion des accords fournisseurs (SAM), mesure et analyse (MA), assurance qualité (PPQA), gestion de configuration (CM).

Les 11 domaines de processus associés au niveau de maturité 3

- Développement des exigences (RD), solution technique (TS), intégration de produit (PI), vérification (VER), validation (VAL), focalisation sur le processus organisationnel (OPF), définition du processus organisationnel (OPD), formation organisationnelle (OT), gestion intégrée de projet (IPM), gestion des risques (RSKM), analyse et prise de décision (DAR).

Les apports des hauts niveaux de maturité

Compléments sur le modèle CMMI

IMPLÉMENTATION DU MODÈLE CMMI®

Fondé sur le principe d'amélioration progressive et continue, le modèle CMMI® for development, construit et soutenu depuis une vingtaine d'années par le Software Engineering Institute, est un référentiel de bonnes pratiques qui vise la maîtrise des projets de développement et de maintenance.

CMMI® répond ainsi à différentes problématiques des DSI, parmi lesquelles la maîtrise des budgets et des délais, l'amélioration de la qualité des logiciels sans en augmenter les coûts, la capitalisation du savoir-faire. CMMI® s'impose aujourd'hui comme un référentiel international d'évaluation au sein des DSI et pour les sociétés spécialisées dans le développement logiciel.

Objectifs

Identifier les conditions requises pour réussir la montée en maturité

S'approprier une démarche de mise en œuvre opérationnelle de l'amélioration continue.

Savoir adapter la démarche à la culture, au contexte et à la taille de l'entreprise.

Participants

Personnes impliquées dans la mise en place des processus de développement de projet SI et d'organisation d'entreprise ou dans leur amélioration

Chef de projet, responsable qualité, responsable études et développement logiciel ou système, personne responsable de déploiement de processus.

Pré requis

Connaissance du modèle CMMI®

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Objectifs d'une démarche d'amélioration

- Rappel PDCA, questions à se poser avant de lancer une démarche d'amélioration continue des processus, améliorations attendues

Organisation de la démarche

- Ressources, budget, calendrier, conduite du changement, écueils à éviter

CMMI et l'Amélioration Continue

- IDEAL, démarche formalisée par le SEI, les évaluations (SCAMPI).

Représentation et Institutionnalisation

- Représentation étagée et continue, niveaux de maturité et d'aptitude, institutionnalisation, objectifs et pratiques génériques.

Démarche mise en œuvre

- Etapes de la démarche, analyse de risques, stratégie de déploiement, conduite du changement, déploiement et généralisation, retours d'expérience

Adaptation aux besoins Client

- Services de l'offre IT Delivery Improvement, approche AGILE

Facteurs de succès

BISL®, CERTIFICATION FOUNDATION

Cadre de référence pour la gestion de l'information métiers

BiSL (Business Information Management) établit un pont entre les TI (Technologies de l'Information) et les processus métiers, et entre les administrateurs des systèmes d'information et les gestionnaires de l'information. Le modèle de processus BiSL donne un aperçu de l'ensemble des processus primaires au sein de leur domaine d'activité et sur les relations entre ces divers processus. Il offre un point de départ pour l'amélioration de ces processus en utilisant les meilleures pratiques, et offre une terminologie uniforme. BiSL en tant que méthode de gestion des applications d'entreprise permet au business de disposer à tout moment d'informations cruciales au support des processus vitaux de l'organisation, de manière efficace et efficiente. BiSL assiste les organisations dans l'amélioration de leurs activités de gestion de l'information business, en décrivant les principaux processus d'une gestion des applications d'entreprise aux niveaux stratégique, tactique et opérationnel.

BiSL est destiné aux responsables Métiers, lesquels doivent pour faire progresser les objectifs de l'organisation disposer d'informations pertinentes et à jour en continu.

Objectifs

Permettre aux participants de comprendre les principes du cadre de travail structuré, des processus et procédures BiSL nécessaires pour une gestion des Systèmes d'Information performante et de qualité.

Permettre aux participants d'appliquer les bonnes pratiques de BiSL dans leur contexte métier.

Préparer les participants à la certification BiSL Foundation.

Participants

DSI, Responsable de Département informatique, Chef de Projet, Responsable de centre d'appels.

Toute personne ayant une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification BiSL Foundation EXIN

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction to BiSL

Objectives and background of Business Information Management

Use(r) management cluster

Functionality management cluster

Connecting processes cluster

Management processes cluster

Information strategy Cluster

I-Organization strategy Cluster

Cluster - Connecting process

BiSL Foundation certification exam preparation

BiSL Foundation certification exam

COBIT® V5 : FORMATION ET CERTIFICATION FOUNDATION

COBIT 5 fournit des principes, pratiques, outils d'analyse et modèles généralement acceptés à l'échelle mondiale pour aider les chefs d'entreprise et les DSI à maximiser leur confiance dans la valeur tirée de leurs actifs en information et technologie. COBIT simplifie les défis de la gouvernance grâce à seulement cinq principes et sept catalyseurs. COBIT 5 intègre d'autres approches et normes, dont TOGAF, PMBOK, Prince2, COSO, ITIL, PCI DSS, la loi Sarbanes-Oxley Act et Bâle III.

Le cadre de référence COBIT 5 peut être adapté à tous les modèles commerciaux, environnements technologiques, secteurs, endroits et cultures d'entreprise. Il offre un vocabulaire commun et des processus pour inciter les parties prenantes sur l'ensemble de l'entreprise, et pas uniquement celles des services informatiques, à tenir compte de l'impact des questions commerciales et technologiques clés comme le Cloud Computing, les appareils mobiles, le BYOD (Bring your own device), le respect de la vie privée et les menaces. Ce cours intensif de 3 jours permet aux participants de comprendre les enjeux et les conséquences en matière de Gouvernance et de Gestion des Services IT considérés créateurs de valeur pour les Entreprises.

Objectifs

Connaître les enjeux d'un cadre de gouvernance et les réponses apportées par COBIT.

Identifier le cadre de référence COBIT et ses composants (Objectifs de contrôle, pratique du contrôle, guide de management, guide d'audit).

Identifier les avantages et les challenges de l'utilisation de COBIT.

Maîtriser l'alignement stratégique et la création de valeur.

Identifier la complémentarité entre COBIT et les autres référentiels de gouvernance des systèmes d'Information.

Utiliser COBIT au quotidien.

Participants

Décideurs, managers, consultants, auditeurs, chefs de projets et professionnels des systèmes d'information souhaitant découvrir COBIT et ses applications au sein des organisations.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification COBIT v5

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction et fonctions clés de COBIT 5

Les 5 principes de COBIT 5

- Satisfaire les besoins des parties-prenantes
- Couvrir l'Entreprise de bout en bout
- Appliquer un référentiel unique intégré
- Mettre en œuvre une approche holistique
- Séparer Gouvernance et Gestion

Les 7 facilitateurs de COBIT 5

- Principes, politiques et cadre de référence
- Processus
- Structures organisationnelles
- Culture, éthique et comportement
- L'information
- Services, infrastructure et applications
- Personnel, aptitudes et compétences

Introduction à l'implémentation de COBIT 5

Le modèle d'évaluation des processus de COBIT 5 (PAM)

Préparation à l'examen

Passage de l'examen officiel COBIT® 5 Foundation Exam

ESCM-CL, ESOURCING CAPABILITY MODELS CLIENT

Les bonnes pratiques d'infogérance côté client

Le modèle eSCM (eSourcing Capability Models) est un modèle de gestion de l'externalisation qui apporte de nombreuses réponses aux questions que soulèvent l'externalisation, et qui contribue ainsi à aider les organisations qui doivent relever ces multiples défis. Il est constitué de deux référentiels: eSCM-SP (service provider) et eSCM-CL (client) qui agissent en miroir afin de couvrir le cycle de vie d'un contrat d'infogérance. Le modèle eSCM-CL permet aux organisations clientes d'évoluer et de s'améliorer en permanence et d'entretenir avec leur fournisseur des relations plus solides et de confiance, sur le long terme. Ainsi, eSCM-CL s'inscrit dans une véritable démarche de gouvernance des systèmes d'information.

Objectifs

Comprendre le vocabulaire et les principes du sourcing

Se familiariser avec les modèles eSCM-SP et eSCM-CL

Comprendre les usages possibles de ces modèles en faisant le focus sur la problématique « CLIENT » du sourcing

Participants

Clients de services d'infogérance cherchant à maîtriser les risques et à disposer de critères cohérents pour la sélection de fournisseurs de service

Consultants et auditeurs qui souhaitent découvrir un modèle qualité centré sur le sourcing des services

Pré requis

Une expérience pratique du pilotage de prestations côté client ou fournisseur, lors du cycle contractuel ou pendant la vie du contrat, est un plus

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation générale de la problématique de sourcing

Les caractéristiques du modèle eSCM

La structure du modèle eSCM-CL

L'utilisation des pratiques

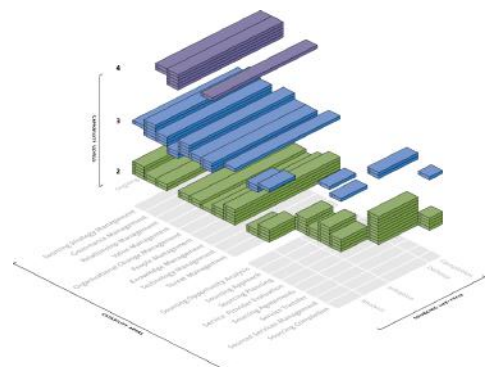
eSCM-CL : passage en revue des pratiques de niveau 2 (58 pratiques sur 95)

Contexte de la pratique

Définition de la pratique

Principales activités associées à la pratique

Liens éventuels avec d'autres référentiels



ESCM-SP, ESOURCING CAPABILITY MODELS SERVICE PROVIDER

Les bonnes pratiques d'infogérance côté fournisseur

Le modèle eSCM (eSourcing Capability Models) est un modèle de gestion de l'externalisation qui apporte de nombreuses réponses aux questions que soulèvent l'externalisation, et qui contribue ainsi à aider les organisations qui doivent relever ces multiples défis. Il est constitué de deux référentiels: eSCM-SP (service provider) et eSCM-CL (client) qui agissent en miroir afin de couvrir le cycle de vie d'un contrat d'infogérance. Le modèle eSCM-SP permet d'améliorer la capacité des fournisseurs à fournir des services cohérents de qualité avec la possibilité de fournir à leurs clients une méthode standard d'évaluation et de comparaison de leur capacité de sous-traitant.

Objectifs

Comprendre le vocabulaire et les principes du sourcing

Se familiariser avec les modèles eSCM-SP et eSCM-CL

Comprendre les usages possibles de ces modèles en faisant le focus sur la problématique « FOURNISSEURS » du sourcing

Participants

Fournisseurs de service qui souhaitent proposer à leurs clients des services maîtrisés

Consultants et auditeurs qui souhaitent découvrir un modèle qualité centré sur le sourcing des services

Pré requis

Une expérience pratique du pilotage de prestations côté client ou fournisseur, lors du cycle contractuel ou pendant la vie du contrat, est un plus

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation générale de la problématique de sourcing

Les caractéristiques du modèle eSCM

La structure des modèles eSCM-CL & eSCM-SP

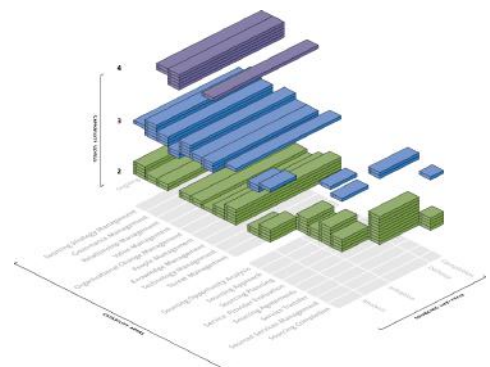
L'utilisation des pratiques

eSCM-SP : passage en revue des pratiques de niveau 2 (48 pratiques sur 84)

Contexte de la pratique

Définition de la pratique

Principales activités associées à la pratique



IT SERVICE MANAGEMENT BASÉ SUR ISO/IEC 20000 CERTIFICATION FOUNDATION EXIN

La norme ISO/CEI 20000:2005 de Gestion des Service IT, issue de la norme BS 15000, va impacter beaucoup d'acteurs des marchés français et européens. Elle définit les processus de Gestion des Services liés aux ressources à déployer, à la planification de services existants, nouveaux ou modifiés, à la gestion des relations avec les fournisseurs de services, aux processus de résolution de problèmes, de contrôles de bonne exécution et de qualité de fourniture. Elle permet aussi la certification d'organisation des services, jusqu'alors absente. L'ISO/CEI 20000:2005 s'appuie sur le référentiel des « best practices » ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) qui s'inscrit comme le référentiel des meilleures pratiques de la Gestion des Services Informatiques.

