



**Skills4All**  
digital-learning certifiant

# Gestion de projet Agilité Transformation digitale

Organisme de formation digital – Prépare à des certifications internationales  
Skills4All – 54/56, avenue Hoche 75008 PARIS  
contact@skills4all.com – 01 85 39 09 73 – N° enregistrement 11788340078 – RCS 828154518

# Votre synthèse

## Qui sommes nous ?

Organisme de formation **digital** qui prépare aux meilleures **certifications en gestion de projet, agilité et transformation digitale des entreprises**

- Certifie des compétences opérationnelles
- Apporte des standards internationaux
- Augmente le taux journalier des consultants
- Apporte une reconnaissance forte
- Demandé par de nombreuses entreprises

## Valeur pour vous ?

## Nos différences ?

- Formations e-learning + ateliers en vidéo avec le formateur
- 100 % disponibles, 24/7/365
- Suivi personnalisé
- Certification internationale comprise
- Financés par le CPF
- En français
- Démarrage de la formation sous 48h
- Communauté de certifiés Skills4All orientée business

### Gestion de projet

- PMP
- PRINCE2
- MSP

### Agilité

- SCRUM
- SAFe
- PRINCE2 Agile
- Agile PM

### Transformation digitale

- ITIL
- BPM
- Lean Six-Sigma
- ISO27000
- CISSP
- RGPD
- DiSC
- DPO
- IA

## Quels produits ?



# **Votre catalogue de formations certifiantes**



Digital-learning – 35 heures  
1199 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Ce programme donne aux chefs de projets tous les outils nécessaires au pilotage de grands projets pluriannuels et internationaux. Il passe en revue tout ce qu'un chef de projet doit connaître ; il l'aide à faire face à des situations difficiles et complexes, et lui permet de mener à bien son projet quelles que soient les circonstances. Le programme vise à préparer le stagiaire au mieux à la certification PMI-PMP®.

## Résumé de la formation

La gestion de projets est un métier exigeant qui nécessite de multiples compétences. Ces compétences vont bien au-delà de la simple boîte à outils : on parle de méthodes et de techniques bien sûr, mais aussi d'éthique et de code de conduite. Tout l'objet de ce programme de certification du PMI (Project Management Institute), est de faire grandir les chefs de projet pour les amener à un niveau world-class. C'est une des certifications les plus reconnues dans le monde.

## Public concerné

chefs de projets expérimentés ou visant un niveau de connaissances élevé vis-à-vis de la gestion de grands projets pluriannuels, consultants, directeurs de programmes, toute personne cherchant à valider son expérience de gestion de projets par un organisme international.

## Pré-requis

Avoir une expérience de 5 ans en gestion de projet pour viser la certification.  
Support remis aux participants

## Programme

### Introduction

- qu'est-ce que le PMI ?
- différence entre CAPM et PMP
- questions liées à la certification PMP et au maintien de sa certification
- caractéristiques d'un projet, le rôle du chef de projet

### Le modèle de gestion de projet

- process groups et knowledge areas
- passage en revue des interactions entre process groups

### Integration knowledge area

- développer la charte de projet
- développer le plan de gestion du projet
- diriger et gérer le travail du projet
- surveiller et contrôler le travail du projet
- intégrer le changement au projet
- terminer la phase ou le projet

### Scope knowledge area

- planifier la gestion du périmètre du projet
- collecter les besoins et spécifications
- définir le périmètre du projet
- créer la décomposition du produit de projet
- valider le périmètre du projet
- contrôler le périmètre du projet

### Schedule knowledge area

- planification de la gestion du temps
- définir les activités
- séquencer les activités
- estimer les ressources des activités
- estimer la durée des activités
- développer le planning
- contrôler le planning

### Cost knowledge area

- planifier la gestion des coûts
- estimer les coûts, déterminer le budget, contrôler les coûts

### Quality knowledge area

- planifier la gestion de la qualité, assurer la qualité
- contrôler la qualité

### Resources knowledge area

- planifier la gestion des ressources humaines
- former l'équipe du projet
- développer l'équipe du projet
- gérer l'équipe du projet

### Communication knowledge area

- planifier la gestion de la communication
- gérer les communications
- contrôler la communication

### Risk knowledge area

- planifier la gestion des risques
- identifier les risques
- analyse qualitative des risques
- analyse quantitative des risques
- planifier la réponse aux risques
- contrôler les risques

### Procurement knowledge area

- planifier la gestion des achats
- réaliser les achats
- contrôler les achats
- clore les contrats

### Stakeholder knowledge area

- planifier la gestion des parties prenantes
- identifier les parties prenantes
- gérer l'engagement des parties prenantes
- contrôler les parties prenantes

# Préparation à la certification CAPM(r) 6 (certification + adhésion PMI incluses)

CAPM6



Digital-learning – 35 heures

899 € HT

Certification comprise

## Objectifs de la formation

Obtenir toutes les connaissances qu'un chef de projet worldclass doit détenir, pour mener à bien des projets internationaux. Le prix de la certification est inclus ainsi qu'un an d'adhésion au PMI.

## Résumé de la formation

Dans cette formation seront passé en revue l'ensemble des connaissances qu'un chef de projet devrait détenir pour mener à bien des projets ambitieux à l'échelle internationale.

CAPM est une certification très reconnue à l'international car elle valide à la fois des connaissances approfondies du métier de chef de projet.

## Public concerné

- Tous les chefs de projet expérimentés qui souhaitent faire reconnaître leur expérience au niveau international
- Toutes les personnes souhaitant obtenir rapidement l'ensemble des connaissances attendues d'un chef de projet professionnel
- Toutes les personnes qui veulent connaître en détail le métier de chef de projet

## Pré-requis

Il n'y a aucun pré-requis pour suivre la formation.

## Certification

Certification CAPM

## Programme

Dans cette formation, vous découvrirez le PMBOK® Guide Sixth edition en détails, et toutes les connaissances nécessaires pour passer votre certification CAPM®.

Cette formation se décompose en 3 parties:

### Partie 1

- Les examens du PMI®: CAPM® et PMP®
- Les principes de la gestion de projet selon le PMI®
- L'environnement du chef de projet
- Les process groups
- Le knowledge area "Integration"
- Le knowledge area "Scope"

### Partie 2

- Le knowledge area "Schedule"
- Le knowledge area "Costs"
- Le knowledge area "Quality"
- Le knowledge area "Resources"

### Partie 3

- Le knowledge area "Communication"
- Le knowledge area "Risks"
- Le knowledge area "Procurement"
- Le knowledge area "Stakeholders"
- La formation contient également 8 quiz totalisant 1500+ questions. Vous obtiendrez le badge et le certificat CAPM® Certification préparation si vous obtenez au moins 80% de bonnes réponses à chaque quiz.

- Sont inclus dans cette formation des lectures complémentaires pour parfaire vos connaissances du PMBOK® Guide Sixth edition et de la gestion de projets en général. Le cours apporte les 35 PDU®/Contact hours attendus par le PMI®, comptant les vidéos, les lectures et les temps de travail sur les quiz.
- Note: Le PMBOK® Guide Sixth edition vous est fourni au format électronique (PDF) dès votre inscription au PMI®. Nous vous recommandons de vous inscrire dès le lancement de votre préparation.
- Janvier 2021 les examens CAPM évoluent
- Le détail des changements peut être trouvé ici.
- La répartition des questions est approximativement 60% processus et 40% agilité.
- La version actuelle 100% sur les processus est valide jusqu'au 31/12/2020; si vous projetez de passer votre certification après le 2/1/2021, la partie agilité sera renforcée.



# Bootcamp : Expert projet - Certification PRINCE2 6e édition Foundation + Préparation à la certification PMP

P2FPMP

Digital-learning – 50 heures  
1599 € HT  
2 Certifications comprises

## Objectifs de la formation

Vous n'avez plus à choisir entre PRINCE2 et PMP ! Nous vous offrons les deux . PRINCE2 est une meilleure pratique expliquant en détails comment gérer un projet dans un environnement complexe. PRINCE2 est internationalement reconnu. Le prix de la certification est inclus. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en français.

## Résumé de la formation

- comment préparer et passer votre certification PRINCE2® 2017 dans les meilleures conditions
- vous aurez toutes les informations pour préparer et passer votre certification PMP®
- vous disposerez des 35 PDU®/Contact hours nécessaires au passage de votre certification

## Public concerné

- Tout chef de projet cherchant à s'appuyer sur des meilleures pratiques internationales
- Tout chef de projet qui cherche à prendre du recul et se reposer les bonnes questions
- Toute personne souhaitant comprendre la gestion de projets de façon opérationnelle
- Consultants

## Pré-requis

Il n'y a aucun pré-requis pour suivre la formation.