Objectifs

Comprendre le rôle de la gestion de la qualité dans le domaine de la gestion de service IT, le cadre de référence ISO 20000, ses processus et ses exigences.

Identifier les apports d'ISO 20000 dans un cadre d'amélioration du service au sein d'une direction des systèmes d'information.

Assimiler le processus de certification et se préparer à l'examen ISO/IEC 20000 Foundation de l'EXIN.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services

Managers visant la certification de leur organisation, chefs de projet en charge de planifier et d'implémenter les processus ITSM, futurs auditeurs de la norme ISO20000, responsables de processus ou de pratiques en charge de plans d'amélioration, responsables Qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Certification IT Service Management based on ISO/IEC 20000, Foundation EXIN

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Contexte de la certification ISO 20000

- La relation entre ITIL® et ISO 20000, documents, schéma de certification.

ISO 20000 parties 1 et 2

- Terminologie standard, contenu et pertinence, exigences et leur atteinte, mise en œuvre, préparation à l'audit.

Processus de Fourniture de Services

- Gestion des niveaux de service, du reporting, budgétisation et comptabilisation des services informatiques, gestion de la capacité, de la continuité et de la disponibilité du service, gestion de la sécurité de l'information.

Processus de Résolution

- Gestion des incidents et problèmes

Processus de Contrôle

- Gestions des configurations et des changements

Processus de Mise en Production

Processus de Gestion des Relations

- Gestion des relations commerciales et des fournisseurs

Préparation à l'examen / Examen

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT BASÉ SUR ISO27001 SENSIBILISATION

La famille de normes ISO 27000 aide les organisations à assurer la sécurité de leurs informations. Ces normes vous faciliteront le management de la sécurité des informations, notamment les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données qui vous sont confiées par des tiers. ISO/IEC 27001, qui expose les exigences relatives aux systèmes de management de la sécurité des informations (SMSI), est la norme la plus célèbre de cette famille.

Objectifs

L'objectif de la sensibilisation ISO 27001 est de comprendre comment implémenter la norme ISO 27001 et les guides associés (ISO 27002, ISO 27003, ISO 27004 et ISO 27005).

La formation donne des pistes pour savoir comment se servir concrètement des normes, avec des exemples pour que chacun puisse les reproduire chez lui, en sachant organiser son projet et le dimensionner.

Participants

RSSI et leurs équipes, personnes responsables de services opérationnels, DSI et leurs équipes, responsables méthodes et qualité

Toute personne impliquée dans le management de la sécurité de l'information

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation

PROGRAMME

Présentation de la norme ISO 27001

- Notion de SMSI (Système de Management de la Sécurité de l'Information), modèle PDCA (Plan-Do-Check-Act), les processus d'un SMSI

Panorama des normes complémentaires

Processus de certification ISO 27001

Processus de Gestion du risque de l'information

Analyse de risque ISO 27005

- Introduction sur la norme ISO 27005, vocabulaire, processus de gestion de risque : aspects itératifs et PDCA, établissement du contexte, appréciation / traitement / acceptation / communication des risques, réexamen du processus de gestion de risques et suivi des risques

Processus de gestion des mesures de sécurité

Présentation de la norme ISO 27002 (anciennement ISO 17799)

- Mesures de sécurité organisationnelles et techniques

Le projet SMSI

- Convaincre la direction, étapes du projet et acteurs

Processus Gestion des indicateurs

Présentation de la norme ISO 27004

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT BASÉ SUR ISO27001 SENSIBILISATION

La sécurité de l'information occupe désormais une place stratégique dans la gestion d'une organisation. En effet, la globalisation de l'économie conduit à des échanges grandissants entre les organisations (leurs employés, leurs clients et leurs fournisseurs). Ce phénomène est associé à une utilisation grandissante des réseaux, notamment le réseau interne d'une entreprise, la connexion avec les réseaux d'autres entreprises et Internet. De plus, les activités de plusieurs entreprises sont maintenant interconnectées, et l'information est devenue une ressource précieuse. Dans ce contexte, la protection de l'information occupe une place cruciale pour la continuité et le bon fonctionnement de l'organisation: l'information doit être fiable. Ce cours, qui mène à la certification ISO/IEC 27002 (ISFS) Foundation, couvre les concepts de base de la sécurité de l'information. Il propose un ensemble de meilleures pratiques de la gestion de la sécurité de l'information. Il complète de façon pertinente ITIL V3, qui s'appuie sur ISO 27000 pour son processus de gestion de la sécurité de l'information.

Objectifs

Comprendre le cadre de référence ISO 27000, ses processus et ses exigences.

Prendre connaissance des bonnes pratiques en matière de sécurité des systèmes d'information.

Préparer à l'examen ISO/IEC 27002 Foundation de l'EXIN.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans la Gestion des services.

Directeur de compte SSII, DSI, Directeur de Production, Responsable de service informatique, Chef de Projet.

Tout professionnel qui s'engage dans la gestion de la sécurité de l'information.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Certification Information Security Management based on ISO/IEC 27002, Foundation EXIN

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction aux fondamentaux de la sécurité de l'information et à la serie ISO/IEC 27000

Information, objectifs business et exigences qualité

La norme ISO/IEC 27002

§ 1 : Domaine d'application

§ 2 : Terminologie et définitions

§ 3 : Structure du standard

§ 4 : Estimation et traitement des risques

La norme ISO/IEC 27002 - Sections principales

§ 5 : Politique de sécurité

§ 6 : Organisation de la sécurité de l'information

§ 7 : Gestion des Actifs

§ 8 : Sécurité liée aux ressources humaines

§ 9 : Sécurité physique et environnementale

§ 10 : Gestion des communications et de l'exploitation

§ 11 : Contrôle des accès

§ 12 : Acquisition, développement et maintenance des SI

§ 13 : Gestion des incidents liés à la sécurité de l'information

§ 14 : Gestion de la continuité des activités

§ 15 : Conformité légale et réglementaire

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification ISO27002

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT BASÉ SUR ISO27005 SENSIBILISATION

L'ISO/CEI 27005:2011 contient des lignes directrices relatives à la gestion des risques en sécurité de l'information. Elle vient en appui des concepts généraux énoncés dans l'ISO/CEI 27001; elle est conçue pour aider à la mise en place de la sécurité de l'information basée sur une approche de gestion des risques. La sensibilisation "ISO 27005 Risk Manager" traite de la norme ISO 27005 et de la gestion du risque de sécurité de l'information en général. Cette formation permet dans le cadre d'un apport théorique de mener de bout en bout un processus de gestion du risque et de gérer son cycle de vie.

Objectifs

Apprendre à implémenter la norme ISO 27005 et autres méthodes dans toutes circonstances.

Décrire le processus de gestion des risques et son cycle de vie.

Donner les moyens au stagiaire de manager et réaliser une appréciation des risques.

Communiquer les ressources et les outils disponibles afin de réaliser une appréciation des risques optimale.

Participants

Toute personne souhaitant maîtriser la norme ISO 27005 ou visant la certification ISO 27005

Toute personne devant réaliser une appréciation des risques informatiques portant en particulier sur les risques de sécurité informatique (RSSI, consultants en SSI)

Pré requis

Il est recommandé de posséder des connaissances en sécurité informatique.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation

PROGRAMME

Introduction à la série ISO 27000, la norme ISO 27005 et les autres méthodes

Vocabulaire du management du risque selon ISO 27005

La norme ISO 27005

- Introduction à la norme ISO 27005
- Gestion du processus de management du risque
- Cycle de vie du projet et amélioration continue (modèle PDCA)
- Établissement du contexte
- Identification des risques
- Analyses des risques
- Évaluation des risques
- Traitement du risque
- Acceptation du risque
- Surveillance et réexamen du risque
- Communication du risque

DEVOPS, THE BASICS

Pour réduire la friction organisationnelle entre les "devs" et les "ops"

L'organisation des entreprises, comme un ensemble d'équipes objectivées indépendamment les unes des autres avec des indicateurs spécifiques à chacune d'elles, va générer des optimums locaux et des frictions entre équipes. Ce qui n'est pas la meilleure chose pour l'entreprise.

Le principe de base de Devops part du constat suivant : si une équipe d'exploitation est primée sur la stabilité du système alors que l'équipe de développement est récompensée à chaque nouvelle fonctionnalité livrée, il est évident que ces deux équipes vont se retrouver en conflit perpétuel.

Promouvoir la coopération, industrialiser et motiver chacun sans noyer l'ensemble dans la masse n'est pas une mince affaire. Le mouvement Devops en plus de réfléchir à une nouvelle organisation de l'entreprise, vise à trouver des techniques et des outils pour favoriser cette coopération.

Devops est la concaténation des trois premières lettres du mot anglais development (développement) et de l'abréviation usuelle (ops) du mot anglais operations (exploitation), deux fonctions de la gestion des systèmes informatiques qui ont souvent des objectifs contradictoires. Le mot a été inventé par Patrick Debois durant l'organisation des premiers devopsdays à Gand en Belgique, en octobre 2009.

Objectifs

Détailler les divergences stratégiques entre développeurs et opérationnels

Identifier les manques de communication entre ces équipes

Rapprocher les processus de déploiement et de mise en production

Industrialiser au-delà du développement

Comprendre le concept d'infrastructure as code.

Participants

Consultants,

Chefs de projet,

testeurs,

responsables applicatifs

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Initiative DevOps

- Emergence de DevOps
- DevOps et l'agilité
- Activités impactées
- Des pratiques et / ou des outils

Dev et Ops

- Stabilité vs. innovation
- Problématiques de développement
- Problématiques de production et de support
- Reproduction des environnements (test, prod, pre-prod)
- Informations à partager

Rapprochement des équipes

- Intégration des Devs à la prod
- Intégration des Ops aux cycles de développement
- Typologie des outils communs
- Intégration dans une démarche Agile

Etapes d'une démarche DevOps

- Objectifs et moyens partagés
- Intégration continue
- Tests unitaires et tests d'acceptation
- Gestion des configurations et environnements
- Déploiement en continu
- Livraison en continu
- Monitoring

DEVOPS, DÉLIVRER EN CONTINU

Pour réduire la friction organisationnelle entre les "devs" et les "ops"

L'organisation des entreprises, comme un ensemble d'équipes objectivées indépendamment les unes des autres avec des indicateurs spécifiques à chacune d'elles, va générer des optimums locaux et des frictions entre équipes. Ce qui n'est pas la meilleure chose pour l'entreprise.

Le principe de base de Devops part du constat suivant : si une équipe d'exploitation est primée sur la stabilité du système alors que l'équipe de développement est récompensée à chaque nouvelle fonctionnalité livrée, il est évident que ces deux équipes vont se retrouver en conflit perpétuel.

Promouvoir la coopération, industrialiser et motiver chacun sans noyer l'ensemble dans la masse n'est pas une mince affaire. Le mouvement Devops en plus de réfléchir à une nouvelle organisation de l'entreprise, vise à trouver des techniques et des outils pour favoriser cette coopération.

Objectifs

Identifier les problèmes liés à la communication inter-équipes

Éliminer les objectifs d'équipe opposés

Faire participer progressivement les développeurs aux opérations de production

Mettre en place une standardisation des livrables de manière partagée

Industrialiser les déploiements applicatifs

Industrialiser les opérations de gestion de l'infrastructure

Partager une boîte à outils commune

Mettre en œuvre un monitoring du comportement de l'application.

Participants

Développeurs, administrateurs systèmes, chefs de projets.

Pré requis

Connaissances des commandes de base Linux.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Problématique DevOps

- Divergences entre les deux équipes, le déploiement source de conflits

Industrialiser les déploiements

- Standardisation, usine logicielle, intégration continue, provisioning

Nouveaux paradigmes

- Infrastructures Cloud, virtualisation, nouveaux outils

Virtualiser les environnements

- Différents types de virtualisation, outillage (Vagrant, Docker), exercices

Automatiser la mise en place des socles techniques

- Définition d'un processus commun et répétable, alternatives et outillage (Dockerfile, Puppet, Chef, Ansible, Salt, exercices)

Automatiser l'installation de l'application

- Présentation des options (Capistrano, Fabric, Ansible, Salt, Liquibase), exercices

Surveiller le comportement applicatif

- Des logs efficaces, plan de monitoring, outillage Graphite

Travailler ensemble

- Types d'organisations possibles, user stories de production, cérémonies communes, coopération sur les choix techniques

CLOUD COMPUTING, BASES ET CONCEPTS

La Gestion des services dans les nuages

Le Cloud Computing, ou informatique en nuage, propose une évolution des usages en entreprise qui consiste à externaliser, tout ou partie, des infrastructures informatiques. Le Cloud Computing impacte les métiers de fourniture de service informatique, tant dans les entreprises que chez les fournisseurs. Le Cloud Computing est un concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste client de l'utilisateur, est vu comme une évolution majeure par certains analystes, ou comme un piège marketing par d'autres.

Cette formation met en évidence les bases et les mutations induites par les solutions Cloud Computing et présente un panorama complet des objectifs et des concepts de base des offres opérationnelles.

Objectifs

Permettre aux participants de comprendre les apports potentiels, les risques et les challenges du Cloud Computing

Expliquer, en s'appuyant sur de nombreux exemples, comment réussir une transition progressive vers des infrastructures Cloud Computing et des usages SaaS en évitant les principaux écueils

Participants

DSI, Responsable de Département informatique,

Responsables des infrastructures et des études,

Chefs de projet, éditeurs et consultants.

Pré requis

Aucun pré-requis spécifique n'est nécessaire

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Qu'est-ce que le Cloud Computing?

- Dynamisme, abstraction, partage des ressources, état de l'art et perspectives, différentes topologies

Quels sont les composants du Cloud Computing

- IaaS, PaaS, SaaS ... Data as a Service (DaaS) ? ... Solutions as a Service Métier

Qu'est-ce que le IaaS ?

- Infrastructure as a Service : fondamentaux, acteurs

Qu'est-ce que le PaaS ?

- Platform as a Service : différence avec IaaS, principales plateformes PaaS

Qu'est-ce que le SaaS ?

- Concepts fondateurs : ASP, en ligne, on demand, hébergé, logiciel sur le web ... Interopérabilité des solutions SaaS

Standards du cloud computing et recommandations

- Écosystèmes du Cloud, les 13 domaines de travaux du Cloud

Impacts sur l'organisation

- Bénéfices attendus et risques induits par le Cloud Computing

Acteurs du Cloud Computing

CLOUD COMPUTING, CERTIFICATION FOUNDATION

La Gestion des services dans les nuages

Le Cloud Computing, ou informatique en nuage, propose une évolution des usages en entreprise qui consiste à externaliser, tout ou partie, des infrastructures informatiques. Le Cloud Computing impacte les métiers de fourniture de service informatique, tant dans les entreprises que chez les fournisseurs.

Cette formation permet d'acquérir une meilleure connaissance du monde du Cloud Computing et découvrir son potentiel, apprendre comment le cloud évolue et comment l'augmentation de la puissance des processeurs et de la bande passante a rendu possible le cloud. Ils couvriront aussi l'ensemble des acteurs du monde du cloud aujourd'hui et les produits et services qu'ils offrent, exploreront les avantages financiers ainsi que les risques encourus au niveau de la sécurité et obtiendront de solides connaissances sur les concepts fondamentaux, le déploiement, l'architecture et la conception du Cloud Computing.

Accréditée par l'EXIN, cette formation prépare au passage de l'examen Cloud Computing Foundation.

Objectifs

Expliquer les avantages et inconvénients du cloud computing

Connaître les acteurs du cloud computing et les produits et les services qu'ils offrent

Comprendre la sécurité et les problèmes de confidentialité liés au Cloud Computing

Connaître les plates-formes et les applications utilisées par les utilisateurs finaux du cloud computing.

Participants

DSI, Responsable informatique, ayant décidé ou non de recourir aux services du cloud,

Responsables des infrastructures et des études, administrateurs, consultants ayant besoin de comprendre le cloud,

Chefs de projet, les commerciaux ou professionnels du marketing qui vendent des services du cloud,

Pré requis

Aucun pré-requis spécifique n'est nécessaire

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Certification Cloud Computing agréé EXIN

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Principes du Cloud Computing

- Concept, évolution, architectures, bénéfices et limites du Cloud Computing

Utilisation du Cloud

- Accès au Cloud, mobilité

Gestion de la sécurité et des identités

Implémentation et gestion du Cloud

- Construction de réseaux locaux avec le Cloud, soutien à l'utilisation du Cloud computing, standards

Evaluation du Cloud computing

- Le business case, évaluation des implémentations

Préparation intensive à l'examen de certification

Passage de l'examen de certification Cloud Computing agréé EXIN

OPENSTACK® SOFTWARE, INTRODUCTION

Structurer les projets pour garantir leur réussite

Plate-forme libre destinée à la construction de clouds privés ou publics, OpenStack est également un projet communautaire dont l'objectif est d'aider les organisations à mettre en oeuvre à moindre coût des systèmes de serveurs et de stockage virtuels. Maintenant soutenu par plus de 150 partenaires techniques, parmi lesquels des poids lourds tels que Cisco, IBM, Yahoo! ou encore la NASA (à l'origine du projet), le projet OpenStack a largement gagné en maturité et les solutions logicielles qui résulte du travail communautaire sont aujourd'hui reconnues comme très abouties.

Ce stage d'une journée est destinée aux personnes souhaitant connaître le projet, le logiciel et les briques nécessaires à son utilisation

Objectifs

Connaître OpenStack, le projet, le logiciel

Connaître les différents composants d'OpenStack

Participants

Architectes

Chef de projet

Consultants

Pré requis

Connaissance générale des systèmes d'information

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

OpenStack : projet, logiciel et utilisation

- Présentation du projet et du logiciel
- DevStack : faire tourner rapidement un OpenStack
- Utiliser OpenStack

Composants principaux d'OpenStack

- Nova (Compute, Application)
- Swift (Registre d'images, Stockage d'objet)
- Glance (Service d'image)

Composants additionnels d'OpenStack

- Keystone (gestion des identités, authentification, autorisation et catalogue de services)
- Horizon (interface Web de paramétrage et gestion)
- Neutron (auparavant nommé Quantum) (gestion des réseaux à la demande)
- Cinder (service de disques persistants pour les machines virtuelles)
- Heat (service d'orchestration des ressources à base de template)
- Ceilometer (service de métrologie notamment pour la facturation)
- Trove (Service de Base de donnée à la demande)
- Sahara (Service de Big data grâce à Hadoop)

Quelques autres composants intéressants

- Oslo (OpenStack common library)
- Designate : DNS as a Service 5. Bonnes pratiques pour un déploiement en production
- Tirer partie de l'IaaS : Côté applications
- Tirer partie de l'IaaS : Côté système

OPENSTACK® SOFTWARE, CERTIFICATION FOUNDATION

Concept de Cloud privé. Mise en œuvre à travers la solution libre OpenStack

Plate-forme libre destinée à la construction de clouds privés ou publics, OpenStack est également un projet communautaire dont l'objectif est d'aider les organisations à mettre en œuvre à moindre coût des systèmes de serveurs et de stockage virtuels. Maintenant soutenu par plus de 150 partenaires techniques, parmi lesquels des poids lourds tels que Cisco, IBM, Yahoo! ou encore la NASA (à l'origine du projet), le projet OpenStack a largement gagné en maturité et les solutions logicielles qui résulte du travail communautaire sont aujourd'hui reconnues comme très abouties.

Cette formation de 3 jours est destinée aux professionnels de l'informatique souhaitant mettre en place un cloud privé ou public avec OpenStack et fait l'objet d'une certification EXIN concernant les concepts fondamentaux d'Openstack et la compréhension de l'architecture, la conception et le déploiement d'Openstack

Objectifs

Connaître OpenStack et ses différentes composantes

Connaître les conditions nécessaires au déploiement d'un cloud sous OpenStack

Disposer des connaissances nécessaires à l'administration d'un cloud OpenStack

Participants

Architectes

Chef de projet

Consultants

Toute personne souhaitant installer une infrastructure de Cloud avec OpenStack

Pré requis

Connaissance générale des systèmes d'informations, systèmes et réseaux IP

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification OpenStack® software Foundation EXIN

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

What is OpenStack ?

- Characteristics of Cloud Computing
- Characteristics of OpenStack
- OpenStack high level architecture

OpenStack Compute

- The role of the Nova service
- Nova Operation
- Networking options in Nova

OpenStack and Storage

- Image management using Glance
- Block Storage managed using Cinder
- Object storage provided using Swift

OpenStack Identity Management

- Keystone User Authentication
- User Authorization
- Service Registration

OpenStack Networking

- Neutron Networking features
- Layer 3 services
- Network Security

OpenStack Support Services

- OpenStack Metering using Ceilometer
- OpenStack Dashboard provided by Horizon
- OpenStack Orchestration using Heat

Préparation à l'examen de certification

- Examen blanc dans les mêmes conditions que l'examen officiel.
- Correction détaillée de l'examen blanc

Passage de l'examen de certification

- Présentation et mise en place des règles de confidentialité.
- Passage de l'examen (1 heure)

ARCHITECTURE ORIENTÉE SERVICE, INITIATION SOA

Un thème majeur pour les systèmes d'information d'entreprise

L'architecture orientée service (SOA) s'est imposée aujourd'hui comme un thème majeur pour les systèmes d'information d'entreprise. Plus qu'une nouvelle technologie ou méthode, c'est la convergence de plusieurs approches existantes, et l'émergence d'un style d'architecture et de gouvernance de SI. Cependant, il ne s'agit pas d'une simple juxtaposition de techniques disparates. SOA intègre ces différentes pratiques dans un cadre organisé : l'architecture des systèmes, fortement guidée par le métier.

Objectifs

Proposer une première approche à l'architecture SOA

Comprendre ce qu'est une architecture SOA ainsi que ses implications dans le monde professionnel

Participants

Chefs de Projet, équipe de développement, informaticiens en réseau et systèmes

Pré requis

Connaissance générale du monde de l'informatique.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction, principes et motivations

Les éléments de base de l'architecture

- Composant de service, bus d'entreprise, contrat de service, données d'échanges et données persistantes

Typologie et modèle en couches logiques

- Composant entité, SOA et processus, composant Processus, composant Fonction, composant Utilitaire et public, composant Présentation

Démarche et identification

- Démarche orientée processus, démarche orientée donnée, démarche orientée application, gestion des versions, spécification étendue et tests

Cartographie et modèles

- Cartographie des services, structure générale du système, dépendance d'interfaces

Structuration du SI et application

- Application composite, visibilité et structuration du SI

ARCHITECTURE D'ENTREPRISE, SENSIBILISATION TOGAF

Un standard industriel de l'architecture informatique d'entreprise

TOGAF® (The Open Group Architecture Framework) est un standard industriel apportant une méthodologie de mise en place et d'administration d'architectures informatiques d'entreprise. Il est adaptable à différentes tailles d'entreprise et offre un référentiel de tout ce qui est utile pour valoriser la transformation d'une entreprise ainsi que des règles de management et de gouvernance.

Cette formation d'introduction à l'Architecture d'entreprise permet aux participants de comprendre la démarche d'Architecture d'Entreprise comme un moyen de transformer le système d'information et l'aligner avec la stratégie métier.

Objectifs

Présenter les concepts fondamentaux de TOGAF et fournir une vue d'ensemble du référentiel ADM (Architecture Development Method)

Aborder les différentes phases de l'architecture d'entreprise intégrée au référentiel ADM

Participants

Architectes, Direction de programme de transformation, urbanistes, responsables de Gouvernance ou portefeuille projets, Responsables du SI, Responsables des directions d'architecture

Pré requis

Maîtriser les concepts des technologies de l'information et de la communication.

Avoir compris les enjeux de la maîtrise de l'architecture d'entreprise.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Définition et vue générale du modèle

Phase Preliminary

- Principaux documents, livrables de la phase

Phase A – Architecture Vision

- Exemples de matrices, diagrammes principaux, livrables de la phase

Phase B – Business Architecture

- Principaux documents, diagrammes principaux, matrices, livrables de la phase

Phase C – Information Systems Architectures

- Principaux documents, diagrammes principaux, matrices

Phase D – Technology Architecture

- Catalogues, diagrammes principaux, diagrammes d'extension, matrices

Phase E – Opportunities and Solutions

- Diagrammes principaux, livrables de la phase

Phase F – Migration Planning

- Livrables de la phase

Phase G – Implementation Governance

- Livrables de la phase

Phase H – Architecture Change Management

- Livrables de la phase

GESTION DE LA CONTINUITÉ INFORMATIQUE, PCA-PRA

Une assurance de l'activité métier en cas de sinistre

Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) est un ensemble de mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crises, y compris face à des chocs extrêmes, le maintien des prestations de services essentielles de l'entreprise, puis la reprise planifiée des activités. Un plan de reprise d'activité (PRA), identifié comme la partie purement métier du PCA, est un ensemble de procédures qui permettent de repartir à partir d'un point d'interruption donné.