## Certification

PRINCE2 Foundation, Certification PMP.

## Programme

### Partie 1 - Certification PRINCE2 Foundation

- Dans cette formation vous trouverez:
- Une description des principes de PRINCE2®
- La justification permanente de l'affaire
- La focalisation sur le Produit
- Le management séquence par séquence
- Le management par Exception
- Apprendre de l'expérience
- Adaptation de PRINCE2®
- Les thèmes de PRINCE2®
- Le thème Business Case
- Objet du Business Case
- Contenu d'un Business Case
- Cycle de vie du Business Case
- Le thème Organisation
- Les rôles et responsabilités dans PRINCE2®
- Le modèle d'organisation de PRINCE2®
- Relations
- Le thème Quality
- Organisation de la qualité
- Planification de PRINCE2®
- Assurance qualité
- Contrôle qualité
- Revues qualité
- Le thème Plans
- Les niveaux de Plan
- Construire un Plan
- Contrôler les plans
- Le thème Risques
- Planifier, Evaluer, Executer et Contrôler les risques du projet
- Le thème Changements
- Mettre en oeuvre une gestion des configurations du projet
- Gérer les changements à travers une évaluation des changements
- Le thème Progression
- Mesurer la progression du projet
- Communiquer avec l'ensemble des parties prenantes du projet
- Effectuer la revue de projet
- Consolider le Plan de Revue des Bénéfices
- L'adaptation de PRINCE2

### Partie 2 - Préparation à la certification PMP

- Dans cette formation, vous découvrirez le PMBOK® Guide Sixth edition en détails, et toutes les connaissances nécessaires pour passer votre certification Project Management Professional (PMP)®.
- Cette formation se décompose en 3 parties:
  - Partie 1
    - Les examens du PMI®: CAPM® et PMP®
    - Les principes de la gestion de projet selon le PMI®
    - L'environnement du chef de projet
    - Les process groups
    - Le knowledge area "Integration"
    - Le knowledge area "Scope"
  - Partie 2
    - Le knowledge area "Schedule"
    - Le knowledge area "Costs"
    - Le knowledge area "Quality"
    - Le knowledge area "Resources"
  - Partie 3
    - Le knowledge area "Communication"
    - Le knowledge area "Risks"
    - Le knowledge area "Procurement"
    - Le knowledge area "Stakeholders"
- La formation contient également 8 quiz totalisant 1500+ questions. Vous obtiendrez le badge et le certificat PMP® Certification préparation si vous obtenez au moins 80% de bonnes réponses à chaque quiz.
- Note: Le PMBOK® Guide Sixth edition vous est fourni au format électronique (PDF) dès votre inscription au PMI®. Nous vous recommandons de vous inscrire dès le lancement de votre préparation.





Digital-learning – 21 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Donner à toute personne une méthode de gestion de projets puissante et simple, utilisable au quotidien pour toute taille de projet. Elle offre un modèle d'organisation et de responsabilités clair et transposable dans toutes les entreprises.

## Résumé de la formation

PRINCE2® est une puissante méthodologie de gestion de projets. Elle offre un modèle simple et intégré de gestion de projets qui s'appuie sur 7 processus.

Facile à comprendre et à mettre en œuvre, PRINCE2® donne aux chefs de projet la méthodologie pour gérer leurs projets de la façon la plus efficace.

Le référentiel ne vise pas à valider un degré de connaissance ou d'expérience (comme PMI-PMP par exemple) : il donne les grands thèmes, principes et processus utilisables immédiatement dans l'entreprise.

## Public concerné

Toute personne ayant besoin de gérer efficacement des projets, Chefs de projets, Gestionnaires et responsables d'équipes projets, Coordinateurs de projets, Equipes supports de projets Consultants, sous-traitants et parties-prenantes.