Ces éléments servent de guide aux organisations pour répondre, rétablir, reprendre et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini à la suite d'une interruption. Au travers de cette formation, les participants pourront comprendre les notions de PCA-PRA et seront sensibilisés à la démarche de mise en œuvre par la mise en application sur un cas pratique.

Objectifs

Mettre en œuvre une démarche d'analyse des risques

Concevoir les PCA/PRA selon un périmètre défini

Participants

RSSI, DSI, managers concernés par la conception et la mise en œuvre d'un PCA/PRA

Pré requis

Une bonne compréhension des systèmes d'information sur le plan organisationnel est fortement recommandée

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Modèles de documents fournis pour les ateliers collaboratifs

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Cours théorique (1/2 journée)

Qu'est-ce qu'une crise ?

Quels sont les objectifs d'un PCA ?

Présentation de la réalisation d'un PCA

- Cartographier le périmètre métier et technique,
- Analyser les activités critiques,
- Définir la stratégie de continuité,
- Mettre en place le plan de reprise d'activité,
- Evolutions

Atelier collaboratif sur un cas pratique (1/2 journée)

Méthodologie de mise en œuvre proposée

- Cadrage du périmètre
- Identification des processus métier critiques
- Identification des actifs et leur niveau de criticité
- Analyse des risques
- Préconisation et traitement des risques
- Rédaction des plans de reprise d'activité
- Mise en œuvre de la gestion de la continuité

Mise en application sur un cas proposé

LE BALANCED SCORECARD, TABLEAU DE BORD DE LA DSI

Tableau de bord prospectif (TBP) ou tableau de bord équilibré

Le Balanced Scorecard est né du constat que les systèmes de mesure des entreprises basés sur les indicateurs financiers ne sont plus adaptés à l'économie du marché actuel. C'est un instrument de contrôle, apte à améliorer le changement au sein des entreprises par l'introduction « d'indicateurs physiques, d'indicateurs non produits par l'entreprise, d'indicateurs sur l'environnement, ou encore d'indicateurs transversaux ». Par conséquent, le tableau de bord a pour finalité une représentation synoptique des performances passées, présentes et futures de l'organisation.

Il fournit aux dirigeants et responsables stratégiques un cadre de travail complet pour traduire le projet d'avenir et la stratégie de l'organisation en un ensemble cohérent d'indicateurs de la performance.

Objectifs

Comprendre le rôle et les enjeux du Balance Scorecard

Apprécier les risques et calcul à long terme

Mesurer la satisfaction client grâce à des indicateurs de performance

Modéliser et cartographier ses processus

Estimer et valoriser le capital organisationnel

Intégrer le Balance Scorecard dans son management et dans sa communication.

Participants

Responsables opérationnels, contrôleurs de gestion, d'une manière générale tout décideur impliqué dans l'organisation et la gestion d'une entité

Pré requis

Connaissances économiques de base, expériences des entreprises et/ou organisations.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 à 2 jours (7 à 14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les Fondements du pilotage

Les tableaux de bord informatique existants

La transparence des coûts informatiques et des coûts du Système d'Information

Les Principes de Construction

Etat des pratiques

Les Tableaux de bord traditionnels

Enquête

Les projets et études

La maintenance informatique

L'exploitation

Les services utilisateurs

Exemple d'un TDBI à destination de la DG

Vision synthétique des indicateurs de pilotage

Le Tableau de Bord prospectif

Le Benchmarking

Mise en œuvre des Tableaux de Bord

Conclusion et exemples d'indicateurs

EFFICACITÉ RELATIONNELLE

Les progrès technologiques offrent de nouvelles formes de communication. Malgré ces incontournables avancées, le monde de l'entreprise reste d'abord une affaire de personnes bien réelles.

Les nombreux défis techniques et économiques exigent des femmes et des hommes qu'ils sachent se mobiliser, d'abord seuls, puis ensemble. De nouveaux leaders apparaissent pour piloter les projets les plus stratégiques avec des équipes transverses dans lesquelles le lien hiérarchique n'occupe que très peu de place.

Les groupes de travail se font et se défont au rythme des challenges à relever. Le temps pour établir le contact et trouver ses repères est court. Et si chacun, qu'il soit manager ou non, était en mesure d'apporter à l'entreprise une part supplémentaire de cette forme d'intelligence appelée aussi efficacité relationnelle?



EFFICACITÉ RELATIONNELLE

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Process Communication ®	EP-01-A	2j	69
Process Communication ® Management	EP-02-A	3j	70
Développer sa créativité	EP-03-A	1j	71
Organisation du travail	EP-04-A	1j	72
Animer une équipe projet	EP-05-A	2j	73
Délégation Efficace	EP-06-A	2j	74
Prise de parole	EP-07-A	2j	75
Négociation	EP-08-A	2j	76

PROCESS COMMUNICATION®

Développez les compétences relationnelles pour améliorer l'efficacité collective

La Process Communication® est à la fois un modèle de découverte et de compréhension de sa propre personnalité et de la personnalité des autres. C'est un outil puissant permettant de développer des stratégies de communication adaptées. Pragmatique et immédiatement opérationnel, IL permet de prévoir les comportements des individus en situation de stress, de les repérer et il donne les clefs pour aider à sortir du stress et pour retourner vers une "pensée claire".

Ce modèle a été développé dans les années 70 par l'américain Taibi Kahler, Dr en psychologie. Ses études ont été subventionnées par la NASA pour recruter les astronautes et ont été récompensées par le prix Eric Berne. Son application au management de projet renforce l'efficacité des méthodes de maîtrise du contenu, des coûts et des délais du projet..

Objectifs

Donner une compréhension des processus de communication qui sont à l'œuvre.

Fournir un outil opérationnel pour gérer son stress et agir sur celui des autres

Permettre d'adopter des attitudes de management efficaces.

Faire prendre conscience de ce qui permet de se sentir bien et de ce qui met mal à l'aise dans telle ou telle situation.

Participants

Toute personne désireuse de comprendre son propre fonctionnement et celui de ceux qui l'entourent dans le cadre professionnel aussi bien que personnel.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction et découverte du modèle

- Les fondamentaux du modèle Process communication®, les principes de personnalité du Dr Taibi KAHLER

Les types de personnalités

- Les 6 types de personnalités et leurs comportements liés.

Identification de son profil

- L'inventaire de personnalité.

Le concept de perception

- S'entraîner à traduire son message dans le perception de l'autre, changer de registre de communication pendant une réunion de travail.

Les canaux de communication et leur utilisation

- Les canaux de communication, utiliser des outils pour comprendre la personnalité de son interlocuteur, exercice du feed back.

Management et motivation

- Les styles de management, se motiver et motiver les autres avec les besoins psychologiques

La gestion des comportements inefficaces

- Les signaux d'alerte, les 6 mécanisme d'échec de la communication, la régulation des comportements, la mise en place d'actions concrète.

PROCESS COMMUNICATION® MANAGEMENT

Développez les compétences relationnelles pour améliorer l'efficacité collective

Les progrès technologiques offrent de nouvelles formes de communication. Malgré ces incontournables avancées, le monde de l'entreprise reste d'abord une affaire de personnes bien réelles.

Les nombreux défis techniques et économiques exigent des femmes et des hommes qu'ils sachent se mobiliser, d'abord seuls, puis ensemble. De nouveaux leaders apparaissent pour piloter les projets les plus stratégiques avec des équipes transverses dans lesquelles le lien hiérarchique n'occupe que très peu de place. Les groupes de travail se font et se défont au rythme des challenges à relever. Le temps pour établir le contact et trouver ses repères est court.

Et si chacun, qu'il soit manager ou non, était en mesure d'apporter à l'entreprise une part supplémentaire de cette forme d'intelligence appelée aussi intelligence relationnelle ?

Objectifs

Comprendre sa propre structure de personnalité pour utiliser tous ses atouts et offrir le meilleur de soi.

Mieux se gérer dans les moments difficiles et dans les inévitables périodes de stress.

Accepter la personnalité des autres et s'y adapter pour un travail en équipe plus fluide.

Acquérir des outils de communication pour trouver la meilleure façon d'aborder une personne très différente de soi.

Apprendre à retrouver le dialogue constructif après un épisode conflictuel.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans le pilotage de projets (avec ou sans liens hiérarchiques).

Toute personne faisant régulièrement partie de groupes de travail ou étant conduite à participer à des équipes de travail transverses.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Inventaire de personnalité du participant

Profil de personnalité du participant

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction et vue d'ensemble

Principes de la structure de personnalité

- Présentation des travaux du Dr Taibi KAHLER, base de personnalité, phase de personnalité.

Les types de personnalité

- 6 différents types et les comportements liés, leurs atouts et points de vigilance

Identification des profils et compréhension de son propre profil

Le concept des perceptions

- Filtre de perception de chaque type de personnalité, traduire son message, changer de registre de communication

Les canaux de communication et leur utilisation

- 4 canaux de communication, outils pour comprendre la personnalité de son interlocuteur, rétablir la communication en cas de perte de contact.

Motiver et se motiver

- Les 8 besoins psychologiques d'un individu, satisfaire ses propres besoins, retrouver de l'énergie dans les moments à forte pression.

Stress et comportements improductifs

- 6 mécanismes d'échec de la communication, premiers signaux et causes probables

Gestions des comportements

- Régulation des comportements, mise en place d'actions concrètes.

Le profil de l'équipe

DÉVELOPPER SA CRÉATIVITÉ

La créativité est un sujet passionnant mais délicat. Etant à l'opposé de la structure et du contrôle, la créativité ouvre la porte à toutes les libertés, incluant le risque de se perdre ou de se disperser. L'ouverture n'a de sens que par rapport à un contexte, à un sujet donné, à un projet.

Ce module vous propose de structurer un cadre favorisant le développement de votre créativité. ?

Objectifs

Stimuler la créativité seul ou en groupe.

Maîtriser les techniques pour faire émerger les idées.

Dérouler un processus de créativité.

Résoudre les problèmes par la créativité.

Participants

Acteurs impliqués dans l'innovation de nouveaux produits.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Qu'est ce que la Créativité ?

- Histoire de la créativité, mythes de la créativité, ne pas croire les experts

Comment fonctionne la créativité ?

- Fonctionnement mental, les 4 cerveaux et leurs territoires, mécanisme du mal être, mécanisme du bien être

Obstacles à la créativité

Techniques et outils pour le développement de la créativité et la production d'idées

- Techniques de créativité individuelles contre techniques collectives, brainstorming,
- Individuel - Cartes mentales,
- Collectif – Brainwriting

Techniques pour la génération d'idées contre techniques pour leur sélection

- Création – SCAMPER,
- Evaluation - PNI
- Autres techniques créatives
- Six Chapeaux
- Analogies
- Future Pretend Year
- Autres outils pour soutenir le processus créatif

Idées pratiques pour transformer les idées créatives en innovations ou projets d'entreprise

ORGANISATION DU TRAVAIL

Optimisez la capacité d'une équipe à travailler avec efficacité

Organiser le travail d'un grand nombre de personnes implique d'optimiser deux aspects essentiels du travail en équipe : la communication et la définition des rôles ou missions de chacun dans un temps imparti. L'organisation du travail consiste à la mise en place de différents systèmes dans les entreprises pour accroître la productivité d'une équipe ou de collaborateurs, grâce à une utilisation la plus efficace du travail.

Objectifs

Mieux organiser son temps et optimiser la planification de ces tâches.

Déterminer les facteurs de perte temps et apprendre à les gérer pour se consacrer à des tâches plus importantes.

Mettre en place des moyens pratiques et applicables immédiatement.

Participants

Chefs de projets, membres d'une équipe projet.

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Réduire le nombre d'interruptions

- Définir les raisons pour lesquelles il est important de gérer les interruptions sur son lieu de travail,
- Limiter le nombre et la durée des visites impromptues, Gérer les appels entrants et sortants,
- Causes des interruptions qu'il est possible d'éviter.

Tenir une réunion productive

- Limiter la durée des réunions trop longues ou inutiles.
- Déterminer un ordre du jour bien établi pour une réunion.
- Déterminer les étapes pour traiter les différents points d'une réunion en respectant l'horaire prévu.
- Analyse de situations pour déterminer les mesures à prendre afin d'écourter vos réunions.