## Pré-requis

Aucun

## Certification

AXELOS via PeopleCert, niveau foundation

## Programme

### Introduction

- qu'est-ce qu'un projet
- quelle différence entre PRINCE2® et les autres méthodes de gestion de projet ?
- PRINCE2® et les méthodes agiles
- structure de PRINCE2®

### Les thèmes de PRINCE2®

- le business case
- l'organisation projet
- la qualité
- la planification
- les risques
- les changements
- la progression (avancement du projet)

### Les principes de PRINCE2®

- justification permanente du projet
- prise en compte des retours d'expérience
- management par exception
- management par séquence
- focalisation sur le produit
- rôles et responsabilités définies
- adaptation de la méthode

### Les processus de PRINCE2®

- élaborer le projet
- initialiser le projet
- diriger le projet
- contrôler une séquence
- gérer une limite de séquence
- gérer la livraison des produits
- clore le projet

préparation à la certification

Digital-learning – 14 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Cette formation vise à renforcer les connaissances du référentiel et rentrer dans le détail du manuel de référence « Réussir le Management de projets avec PRINCE2® ». Le stagiaire passera la certification PRINCE2® Practitioner à l'issue de cette formation.

## Résumé de la formation

Après avoir obtenu sa certification PRINCE2® Foundation, le stagiaire entrera dans tous les détails du livre de référence. A travers un fil rouge, il étudiera les questions que peuvent se poser les chefs de projet expérimentés cherchant à appliquer PRINCE2®.

## Public concerné

Toute personne ayant besoin de gérer efficacement des projets, Chefs de projets, Gestionnaires et responsables d'équipes projets, Coordinateurs de projets, Equipes supports de projets Consultants, sous-traitants et parties-prenantes.

## Pré-requis

Avoir obtenu la certification PRINCE2 Foundation

## Certification

AXELOS via PeopleCert, niveau Practitioner

## Programme

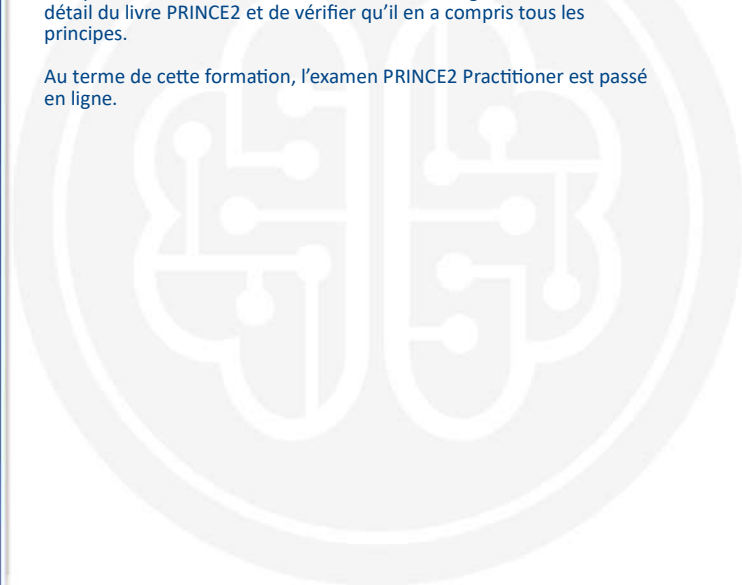
### Principe de la certification PRINCE2 Practitioner

L'objectif de la formation est de vous préparer au mieux à la certification et rendre l'utilisation de PRINCE2 plus tangible.

Le programme de la formation se compose de deux examens blancs entièrement corrigés et commentés, qui mettent le stagiaire dans une situation d'entreprise donnée.

Les questions des examens blancs amènent le stagiaire à entrer dans le détail du livre PRINCE2 et de vérifier qu'il en a compris tous les principes.

Au terme de cette formation, l'examen PRINCE2 Practitioner est passé en ligne.





# Bootcamp : Certification PRINCE2® Fondation + Practitioner

P2FP



Digital-learning – 35 heures  
1199 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Cette formation vise à renforcer les connaissances du référentiel et rentrer dans le détail du manuel de référence « Réussir le Management de projets avec PRINCE2® ». Le stagiaire passera la certification PRINCE2® Foundation ET Practitioner à l'issue de cette formation.

## Résumé de la formation

Après avoir obtenu sa certification PRINCE2® Foundation, le stagiaire entrera dans tous les détails du livre de référence. A travers un fil rouge, il étudiera les questions que peuvent se poser les chefs de projet expérimentés cherchant à appliquer PRINCE2®.

## Public concerné

Toute personne ayant besoin de gérer efficacement des projets, Chefs de projets, Gestionnaires et responsables d'équipes projets, Coordinateurs de projets, Equipes supports de projets Consultants, sous-traitants et parties-prenantes.