Supprimer le travail inutile

- Avantages de déterminer les tâches qui peuvent être déléguées ou supprimées.
- choix des informations qui doivent être communiquées lors du processus de délégation.
- Moyens pour refuser une tâche provenant d'un de vos collègues tout en lui proposant d'autres solutions.

Gérer la paperasse plus rapidement

- Pourquoi il est essentiel de savoir gérer la paperasse.
- Mesures à prendre pour mieux gérer votre courrier.
- Méthodes les plus efficaces pour répondre au courrier.
- Méthodes pour gérer efficacement les documents à lire.

ANIMER UNE ÉQUIPE PROJET

Savoir faire travailler efficacement une équipe autour d'un projet

Réussir un projet ne repose pas que sur la technique et la gestion. Un projet est avant tout une aventure humaine. La mission du chef de projet est de fédérer, animer et motiver l'équipe pour la mener vers le succès.

Communiquer est donc la clé de l'animation des équipes. Il faut parvenir à faire collaborer efficacement des individus de cultures métier souvent différentes, géographiquement dispersés, et cela en dehors du cadre hiérarchique traditionnel.

Objectifs

Identifier les acteurs du projet et se situer dans l'organisation matricielle.

Constituer une équipe projet et en organiser le travail.

Faire travailler ensemble des experts de services différents sans détenir de pouvoir hiérarchique.

Capitaliser sur les synergies .

Participants

Chefs de projets, responsables de lots, équipiers, contributeurs.

Pré requis

Des notions de base en management de projet et de communication.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les acteurs et leurs rôles

- Rôle prescrit et rôle réel, diagrammes à bulles, rôles normalisés

Les différents acteurs

- Impliqués et concernés, matrice DRV (décide, réalise, valide)

Relation Projet / Entreprise

- Comment se positionner ?
- Localiser et utiliser les pouvoirs : celui du chef de projet
- Projets statutaires, influences, caractéristiques de l'organisation matricielle

Constitution de l'équipe projet

- Enjeux et objectifs individuels et collectifs
- Créer une identité et définir ensemble des règles de fonctionnement
- Système d'information du projet, plan de management

Le rôle du chef de projet, animateur d'équipe

- Notion de leader formel et informel, frontières internes et externes d'une équipe

L'animation de l'équipe

- Phases de la vie d'une équipe, entretien de recadrage, stratégies de management

Management hors hiérarchie

- Leviers de la motivation
- Informer, reconnaître, associer

Mise en œuvre pratique

- Exercices, cas pratiques., évaluation

DÉLÉGATION EFFICACE

Développez votre capacité à déléguer pour vous concentrer sur votre mission et responsabiliser vos collaborateurs

Vos collaborateurs ont perdu toute motivation et vous ne trouvez pas le temps de faire tout ce qui vous incombe... comment inverser la tendance ? Les techniques et les outils qui vous permettent de mettre en place une délégation efficace peuvent vous permettre de responsabiliser vos collaborateurs, de les motiver et de vous dégager du temps pour que vous puissiez vous concentrer sur les tâches de management. La délégation est investissement dans les personnes et dans leur développement, ce n'est pas juste un moyen d'obtenir rapidement l'exécution de tâches. Pour que tous vos collaborateurs donnent le meilleur d'eux-mêmes, encore faut-il leur donner la possibilité de s'exprimer.

Objectifs

Assimiler la notion de délégation dans son contexte

Être capable de planifier efficacement une délégation

Être capable de donner des instructions claires avec ou sans un lien hiérarchique

Être capable de mettre en oeuvre et de suivre une délégation

Finaliser une délégation.

Participants

Toute personne régulièrement impliquée dans le pilotage de projets (avec ou sans liens hiérarchiques)

Toute personne faisant régulièrement partie de groupes de travail ou étant conduite à participer à des équipes de travail transverses.

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à l'organisation du travail

- Théories de l'organisation, orientation humaine et orientation économique de l'organisation, analyse du poste de travail

Objectifs de la Délégation

- Contexte d'organisation provisoire, contexte d'organisation permanente, autres contextes

Utilisation de la délégation dans la gestion des priorités

- Calcul de la surcharge, établissement des priorités, délégation partielle ou totale

Types de délégation

- Délégation de tâches, délégation de pouvoirs, délégation de signature

Planification de la délégation

- Préparation de la délégation des tâches,
- Définition des limites du périmètre du travail à déléguer
- Formalisation du processus de délégation et de contrôles

Mise en œuvre de la délégation

- Lancement du processus, exercice du contrôle, ajustement et gestion des écarts

Conditions de réussite de la délégation

- Anticipation, confiance : moyens de mise en œuvre
- Moyens de contrôle, progressivité, communication
- Evaluation

Recommandations

- Bonnes pratiques, pièges à éviter

Exercices de mise en pratique

PRISE DE PAROLE

Améliorez l'efficacité de vos communications orales en prenant conscience de votre image

Le Project Management Institute nous dit que le chef de projet passe 90% de son temps à communiquer. L'efficacité de la prise de parole est primordiale pour qu'il puisse faire travailler ensemble des parties prenantes très différentes dans un management transversal.

Cet atelier de prise de parole permet de prendre conscience de l'image que l'on donne en situation de communication orale et de tester des outils pour que chaque prise de parole permette d'atteindre l'objectif fixé.

Objectifs

Comprendre l'image que l'on donne en situation de communication.

Prendre conscience de ses points forts et les valoriser.

Repérer ses axes d'amélioration pour travailler dessus.

Etablir stratégie de prise de parole afin d'atteindre ses objectifs de communication.

Participants

Toute personne amenée à prendre la parole en public.

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Une quinzaine de jours sépare les deux séances.

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Jour 1

3 minutes pour vous dire l'image que vous renvoyez ...

- Exercice de prise de parole de chaque participants.
- Feed-back individuel de chacun: inventaire individuel des point positifs et des axes d'amélioration.
- L'objectif est la prise de conscience de l'image qui est reçue lorsque l'on est en situation de communication.

20 conseils de prise de parole en public

- Présentation du concept et des 20 points de la prise de parole.
- Test du concept
- L'objectif est que chacun puisse mettre un concept sur ses points forts et ses axes d'amélioration afin d'optimiser l'efficacité de ses prises de parole.

Jour 2

Feedback sur les 15 jours de pratique

- Partage d'expérience sur la mise en pratique de la formation (succès/difficultés)
- Exercice de prise de parole avec le feedback pour voir l'évolution du participant

Une communication pour quel objectif?

- Recadrage contextuel de la prise de parole.
- Définition d'un objectif concret de prise de parole.
- Mise en situation

NÉGOCIATION

Dégager une négociation optimale pour les collaborateurs et pour soi-même

La négociation est un ensemble des démarches et des processus de communication ayant pour but de confronter les positions, points de vue, intérêts et attentes, dans le but de parvenir à un accord entre les parties concernées.

Progressivement, le terme a pris une seconde signification. Il a été associé à la notion de conflit. La négociation a alors été appréhendée comme un mode de résolution des conflits, comme une des alternatives possibles à l'usage de la force, à l'instar de la médiation ou de l'arbitrage.

Objectifs

Mieux connaître son style de négociation et détecter celui de son interlocuteur.

Préparer efficacement une négociation, clarifier les mécanismes, analyser les enjeux, les phases, les techniques.

Mener l'entretien en veillant à la cohérence entre objectifs visés et méthodes utilisés.

Sortir des pièges et maîtriser les situations difficiles.

Participants

Chefs de projets, membres d'une équipe projet et acheteurs.

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Mieux connaître son style de négociation

- Les différents styles de négociation.
- Auto diagnostic de son style de négociation.

Préparer la négociation

- Anticiper les existences, se créer des marges de manœuvre.
- Recenser et hiérarchiser les contreparties possibles.
- Anticiper les positions de repli.
- Préparer différents scénarios et les tactiques adaptées.

Maîtriser les étapes clés de la négociation

- Etablir la confiance dès le premier contact.
- Construire ensemble une solution acceptable pour les deux parties – conclure positivement.
- La spécificité de la négociation en gestion de projets.
- Obtenir les moyens et ressources de la part de sa hiérarchie.

Gérer les situations difficiles et préserver la relation en cas de conflit

- Sortir des situations de blocage et oser dire non.
- Résister aux attaques de mauvaise foi.
- Sortir des situations d'impasse : les techniques de recadrage.
- Défendre son point de vue sans agresser.

S'entraîner à négocier

- Maîtriser ses émotions, accroître sa confiance en soi
- Savoir prendre du recul

MÉTIER S DU TEST

Il est important pour la satisfaction de l'utilisateur/client que le développement du logiciel soit de qualité et que le système fasse ce qu'il doit faire. La complexité du développement augmente avec la taille du projet et le nombre de personnes impliquées dans sa réalisation. Plus le projet est important, plus le nombre de personnes est important, plus le projet est divisé et plus il y a d'erreurs possibles, par exemple lors de l'intégration des différents composants. C'est pour cela qu'il est très difficile, voire impossible, de ne pas rencontrer d'erreurs dans les différents stades du projet et parties du système.

On peut trouver des erreurs aussi bien dans le code, dans la documentation et même à la base, dans la définition des exigences. Il est donc clair qu'il est important de planifier des tests variés tout au long du cycle de vie du projet. Les différents tests logiciels vont aider à détecter les erreurs et permettre de les corriger pour qu'il n'y ait pas d'impact sur le fonctionnement du logiciel.

Nos séminaire vous présenteront les éléments incontournables à connaître pour dimensionner un projet de test logiciel, et vous permettront d'identifier l'opportunité et le risque d'un tel projet.



MÉTIERS DU TEST

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Bases méthodologiques pour les tests informatiques	MT-01-A	1j	79
CFTL/ISTQB, certification Foundation	MT-02-A	3j	80
Automatisation des tests avec Quick Test Pro® - HP (Niveau Standard)	MT-03-A	2j	81
Automatisation des tests avec Quick Test Pro® - HP (Niveau Avancé)	MT-04-A	2j	82
Gestion des tests avec Quality Center HP	MT-05-A	1j	83

BASES MÉTHODOLOGIQUES POUR LES TESTS INFORMATIQUES

Enjeux économiques et techniques des métiers du Test

Le test est utilisé pour améliorer la qualité du logiciel. La professionnalisation et la valorisation du test au sein de l'entreprise sont des enjeux majeurs, motivés par une réalité économique. Omniprésent tout au long du cycle de développement, le test logiciel est une activité qui mobilise de nombreuses connaissances et savoir-faire pour produire des tests pertinents.

Cette formation vous présentera les éléments incontournables à connaître pour dimensionner un projet de test logiciel, et vous permettra d'identifier l'opportunité et le risque d'un tel projet.

Objectifs

Comprendre les enjeux économiques des métiers du Test

Appréhender les techniques des métiers du Test

Participants

Directions informatiques,

Maîtrise D'ouvrage, Décideurs

Toute personne souhaitant intervenir dans des projets liés aux tests.

Pré requis

Connaissances de base dans l'informatique.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

But de la méthodologie pour les tests informatiques

- Pourquoi faire des tests ? (Retours d'expérience terrain).
- Avantages économiques et techniques à l'introduction des tests dans une entreprise.

Se situer dans les différentes phases de test

- Présentation des phases type de test en fonction de typologies de projet (Cycle V Agile,..)

La stratégie de test

- Présentation d'exemples de stratégie de test

La conception des tests et état de l'art

- Présentation de méthodologies de conception de test et de l'état de l'art en la matière.

La mise en œuvre des tests

- Evaluation des risques et opportunités à la mise en œuvre de solutions d'amélioration de la qualité (en amont de la conception et lors des tests) selon le modèle de conception choisi.

Quizz portant sur le programme de la journée

CFTL/ISTQB, CERTIFICATION FOUNDATION

Ce stage a été conçu pour aider les consultants à mener à bien leurs futurs projets et à valoriser leurs compétences. Il leur permet d'acquérir de solides bases techniques et méthodologiques dans les métiers du test.

Pourquoi les tests et que sont-ils? Quelles sont les techniques et méthodes à appliquer? Comment organiser ses tests? Comment communiquer?

La formation « Préparation à la certification CFTL/ISTQB - Niveau Foundation » est élaborée à partir des meilleures pratiques Métier éprouvées en interne par des experts du test.

Objectifs

Apporter une vision claire de l'apport ISTQB.

Acquérir de solides bases techniques et méthodologique dans les métiers du test basée sur des normes industrielles. Avec des conseils pragmatiques sur les différentes démarches de mise en oeuvre, les facteurs de succès et les risques de ce type de projet.