## Pré-requis

Avoir obtenu la certification PRINCE2 Foundation

## Certification

AXELOS via PeopleCert, niveau Practitioner

## Programme

### Introduction

- qu'est-ce qu'un projet
- quelle différence entre PRINCE2® et les autres méthodes de gestion de projet ?
- PRINCE2® et les méthodes agiles
- structure de PRINCE2®

### Les thèmes de PRINCE2®

- le business case
- l'organisation projet
- la qualité
- la planification
- les risques
- les changements
- la progression (avancement du projet)

### Les principes de PRINCE2®

- justification permanente du projet
- prise en compte des retours d'expérience
- management par exception
- management par séquence
- focalisation sur le produit
- rôles et responsabilités définies
- adaptation de la méthode

### Les processus de PRINCE2®

- élaborer le projet
- initialiser le projet
- diriger le projet
- contrôler une séquence
- gérer une limite de séquence
- gérer la livraison des produits
- clore le projet

préparation à la certification

### Les processus de PRINCE2®

- élaborer le projet
- initialiser le projet
- diriger le projet
- contrôler une séquence
- gérer une limite de séquence
- gérer la livraison des produits
- clore le projet

Passage de la certification PRINCE2 Foundation

### Principe de la certification PRINCE2 Practitioner

L'objectif de la formation est de vous préparer au mieux à la certification et rendre l'utilisation de PRINCE2 plus tangible.

Le programme de la formation se compose de deux examens blancs entièrement corrigés et commentés, qui mettent le stagiaire dans une situation d'entreprise donnée.

Les questions des examens blancs amènent le stagiaire à entrer dans le détail du livre PRINCE2 et de vérifier qu'il en a compris tous les principes.

Au terme de cette formation, l'examen PRINCE2 Practitioner est passé en ligne.

# Maitriser les projets digitaux avec PRINCE2 et SCRUM - certifications comprises: PRINCE2 Fondation + Scrum Master (PSM I) + Scrum Product Owner (PSPO I)

MPDF

Digital-learning – 25 heures  
1399 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation est de vous apporter les outils principaux pour maitriser le pilotage de projets digitaux.

Pour y parvenir, le programme intègre 3 certifications internationales:

- La certification PRINCE2® Fondation
- La certification Professional Scrum Master (PSM I®)
- La certification Professional Scrum Product Owner (PSPO I®)

## Résumé de la formation

Cette formation vous apportera un modèle opérationnel et une méthodologie de gestion des projets dans un environnement complexe. PRINCE2 est avec PMP l'une des quelques méthodes de gestion de projet les plus reconnues.

## Public concerné

- Tout chef de projet cherchant à s'appuyer sur des meilleures pratiques internationales
- Tout chef de projet qui cherche à prendre du recul et se reposer les bonnes questions
- Toute personne souhaitant comprendre la gestion de projets de façon opérationnelle

## Pré-requis

Aucun pré-requis

## Certification

PRINCE2 Fondation, Professional Scrum Master et Professional Scrum Product Owner

## Programme

### Partie 1: Certification PRINCE2 Fondation

- Une description des principes de PRINCE2®
- La justification permanente de l'affaire
- La focalisation sur le Produit
- Le management séquence par séquence
- Le management par Exception
- Apprendre de l'expérience
- Adaptation de PRINCE2®
- Les thèmes de PRINCE2®
- Le thème Business Case
- Objet du Business Case
- Contenu d'un Business Case
- Cycle de vie du Business Case
- Le thème Organisation
- Les rôles et responsabilités dans PRINCE2®
- Le modèle d'organisation de PRINCE2®
- Relations
- Le thème Quality
- Organisation de la qualité
- Planification de PRINCE2®
- Assurance qualité
- Contrôle qualité
- Revues qualité
- Le thème Risques
- Planifier, Evaluer, Executer et Contrôler les risques du projet
- Le thème Changements
- Mettre en oeuvre une gestion des configurations du projet
- Gérer les changements à travers une évaluation des changements
- Le thème Progression
- Mesurer la progression du projet
- Communiquer avec l'ensemble des parties prenantes du projet
- Contrôler l'avancement du projet
- Les 7 processus
- Elaborer le projet
- Vérifier la viabilité, la faisabilité et la souhaitabilité du projet
- Passer le moins de temps possible sur un projet qui n'est pas en lien avec les objectifs de l'entreprise
- Initialiser le projet
- Clôre le projet
- Clôre les contrats
- Effectuer la revue de projet
- Consolider le Plan de Revue des Bénéfices
- L'adaptation de PRINCE2

### Partie 2: Certifications Professional Scrum Master & Professional Scrum Product Owner

- Introduction
- Courbe d'acceptation de Kübler-Ross
- Principes du Manifeste agile
- Les 4 valeurs et les 12 principes du manifeste agile
- Introduction et concepts de la gestion de projets agile
- Pourquoi les méthodes agiles?
- Proposition de valeur des méthodes agiles
- Compatibilité entre méthodes classiques et méthodes agiles
- Introduction à SCRUM
- Les principes fondamentaux de SCRUM
- Introduction aux rôles SCRUM
- Le Product Owner
- Quelles sont ses missions et ses responsabilités
- Elevator speech
- Value optimizer / expertise marché / releases
- Qui est le Product Owner?
- Quels points d'attention pour le Product Owner
- Introduction aux rôles SCRUM
- Le cadre de référence de SCRUM (SCRUM framework)
- Le Sprint Backlog
- Le Product Backlog
- Le grooming ou raffinement
- Les méthodes d'estimation agiles
- Les Sprints
- Les Sprints en détails
- Principes fondamentaux
- Définition du Done
- Requirements et User Stories
- Confirmation, Conversation, Card
- Planning poker
- Vélacité
- Le Daily Scrum en détails
- Utilisation des Burndown charts
- Les rôles SCRUM
- Les différentes structures d'équipes SCRUM
- SCRUM à l'échelle
- Limitations de SCRUM quand les équipes se multiplient
- SCRUM of SCRUMS®
- Nexus®
- SAFe®



# Bootcamp: Chef de projet transformation des processus métier

## Certifications PRINCE2 6e édition Foundation + BPM OCEB2 Fondamental

P2FBPM

Digital-learning – 25 heures  
1199 € HT  
Certification comprise

### Objectifs de la formation

Pack permet la préparation à la certification PRINCE2 6e édition Foundation et BPM Foundamental. L'objectif de ce bootcamp est de vous préparer à mener des projets de refonte de processus métier complexes, tout en aidant au réaligement de ces processus avec les objectifs de l'entreprise.

### Résumé de la formation

- Comprendre les implications des Business Process (processus métier) dans l'entreprise
- Aligner les processus métier sur la stratégie de l'entreprise
- Piloter un projet de transformation de processus métier avec PRINCE2®

### Public concerné

- Toute personne cherchant à mieux articuler les moyens de l'entreprise avec sa stratégie
- Toute personne cherchant à aligner les moyens IT sur les objectifs métier
- Tout chef de projet cherchant à s'appuyer sur des meilleures pratiques internationales

### Pré-requis

Aucun pré-requis excepté un niveau d'anglais business pour la partie BPM

### Certification

PRINCE2 Foundation, BPM OCEB2 Fondamental

## Programme

### Partie 1- PRINCE2® Foundation Certification 2017 Preparation

- Dans cette formation vous trouverez:
  - Une description des principes de PRINCE2®
  - La justification permanente de l'affaire
  - La focalisation sur le Produit
  - Le management séquence par séquence
  - Le management par Exception
  - Apprendre de l'expérience
  - Adaptation de PRINCE2®
  - Les thèmes de PRINCE2®
  - Le thème Business Case
  - Objet du Business Case
  - Contenu d'un Business Case
  - Cycle de vie du Business Case
  - Le thème Organisation
  - Les rôles et responsabilités dans PRINCE2®
  - Le modèle d'organisation de PRINCE2®
  - Relations
  - Le thème Quality
  - Les 7 processus
  - Elaborer le projet
  - Vérifier la viabilité, la faisabilité et la souhaitabilité du projet
  - Passer le moins de temps possible sur un projet qui n'est pas en lien avec les objectifs de l'entreprise
  - Initialiser le projet
  - Offrir une interface entre le projet et la Direction de l'entreprise
  - Contrôle du Comité de Pilotage de projet
  - Articuler toutes les étapes du cycle de vie du projet
  - Contrôler une séquence
  - Activités coordonnées par le Chef de Projet pour piloter les travaux
  - Contrôler le périmètre, les coûts, les délais
  - Gérer une limite de séquence
  - Organiser la séquence suivante
  - Obtenir l'autorisation de lancer la séquence
  - Revoir le Business Case
  - Gérer la livraison des produits
  - Processus vu du Chef d'équipe
  - Clore le projet
  - Clore les contrats
  - Effectuer la revue de projet
  - Consolider le Plan de Revue des Bénéfices
  - L'adaptation de PRINCE2®