Apporter une vision globale des tests dans le cycle de développement.

Acquérir une connaissance des outils de test et une méthode de réflexion propre au métier du test logiciel.

Obtenir une certification.

Participants

Responsable de gestion des tests et tout acteur au sein d'un projet de test et/ou recette.

Toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des tests pour un projet informatique

Pré requis

Connaissances de base du métier des tests.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification CFTL/ISTQB foundation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction

- L'histoire de l'ISTQB/CFTL : ses origines, ses acteurs.
- L'approche ISTQB fondée sur les bonnes pratiques.
- La philosophie ISTQB et les concepts principaux sous-jacents.

Présentation des Thèmes abordés

- Fondamentaux des tests.
- Tester pendant le cycle de vie logiciel.
- Techniques statiques.
- Techniques de conception des tests.
- Gestion des tests.
- Outils de support aux tests.

Détails des thèmes illustrés

Outils et Conseils pour la réussite de la certification

Certification

AUTOMATISATION DES TESTS AVEC QUICK TEST PRO® - HP®

Niveau Standard

Cette formation a été conçue pour permettre de découvrir l'activité d'automatisation des tests à travers l'outil HP QTP. Celle-ci permet d'appréhender les enjeux, les points sensibles associés à l'automatisation, mais aussi de découvrir les principales fonctionnalités de l'outil HP QTP.

Cette formation s'organise autour d'une partie théorique, une partie pratique et peut s'accompagner d'une formation avancée de 2 jours.

Objectifs

Cette formation apporte :

- Une présentation du métier d'automaticien .
- Une présentation des enjeux, facteurs clés d'un projet d'automatisation de test
- Une présentation globale de l'outil HP QTP.
- Une présentation des fonctionnalités les plus importantes de HP QTP.
- Des exercices pratiques clairs pour mettre en application les différentes fonctionnalités de HP QTP.

Participants

Toute personne voulant se lancer dans l'activité d'automatisation des tests et aussi aux personnes voulant utiliser l'outil d'automatisation des tests fonctionnels de l'éditeur HP.

Pré requis

Connaissances de base du métier des tests.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Un cahier d'exercices.

Les guides utilisateurs officiels de QTP.

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction au métier d'automatisation des tests

- Présentation du métier d'automatisation des tests
- Difficultés d'un projet d'automatisation
- Retours d'expériences

HP QTP par rapport à HP QC

- HP Quick Test Pro (Cible)
- HP QTP par rapport à HP QC

Fonctionnalités standards de HP QTP

Premier contact avec HP QTP

Premier record

Première exécution (Run)

Répertoire d'objet (Repository)

Mode Debug

Création de step sans le mode record

Vérifications (Checkpoints)

AUTOMATISATION DES TESTS AVEC QUICK TEST PRO® - HP®

Niveau Avancé

Cette formation a été conçue pour augmenter la connaissance de l'activité d'automatisation des tests. Elle permet de découvrir les différentes bonnes pratiques pour mener à bien un projet d'automatisation des tests et limiter les coûts de maintenance.

De plus cette formation permet de découvrir les fonctionnalités avancées d'HP QTP afin de permettre à l'utilisateur de connaître les possibilités et moyens de contournement pour résoudre les points bloquants rencontrés lors de l'automatisation.

Objectifs

Cette formation apporte :

Un zoom sur les processus d'un projet d'automatisation des tests

Une présentation des bonnes pratiques associées à l'automatisation

L'application de ces bonnes pratiques avec HP QTP

La découverte des fonctionnalités avancées d'HP QTP

Des exercices pratiques clairs pour mettre en application les différentes fonctionnalités avancées d'HP QTP.

Participants

Toute personne qui a déjà une expérience dans l'automatisation des tests et qui souhaite découvrir les fonctionnalités avancées d'HP QTP.

Pré requis

Connaissances de base du métier des tests.

Connaissances de la formation standard – QTP

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Un cahier d'exercices.

Les guides utilisateurs officiels de QTP.

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Rappel des enjeux de l'automatisation

- Difficultés d'un projet d'automatisation
- Retours d'expériences
- Attentes du client

Zoom sur les processus d'un projet d'automatisation des tests

- Sensibilisation
- POC
- Stratégie d'automatisation
- Méthodologies d'automatisation
- Réalisation / Développement

Méthodologie de développement (Bonnes pratiques)

- Briques/actions réutilisables
- Stabilité et robustesse
- Centralisation du JDD
- Centralisation des objets

Fonctionnalités avancées de QTP

- Partage du répertoire d'objets
- Synchronisation
- Modularité (Actions/fonctions)
- Variabilisation
- Pilotage par les données (Data Driven)
- Expressions régulières (Regular Expressions)
- Scénarios de secours / action optionnelle (Optional Step)
- Moyens de contournement (Virtual object)
- Autres (Descriptive programming, etc)

GESTION DES TESTS AVEC QUALITY CENTER® - HP®

HP Quality Center est la plate-forme de test centralisée qui garantit le processus d'assurance qualité de bout en bout et fédère les ressources de test à l'échelle de tous les projets de l'entreprise. Cette plate-forme garantit la traçabilité de tout le processus - gestion des exigences, planification des tests, construction des tests, exécution des tests, gestion des anomalies et des défauts - au sein d'un seul référentiel avec analyse en temps réel du statut de chacun des projets.

La version 11 de Quality Center intègre de nombreuses nouveautés pour la gestion et l'exécution des tests. Cette formation basée sur l'édition ALM, vous permettra d'en découvrir tous les aspects au travers d'un cours théorique et de mise en application concrète par des exercices pratiques.

Objectifs

Connaître le rôle des différents modules de QC et leur utilisation par rapport aux phases d'un projet

Organiser le projet, utiliser les concepts de versioning et de baselining de QC pour gérer les changements du système

Renseigner les exigences d'un système, concevoir les tests, constituer et exécuter une campagne de tests, gérer les anomalies

Utiliser les outils de reporting standards de QC

Participants

Professionnels du test qui souhaitent créer et capitaliser autour d'un référentiel de test.

Acteurs MOE/MOA

Testeurs, chefs de projet, analystes de test, analystes fonctionnels, responsables d'équipe de test, administrateurs des projets Quality Center.

Pré requis

Connaissances de base en processus de développement des logiciels.

Expérience requise sur des activités de tests.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Exercices et corrigés associés.

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Méthodologie de la gestion des tests

Introduction à HP ALM Quality Center 11.0

Définition des versions et des itérations de tests

- Module Releases

Spécification des exigences de test

- Module Requirements

Conception des processus métier

- Module Business Models

Gestion des composants de tests

- Module Test Ressources

Rédaction des fiches de test

- Module Test Plan

Gestion des campagnes de tests

- Module Test Lab

Suivi des anomalies

- Module Defects

Suivi des modifications du référentiel de test

- Module Libraries

Indicateurs, rapports et bilan de tests

- Module Dashboard

CONDUITE DU CHANGEMENT

La conduite du changement dans le cadre de grands projets ou des transformations des organisations est nécessaire. De nombreux échecs sont imputés à un manque de communication, à une inadéquation des formations aux utilisateurs, à un déphasage entre ce qui est livré aux utilisateurs et leurs véritables attentes. Les efforts se focalisent traditionnellement dans la mise en œuvre et le déploiement de solutions techniques. L'accompagnement est très souvent le parent pauvre des chantiers à mettre en œuvre et c'est la cause de défauts d'appropriation et d'appréciation des nouveaux outils mis à disposition, en ignorant les impacts sur les processus et les organisations.

La conduite du Changement vise donc à mettre en place une organisation et des moyens qui vont permettre de fiabiliser la mise en œuvre de tout projet stratégique qui impacte des populations variées d'utilisateurs dans des organisations complexes, pour gérer le capital humain.



CONDUITE DU CHANGEMENT

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Introduction à la conduite du changement en entreprise	CC-01-W	1j	86
La conduite du changement	CC-02-A	2j	87
Analyses d'impact du changement	CC-03-A	1j	88
La formation dans la conduite du changement	CC-04-A	1j	89
La communication dans la conduite du changement	CC-05-A	1j	90

INTRODUCTION À LA CONDUITE DU CHANGEMENT EN ENTREPRISE

La Gestion du Changement dans le cadre de grands projets ou des transformations des organisations est nécessaire. De nombreux échecs sont imputés à un manque de communication, à une inadéquation des formations aux utilisateurs, à un déphasage entre ce qui est livré aux utilisateurs et leurs véritables attentes. Les efforts se focalisent traditionnellement dans la mise en œuvre et le déploiement de solutions techniques. L'accompagnement est très souvent le parent pauvre des chantiers à mettre en œuvre et c'est la cause de défauts d'appropriation et d'appréciation des nouveaux outils mis à disposition, en ignorant les impacts sur les processus et les organisations.

Le projet de Conduite de Changement vise donc à mettre en place une organisation et des moyens qui vont permettre de fiabiliser la mise en œuvre de tout projet stratégique qui impacte des populations variées d'utilisateurs dans des organisations complexes, pour gérer le capital humain.

Objectifs

Comprendre les enjeux de la conduite du changement

Comprendre les comportements humains face au changement

Anticiper les réactions possibles face au changement

Elaborer un plan d'accompagnement du changement

Piloter et accompagner le plan de changement

Participants

Tout chef de projet, consultant ou cadre amené à piloter un projet de changement

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Définition du changement

- Les types de changements
- Les objectifs de la conduite du changement
- Les 3 étapes fondamentales

Diagnostic

- Informations projet
- Structures, processus et acteurs
- Changements envisagés

Accompagnement

- Etudes d'impacts
- Communication
- Formation

Pilotage

- Gestion des hommes et des résistances
- Gestion des transformations

LA CONDUITE DU CHANGEMENT

La Gestion du Changement dans le cadre de grands projets ou des transformations des organisations est nécessaire. De nombreux échecs sont imputés à un manque de communication, à une inadéquation des formations aux utilisateurs, à un déphasage entre ce qui est livré aux utilisateurs et leurs véritables attentes. Les efforts se focalisent traditionnellement dans la mise en œuvre et le déploiement de solutions techniques. L'accompagnement est très souvent le parent pauvre des chantiers à mettre en œuvre et c'est la cause de défauts d'appropriation et d'appréciation des nouveaux outils mis à disposition, en ignorant les impacts sur les processus et les organisations.

Le projet de Conduite de Changement vise donc à mettre en place une organisation et des moyens qui vont permettre de fiabiliser la mise en œuvre de tout projet stratégique qui impacte des populations variées d'utilisateurs dans des organisations complexes, pour gérer le capital humain.

Le facteur de rentabilité est primordial, les outils et processus déployés doivent être utilisés avec efficacité et l'entreprise doit identifier un retour sur investissement rapide, grâce au succès des déploiements dans les différents métiers concernés.

Objectifs

Comprendre les fondamentaux de la conduite du changement.

Savoir analyser les impacts de la transformation et mesurer les moyens à mettre en œuvre.

Construire les plans d'actions du changement.

Savoir construire un plan de communication et un plan de formation.

Comment construire une formation.

Identifier les indicateurs de mesure de l'efficacité des moyens mis en œuvre.

Savoir mettre en place le support et l'assistance.

Participants

Managers des Systèmes d'Information : Directions des SI, Maîtrises d'Ouvrage, Directions de programme, Directions de projet, Chefs de projet.

Responsables de domaine métiers concernés par les transformations des organisations et des processus.

Responsables RH.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information, gestion des ressources humaines

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les fondamentaux

- L'ampleur des échecs, typologies de changement, causes et problèmes, acteurs et résistances, comportements et motivations, aspects socio culturels, méthodes de transformations, bonnes pratiques et les clés du changement.

La démarche globale

- Les 5 phases et livrables types, les pré-requis et les facteurs de succès.

L'Analyse d'impact

- Démarche et outils. Analyse comportementale et socio culturelle, capacité à changer, moyens à mettre en œuvre, TdB du changement.

La communication

- Construire un plan de communication, livrables types d'un plan (site, newsletter, flash info, etc...), indicateurs de mesure de l'efficacité de la communication, la vidéo support de communication.

La formation

- Construire un plan de formation, méthodes d'animation et modalités pédagogiques, construire une formation, le multimédia et la vidéo dans la formation (serious games et elearning).

Support et déploiement

- Démarche et processus d'assistance, élaborer un kit de déploiement pour optimiser et industrialiser

ANALYSES D'IMPACT DU CHANGEMENT

La transformation des organisations ne peut se faire que par la définition précise des plans d'actions pour assurer la transition entre un existant et la cible à atteindre.

Pour définir ce plan de conduite du changement, il convient d'avoir une vision la plus proche de la réalité des processus opérationnels, de l'organisation réelle et des périmètres fonctionnels réellement utilisés.

Malheureusement, selon la théorie de l'Iceberg, une grande partie de ces informations ne sont pas visibles. Il faut donc essayer de la récupérer à travers des entretiens, des questionnaires spécifiques et des recoupements entre niveaux hiérarchiques et sources de données.

L'analyse d'impact est donc primordiale, elle couvre plusieurs axes, dont les plus difficiles à appréhender sont l'analyse des comportements et celui du contexte socioculturel.

Objectifs

Comprendre les fondamentaux de la conduite du changement.

Savoir construire des outils pour mener une étude d'impact.

Identifier les fondamentaux socio culturels d'un périmètre et ses impacts sur le changement.

Savoir mener un entretien et le restituer.

Construire des plans d'actions de changement en identifiant les moyens à mettre en œuvre.

Identifier les indicateurs de mesure de l'efficacité des moyens mis en œuvre.

Savoir produire un plan de conduite du changement.

Participants

Managers des Systèmes d'Information : Directions des SI, Maîtrises d'Ouvrage, Directions de programme, Directions de projet, Chefs de projet,

Responsables de domaine métiers concernés par les transformations des organisations et des processus

Responsables RH.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information, gestion des ressources humaines

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les fondamentaux

- L'ampleur des échecs, typologies de changement, causes et problèmes, acteurs et résistances, comportements et motivations, aspects socio culturels.

La démarche globale

- Les 5 phases et livrables types, les pré-requis et les facteurs de succès, les démarches alternatives.

La phase d'analyse

- Démarche et les outils, création ou l'adaptation des questionnaires, guides d'entretiens, grilles d'analyse, indicateurs associés.

La phase de collecte et de valorisation

- Les interviews, les restitutions, les règles et les limites, mesures et pondération.

Les phases de définition et de production

- Identification des impacts, plans d'actions et niveaux de maturité, formalisation du rapport de l'existant et d'un plan d'action de changement.

Conclusion

- Les suites d'une analyse d'impacts

LA FORMATION DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT

La Gestion du Changement dans le cadre de grands projets ou des transformations des organisations devient nécessaire.

De nombreux échecs sont imputés à un décalage des moyens mis en œuvre, en terme de formation notamment, ce qui rend plus difficile l'atteinte des objectifs opérationnels définis dans la cible Métier et SI. La formation a donc toute son importance.

Mais comment définir la bonne stratégie de formation, comment choisir les bonnes modalités pédagogiques pour chaque population concernée. Que peuvent apporter la vidéo et les « serious games » dans les cursus de montée en compétences, qu'ils soient Métier ou SI ?

Comment mesurer l'efficacité des moyens mis en œuvre ?

Comment la formation s'insère-t-elle de manière cohérente dans les plans de conduite du changement ?

Objectifs

Comprendre les fondamentaux de la conduite du changement.

Savoir analyser les éléments fondamentaux pour définir une stratégie de formation.

Savoir construire un plan de formation et mener un projet de formation.

Comment construire une formation.

Connaitre les principaux outils utilisés.

Comprendre l'intérêt de la vidéo dans la formation.

Identifier les indicateurs de mesure de l'efficacité des moyens mis en œuvre.

Participants

Managers des Systèmes d'Information : Directions des SI, Maîtrises d'Ouvrage, Directions de programme, Directions de projet, Chefs de projet, Responsables de domaine métiers concernés par les transformations des organisations et des processus
Responsables RH.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information, gestion des ressources humaines

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les fondamentaux

- L'ampleur des échecs, typologies de changement, causes et problèmes, acteurs et résistances, comportements et motivations, aspects socio culturels, bonnes pratiques et clés du changement, modalités pédagogiques

Comment définir une stratégie et un plan de formation

- Les 4 phases et livrables types, les pré-requis et les facteurs de succès.

Comment mener un projet de formation

- Démarche et outils, indicateurs de suivi, formation des formateurs, livrables types

Construire un kit de formation

- Contenus types, le multimédia et la vidéo dans la formation, elearning, serious games et jeux de formation, formations Terrain, formations mixtes

La formation

- Méthodes d'animation, bonnes pratiques, l'après formation, l'évaluation à chaud, l'évaluation à froid, mesure de la satisfaction, capitalisation.

LA COMMUNICATION DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT

La communication est primordiale dans les stratégies de conduite du changement et de transformation des organisations. De nombreux échecs sont imputés à un décalage des moyens mis en oeuvre, notamment en terme de communication, ce qui est un terrible frein dans la mise en oeuvre des plans d'actions, parce que les populations concernées n'adhèrent pas et montrent une résistance au changement très forte.

La communication va permettre d'identifier les bons messages, au bon moment, par les bons vecteurs de communication, les bons média.

De plus en plus, l'image remplace les mots, et change considérablement les pratiques classiques de communication dans les processus de transformation des organisations.

Objectifs

Comprendre les fondamentaux de la conduite du changement.

Savoir analyser les éléments fondamentaux pour définir une stratégie de communication.

Savoir construire un plan de communication.

Comment construire les éléments de langage et de communication.

Connaître les principaux outils utilisés.

Comprendre l'intérêt de la vidéo dans la communication.

Identifier les indicateurs de mesure de l'efficacité des moyens mis en oeuvre.

Participants

Managers des Systèmes d'Information : Directions des SI, Maîtrises d'Ouvrage, Directions de programme, Directions de projet, Chefs de projet, Responsables de domaine métiers concernés par les transformations des organisations et des processus
Responsables RH.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information, gestion des ressources humaines

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les fondamentaux

- L'ampleur des échecs, typologies de changement, causes et problèmes, acteurs et résistances, comportements et motivations, aspects socio culturels, clés de la communication

Comment définir une stratégie et un plan de communication

- Les 4 phases et livrables types, les pré-requis et les facteurs de succès, les indicateurs de mesures et outils, le plan de communication, comment optimiser la communication.

Comment construire des livrables de communication

- Newsletter, flash info, site de communication, vidéo, posters et autres supports.

Les canaux de communication

- Ateliers et séminaires, sites web, mail, smartphones, autres

MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS

Le management par les processus représente les techniques d'organisation par la décomposition en différents stades d'une opération et a pour but de décrire de manière précise le mode de fonctionnement de l'entreprise de façon transverse.

Les processus permettent de définir clairement les rôles et responsabilités dans l'accomplissement d'une tâche ainsi que le positionnement des acteurs les uns par rapport aux autres (notion de clients / fournisseurs internes).

La gestion des processus peut grandement augmenter la performance d'une entreprise, mais cette gestion des processus doit être dynamique. En effet, les mentalités changent, les outils informatiques également. L'entreprise doit donc sans cesse se remettre en cause et optimiser ses modes de fonctionnements. Cette démarche processus doit s'accompagner de méthodes de mesures de performance.



MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Fondamentaux du management par les processus	BPM-01-W	1j	93
Fondamentaux de la modélisation des processus métiers	BPM-02-A	2j	94
Optimisation des processus IT par le Lean Management	BPM-03-W	1j	95
Conduire un atelier VSM, technique du Lean Management	BPM-04-W	1j	96
Lean Six Sigma - Certification Green Belt	BPM-05-A	8j	97
Mise en œuvre d'un SMQ basé sur ISO 9000:2015	BPM-11-W	1j	98
Formation auditeur, basée sur ISO 19011	BPM-12-W	1j	99

FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS

Le management par les processus représente les techniques d'organisation par la décomposition en différents stades d'une opération et a pour but de décrire de manière précise le mode de fonctionnement de l'entreprise de façon transverse.

Les processus permettent de définir clairement les rôles et responsabilités dans l'accomplissement d'une tâche ainsi que le positionnement des acteurs les uns par rapport aux autres (notion de clients / fournisseurs internes).

La gestion des processus peut grandement augmenter la performance d'une entreprise, mais cette gestion des processus doit être dynamique. En effet, les mentalités changent, les outils informatiques également. L'entreprise doit donc sans cesse se remettre en cause et optimiser ses modes de fonctionnements. Cette démarche processus doit s'accompagner de méthodes de mesures de performance.

Objectifs

Comprendre l'approche processus et ses principes
Formaliser et mettre en œuvre l'approche processus
Appréhender les méthodes et outils de management par les processus
Piloter les processus à l'aide d'indicateurs pertinents

Participants

Responsable qualité, pilote de processus, animateur qualité, auditeur interne.
Plus généralement toute personne désireuse d'avoir une vision d'ensemble du management par les processus sans forcément avoir vocation à mettre en œuvre directement ces méthodes et outils

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les Principes du management par les processus

Les liens avec l'organisation, ses objectifs, ses attentes

Les rôles et responsabilités dans le cycle de vie d'un processus

L'initialisation d'une démarche processus

La modélisation des processus adaptée aux objectifs recherchés

La conduite du changement : une gestion des risques

L'animation de la démarche processus

Le pilotage des processus

Exemple de feuille de route « Qualité »

FONDAMENTAUX DE LA MODÉLISATION DES PROCESSUS MÉTIERS

La Gestion des Processus Métiers découle des initiatives apparues au cours des années 1980 et 1990, comme la gestion intégrale de la qualité (TQM), la reconfiguration des processus métier (BPR) et la planification d'entreprise. Toutes ces méthodologies avaient pour but d'améliorer les performances des entreprises via l'évaluation, la restructuration, l'automatisation et d'autres techniques.

Plus tard au cours de cette même décennie, les entreprises ont commencé à déployer des systèmes conçus pour automatiser et gérer les processus communs à chaque entreprise, comme la gestion des commandes, la comptabilité, les ventes, etc. Les systèmes étaient davantage centrés sur l'automatisation que sur l'optimisation des processus métier propres à l'entreprise.

La gestion des processus métier favorise la gouvernance et la prise de décision pour améliorer l'agilité et les performances opérationnelles d'un environnement.

Objectifs

Identifier les enjeux de la modélisation des processus

Maîtriser les principaux concepts théoriques

Identifier les bonnes pratiques

Prendre conscience des écueils à éviter

Participants

Responsables méthode, analystes métier, assistants MOA, chefs de projet, modélisateurs

Plus généralement toute personne désireuse d'avoir une vision d'ensemble de la thématique sans forcément avoir vocation à mettre en œuvre directement ces méthodes et outils

Pré requis

Aucun.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction et définitions

- Qu'est-ce qu'un Processus.
- Qu'est-ce qu'un Modèle ?

Les Catégories de Processus Métier

- Familles de processus

Étude d'un cas

Méthodologie de Cartographie

- Description des processus
- Méthodologie de cartographie

Représentation Graphique du Processus

- Règles et conseils de rédaction

Gestion des Processus et des Activités

Maturité Des Processus

Les Fondamentaux de la Qualité

OPTIMISATION DES PROCESSUS IT PAR LE LEAN MANAGEMENT

Le Lean management à l'origine un système d'organisation industrielle initié dans les usines japonaises du groupe Toyota au début des années 70. C'est une approche systémique fondée sur l'amélioration continue et visant à tendre vers l'excellence opérationnelle. Le Lean IT est l'extension des principes du Lean au monde des systèmes d'information.

Au travers de cette formation, il est proposé aux participants d'appréhender les concepts du Lean et leur mise en application sur les processus IT par une alternance d'apports théoriques, de partage d'expérience et de cas pratiques

Objectifs

Comprendre les fondamentaux du Lean Management, pour une organisation efficace et efficiente

Voir et analyser la situation dans son environnement professionnel

Diagnostiquer les chantiers Lean à mener dans son environnement

Participants

Responsable qualité, pilote de processus, animateur qualité, auditeur interne.

Pré requis

L'expérience de l'encadrement de terrain est un atout pour devenir ensuite pilote de chantier Lean

Avoir déjà animé des groupes de personnes en équipe projet, équipe de production, réunion de service, de résolution de problème pour suivre la formation Lean management.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction au LEAN

- Concepts du LEAN
- La production au plus juste
- Pourquoi le Lean ?
- Origines historiques
- Concept clés : valeur, chaîne de valeur, flux, 7 types de MUDA, productivisme
- Quelques outils : le management visuel, les 5S, le VSM, les 5W

Similitudes avec les Méthodes Agiles

- Le Lean à l'origine de Scrum
- Les principes Agile
- Limites du cycle en V et atouts de l'agilité
- Cadre de Scrum
- Exemples d'outils

Exemples d'application

CONDUIRE UN ATELIER VSM, TECHNIQUE DU LEAN MANAGEMENT

Le Lean management à l'origine un système d'organisation industrielle initié dans les usines japonaises du groupe Toyota au début des années 70. C'est une approche systémique fondée sur l'amélioration continue et visant à tendre vers l'excellence opérationnelle. Le Lean IT est l'extension des principes du Lean au monde des systèmes d'information.