### Partie 2- BPM OCEB2 Foundamental Certification Preparation

- Business management
  - - Les bases du business d'un point de vue général
  - - Fonctions générales (Business functions)
  - - Les principes du management
  - - Stratégie et développement de la stratégie d'une entreprise
- Business Process Concepts & fundamentals
  - - Qu'est-ce qu'un processus business?
  - - Business Process Analysis
- Business Process Management Concepts & Fundamentals
  - - Les aspects fondamentaux de la gestion des processus business
  - - Rôle et responsabilités des parties prenantes
- Business Motivation Model
  - - Les fondamentaux du modèle de motivation du business (Business Motivational Model)
  - - System thinking
  - - Syntaxe, notation et sémantique
- Business Process Modeling
  - - Les fondamentaux du modèle de notation BPMN (Business Process Modeling Notation)
  - - Les bases du BPMN
  - - Eléments d'un diagramme BPMN
  - - Evénements intermédiaires
  - - Composition de Business Process Diagrams
- Process Quality, governance and frameworks
  - - Référentiels déployés dans les différents secteurs
  - - Régulation, self-regulatory, principes, guidelines, standards
  - - APQC process qualification framework
  - - SCOR (chaîne logistique)
  - - Value Chain Reference Model
  - - Business Process Maturity Models (CMMI, BPMM)
  - - Quality frameworks (Lean Six-Sigm, ISO9001, TPS)
  - - Tableaux de bord équilibrés de la performance (Balanced Scorecards)
  - - COBIT, Bâle IV, Solvency II, Sarbanes-Oxley
  - - KPIs



Digital-learning – 21 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable d'intégrer une méthode de livraison itérative et incrémentale comme SCRUM avec une gestion de projets classique internationalement reconnue comme PRINCE2. Le module permettra au stagiaire de se préparer et de passer la certification PRINCE2 Agile Foundation (certification en option).

## Résumé de la formation

Les entreprises veulent aller toujours plus vite dans leurs projets de livraison et adoptent des méthodes agiles. Comment livrer un produit de façon agile, alors que l'entreprise fonctionne en mode projet ? C'est ce qui est expliqué en détails dans cette formation.

## Public concerné

Toute personne impliquée dans la mise en oeuvre de l'Agilité dite à grande échelle. En particulier : chef de projets, Directeurs/Responsables produits, Coachs agiles...

## Pré-requis

Posséder une expérience de gestion de projet en mode Agile ou en mode classique.

## Certification

Voucher PRINCE2 Agile Foundation (PeopleCert) fourni à l'issue de la formation (durée 1 an). Certification en Anglais.

## Programme

### Présentation de PRINCE2 Agile

- Approche Projet / Pratiques traditionnelles
- Appliquer les principes de PRINCE2 Agile aux projets uniquement

### Caractéristiques d'Agile

- Définir les bases
- Synthèse des modèles Agile les plus connus
- Comportements, concepts et techniques

### Fusion PRINCE2 / Agile

- Adhérer à la communauté PRINCE2
- Identifier les avantages de PRINCE2 Agile
- Savoir où et quand appliquer le modèle PRINCE2 Agile
- Intégration d'Agile à la méthode PRINCE2

### Principes de base de PRINCE2

- Clarifier les adaptations nécessaires au mode de fonctionnement Agile
- Visualiser le pré-projet et la phase d'initialisation du projet
- Améliorer les différentes étapes de la livraison
- Simplifier la dernière étape de livraison du produit
- Flexibilité et ajustement
- Adapter le produit à livrer, Ajuster les délais et les coûts
- Définir les cinq cibles - les critères permettant d'étayer la réflexion

### Se familiariser avec PRINCE2 Agile

- Appliquer les principes de PRINCE2
- Les comportements Agile
- Les 7 thèmes PRINCE2
- Classer les thèmes par priorité, Développer le thème Cas d'affaire
- Étoffer le thème Organisation, Clarifier la portée du thème
- Qualité
- Combiner les principes Agile dans les thèmes Plans et - Progression
- Mettre à jour les thèmes Risque et Changement