Au travers de cette formation, il est proposé aux participants de comprendre et maîtriser la technique d'animation d'ateliers collaboratifs VSM (Value Stream Mapping) en vue d'optimiser les processus des organisations.

Objectifs

Sensibiliser les participants aux concepts et prérequis

Apprendre à conduire un atelier de modélisation de processus selon la méthode Value Stream Mapping.

Participants

Chef de projets, directeurs de projets, membres de groupe projet

Débutants ou confirmés

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à la démarche Lean

- Objectifs du Lean, fondamentaux du Lean, la boucle Lean
- Définition du Lean: la valeur, la chaîne de valeur, le flux tiré, l'amélioration continue
- Les outils du Lean : 5S, GDP, Quick win, SIPOC
- Méthodologie DMAIC : Define, Measure, Analyse, Improve, Control

Le Value Stream Mapping

- Définition du VSM
- Cartographier l'existant
- Définir le processus
- Valider le périmètre et les objectifs
- Définir les activités de l'existant
- Définir les flux et contrôles du processus
- Définir les entrées/sorties, le timing
- Définir les indicateurs
- Définir les dysfonctionnements et les forces du processus
- Cartographier le processus cible
- Restituer, modéliser
- Valider la formalisation
- Etablir un plan d'actions

LEAN SIX SIGMA - CERTIFICATION GREEN BELT

Une méthode agile pour améliorer la productivité de son équipe

Alliance du Lean (productivité) et du Six Sigma (variabilité), le Lean Six Sigma est une méthode de management visant à améliorer continuellement la qualité et l'efficacité des processus transversaux et stratégiques de l'entreprise : le Lean utilise l'optimisation des flux et Six Sigma utilise la méthode DMAIC (Définir, Mesurer, Analyser, Innover, Contrôler) pour analyser le processus sur la base de données fiables à l'aide de statistiques.

La méthode permet d'améliorer la satisfaction client, d'accroître la performance des entreprises, et de répondre aux objectifs stratégiques.

Le Green Belt (ceinture verte) a pour vocation la mise en œuvre de la méthodologie (collecte et analyse des données) et seconde les black belts dans la réalisation des projets d'amélioration de processus.

Objectifs

Apporter une connaissance approfondie sur les processus, la démarche DMAIC les outils Six Sigma, les outils de résolution de problèmes et les outils du Lean management.

Fournir une compréhension des enjeux liés à l'amélioration de la performance des processus et une culture d'amélioration continue de l'organisation et gestion des changements.

Apporter des retours d'expérience, des cas pratiques et des exercices d'auto-évaluation permettant de rendre les participants opérationnels.

Obtenir une certification Green Belt.

Participants

Toute personne participant à un projet d'amélioration des processus d'une organisation : responsable de service opérationnel, responsable organisation, responsable qualité, responsable de projet d'efficacité opérationnelle, chef de projet fonctionnel, membre d'une équipe de projet,

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

8 jours (56 heures)

Sanction de la formation

Certification Lean Six Sigma – Green Belt

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Define Phase : Basics Of Six Sigma, fundamentals Of Six Sigma, selecting Lean Six Sigma Projects, the Lean Enterprise

Measure Phase : Process Definition, Basic Statistics, Measurement System Analysis, Process Capability

Analyze Phase : Patterns Of Variation, Inferential Statistics, Hypothesis Testing, Hypothesis Testing With Normal Data

Improve Phase : Simple Linear Regression, Multiple Regression Analysis

Control Phase : Lean Controls, Statistical Process Control (SPC), Six Sigma Control Plans

Conduite du changement

- 1er axe : faire accepter et démarrer un projet Lean Six Sigma : cartographies des populations, freins aux résistances, analyse des impacts
- 2ème axe : réussir le déploiement : stratégie, conduite du changement, plans de communication, de formation, support, coaching, transfert de compétences...
- Quizz + Cas pratique

Etude de cas

- Etude de cas pratiques par atelier et correction, mises en situation, retours d'expérience

Préparation intensive et passage de l'examen de certification IASSC Lean Six Sigma – Green Belt

MISE EN ŒUVRE D'UN SMQ BASÉ SUR ISO 9000:2015

Beaucoup de dirigeants craignent d'entamer une démarche qualité. Pourtant, il s'agit d'une véritable orientation stratégique pour l'entreprise. Dans la compétition actuelle, la qualité est devenue un enjeu majeur du management.

La norme ISO 9001:2015 est la référence aujourd'hui en termes de qualité. La démarche qualité (ou SMQ) se fait en plusieurs étapes et permet d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise tout en fédérant l'ensemble du personnel autour d'un projet commun.

Objectifs

Acquérir une méthodologie efficace pour élaborer un Système de Management de la Qualité répondant aux exigences de la norme ISO 9001:2015

Participants

Tout acteur en charge de concevoir ou réviser un système de management de la qualité

Pré requis

Aucun. La connaissance de la norme ISO 9001 est cependant un plus.

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Les enjeux de la qualité

- Du contrôle qualité au management de la qualité
- Les coûts liés à la qualité

L'environnement normatif

- Présentation des normes ISO 9000
- Les concepts qualité selon ISO 9000

Le processus de mise en œuvre du SMQ

- Les conditions initiales
- Les facteurs clés du succès
- L'approche processus
- La gestion des risques

Les phases de mise en œuvre du SMQ

- Phase I – La préparation du projet SMQ
- Phase II – Le déploiement du projet
- Phase III – Le test du projet SMQ
- La communication
- La réalisation des audits qualité internes et audits à blanc

FORMATION AUDITEUR, BASÉE SUR ISO 19011

La norme ISO 19011 fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant les principes de l'audit, le management d'un programme d'audit et la réalisation d'audits de systèmes de management. Elle donne également des lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit, y compris le ou la responsable du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

Cette norme est applicable à tous les organismes qui doivent réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.

Objectifs

Adapter les préconisations de ISO 19011 à son système d'audit

Mettre en place une organisation robuste pour les audits internes

Identifier les points clés d'amélioration de son dispositif d'audit

Participants

Responsables de systèmes de management, auditeurs et responsables d'audit.

Pré requis

Aucun. La connaissance préalable de systèmes de management de la qualité est préférable

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jours (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Introduction à la qualité

- Notion d'audit et qualité
- Principes de management de la qualité

Présentation de la norme ISO 19011

- Domaine d'application, normes, définitions et principes
- Management d'un programme d'audit
- Activités d'audit
- Compétence et évaluation des auditeurs

Exercices

- Construction de grilles et livrables d'audit qualité
- Evaluation QCM

DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS

Le développement d'application est une technique de l'ingénieur, mais doit aussi savoir répondre aux enjeux du projet.

Veut-on obtenir une application rapidement ? Dans la tendance du moment ? Evolutive ? A faible cout de possession ?

Peut-on choisir l'équipe de développement ? Quelle est sa taille ? Quels enjeux humains ?

Le module « développement d'application » s'adresse à la fois aux débutants qui doivent avoir une vision complète du cycle de vie du logiciel, aux confirmés dans leur technique qui doivent s'organiser de manière à trouver de nouveaux créneaux de disponibilité dans leur emploi du temps, et aux sponsors qui doivent faire des choix à moyen et long terme.

Ce module est complémentaire au management de projet car il n'est pas de projet réussi sans cohérence entre pilotage, technique et enjeux.



DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS

INTITULÉ DE LA FORMATION	RÉFÉRENCE	DURÉE	PAGE
Déterminer les enjeux du logiciel	DA-01-L	1j	102
Passer du développement procédural aux objets et multi niveaux	DA-02-L	1j	103
Concevoir un serveur de traitement performant avec .NET et SQLServer	DA-03-L	1j	104
Concevoir un serveur de traitement performant avec OpenEdge	DA-04-L	1j	105
Administrer des bases OpenEdge	DA-05-L	1j	106
Développer avec OpenEdge	DA-06-L	2j	107

DÉTERMINER LES ENJEUX DU LOGICIEL

Appréhender les dimensions du logiciel et créer le Business Plan

Cette session présente le développement logiciel en général et les contextes dans lesquels il se situe. Entre l'éditeur qui minimise son cout de possession et son Time To Market, la SSII qui est fortement contrainte par ses couts et le contrat, et la DSI qui cherche un logiciel maintenable, les exemples fournis permettront aux participants de se situer et de prendre les bonnes décisions.

Objectifs

Présenter les contextes dans lesquels on réalise un logiciel

Détailler les dimensions du projet

Fournir des métriques de chiffrage

Réaliser un Business Plan

Participants

Gestionnaires de projet

Sponsors

Etudiants en fin de cycle

Pré requis

La gestion de projets

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Contextes de réalisation

Les dimensions 'chiffrantes' du projet

Comment estimer

Le plan de tests

Le packaging

Le lotissement

Le Business Plan

PASSER DU DÉVELOPPEMENT PROCÉDURAL AUX OBJETS ET MULTI NIVEAUX

Comment réussir le progrès de ses collaborateurs

Cette session adresse la problématique du maintien en compétences des collaborateurs qui doivent parfois franchir un fossé technologique important. Pour leur éviter de décrocher au bout de deux heures de formation Java ou .NET, nous aborderons les raisons de l'évolution de ces disciplines, présenterons les termes technique en faisant référence aux domaines connus des participants.

Ainsi ils aborderont sereinement les formations techniques suivantes et le gain pour l'entreprise sera réel.

Objectifs

Objectifs

Présenter la terminologie

Expliquer l'origine des objets

Décrire le rôle de la base de données

Présenter les architectures multi niveaux

Concevoir un logiciel multi niveaux

Participants

Développeur confirmé sur technologie non-objets

Futurs participants à une formation technique objet

Pré requis

Connaissance du développement

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

La terminologie

Pourquoi les objets

Base de données

Architectures multi niveaux

Cas concret : Coiffweb

CONCEVOIR UN SERVEUR DE TRAITEMENT PERFORMANT AVEC .NET ET SQLSERVER

Comment préserver la performance applicative

Cette session a pour objectif d'identifier les écueils inhérents au commencement de la réalisation d'un logiciel, qui ne se manifestent que bien trop tard, lorsque les clients l'utilisent en rythme nominal.

Objectifs

Connaitre les risques

Apprendre à les éviter

Participants

Développeur

Architectes fonctionnels

Pré requis

Connaissance du développement .NET

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Architectures courantes

Bases de données

Persistance des données

Problématique du terrain

Techniques de préservation

Monitoring

CONCEVOIR UN SERVEUR DE TRAITEMENT PERFORMANT AVEC OPENEDGE

Comment préserver la performance applicative

Cette session permet de démarrer sereinement la réalisation d'un serveur de traitement OpenEdge.

Objectifs

Connaitre l'architecture OpenEdge

Apprendre à la surveiller

Participants

Développeur

Architectes fonctionnels

Pré requis

Connaissance du développement ABL

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

L'architecture OpenEdge

La configuration

L'administration des serveurs

Etats et contexte

Persistance des traitements

Connectivité

Monitoring

ADMINISTRER DES BASES OPENEDGE

Comment créer, surveiller et préserver la production OpenEdge

Cette session présente les outils pour administrer les bases OpenEdge.

Objectifs

Connaitre l'architecture OpenEdge

Apprendre à créer des bases

Maîtriser les outils associés

Découvrir les PRA

Participants

Développeur

Futurs DBA

Pré requis

Aucun

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

1 jour (7 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation architecture DB

Implantation physique

Implantation logique

Modèle de sécurité

Before image

After image

L'outillage

Maintenance

Sauvegardes

Restorations

PRA / Haute disponibilité

DÉVELOPPER AVEC OPENEDGE

Comment créer, une application OpenEdge

Cette session permet la prise en main de l'ABL, langage de manipulation métier d'OpenEdge, pour sa partie hors-IHM. Les développeurs pourront ensuite connecter leur travaux à l'IHM de leur choix.

Objectifs

Connaitre l'architecture OpenEdge

Apprendre à programmer en ABL

Créer des objets métier

Connecter une IHM

Participants

Futurs développeur ABL

Pré requis

Connaitre un L3G

Documentation

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté

Durée

2 jours (14 heures)

Sanction de la formation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

Présentation ABL

Le langage

Les ordres de haut niveau

Réalisations pratiques

Objets métier

Héritage

Réalisations pratiques