### Ajustement des 7 processus PRINCE2

- Incorporer les Sprints et les timebox basées sur les flux
- Maintenir la ligne directrice précise du projet et prendre en compte les nouvelles idées
- Adapter le processus Contrôler une séquence à un environnement Agile
- Gérer l'interface entre la gestion de projets et la Livraison du produit
- Vérifier que la livraison du produit s'appuie sur les principes Agiles
- Vérifier la faisabilité du projet avec les limites de séquences
- Clore le projet correctement

### Intégration des concepts et des techniques Agile au modèle PRINCE2

- Évaluer la complexité du projet avec le modèle Cynefin
- Utiliser Scrum et Kanban pour guider le processus de livraison du produit
- Améliorer l'apprentissage et gérer les incertitudes avec le Lean Startup
- Appliquer l'approche Lean Startup au modèle PRINCE2
- Évaluation de la compatibilité Agile avec l'outil Agilometer
- Souligner les 6 principaux domaines compatibles avec la méthodologie
- Définir l'environnement Agile d'un projet
- Ajuster PRINCE2 en fonction du feedback concernant les 6 domaines
- Définition des besoins et des récits utilisateurs
- Développer des besoins propices au mode de fonctionnement Agile
- Étudier les différentes approches de classement des besoins par priorité
- Élaborer la description des produits avec le niveau de détails adéquat





# Bootcamp: Chef de projet Agile - Certifications PRINCE2 Foundation + Certification PRINCE2 \*AGILE\* Foundation

P2FP2AF

Digital-learning – 35 heures

1099 € HT

2 Certifications comprises

## Objectifs de la formation

Ce bootcamp vous donne tous les éléments méthodologiques nécessaires pour combiner un encadrement projet classique (PRINCE2® Foundation) avec une livraison par incréments (SCRUM). PRINCE2 Agile vous aide à tirer parti du meilleur des deux mondes. Les 2 certifications officielles sont incluses. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en français pour PRINCE2®, en anglais pour PRINCE2 \*Agile\*® Foundation.

## Résumé de la formation

- Tirer parti d'une méthode de gestion de projet internationale comme PRINCE2®
- Comprendre comment organiser une équipe projet et une livraison incrémentale comme SCRUM
- Être capable de diriger un projet de livraison incrémentale d'un produit complexe (application, produit ou service complexe)

## Public concerné

- Toute personne cherchant à tirer parti des approches projet classiques et agiles
- Toute personne jouant un rôle actif dans une équipe agile
- Tout chef de projet cherchant à s'appuyer sur des meilleures pratiques internationales

## Pré-requis

Il n'y a aucun pré-requis pour suivre la formation.

## Certification

PRINCE2 Foundation, PRINCE2 Agile Foundation

## Programme

### Partie 1- PRINCE2® Foundation Certification 2017 Preparation

Dans cette formation vous trouverez:

- Une description des principes de PRINCE2®
- La justification permanente de l'affaire
- La focalisation sur le Produit
- Le management séquence par séquence
- Le management par Exception
- Apprendre de l'expérience
- Adaptation de PRINCE2®
- Les thèmes de PRINCE2®
- Le thème Business Case
- Objet du Business Case
- Contenu d'un Business Case
- Cycle de vie du Business Case
- Le thème Organisation
- Les rôles et responsabilités dans PRINCE2®
- Le modèle d'organisation de PRINCE2®
- Relations
- Le thème Quality
- Organisation de la qualité
- Planification de PRINCE2®
- Les 7 processus
- Elaborer le projet
- Vérifier la viabilité, la faisabilité et la souhaitabilité du projet
- Passer le moins de temps possible sur un projet qui n'est pas en lien avec les objectifs de l'entreprise
- Initialiser le projet
- Planifier le projet pour un lancement maîtrisé du projet
- Activités coordonnées par le Chef de Projet pour piloter les travaux
- Contrôler le périmètre, les coûts, les délais
- Gérer une limite de séquence
- Organiser la séquence suivante
- Obtenir l'autorisation de lancer la séquence
- Revoir le Business Case
- Gérer la livraison des produits
- Processus vu du Chef d'équipe
- Clore le projet
- Clore les contrats
- Effectuer la revue de projet
- Consolider le Plan de Revue des Bénéfices
- L'adaptation de PRINCE2®

### Partie 2- PRINCE2 \*Agile\* Foundation Certification

- Présentation de PRINCE2 Agile
- Approche Projet / Pratiques traditionnelles
- Appliquer les principes de PRINCE2 Agile aux projets uniquement
- Caractéristiques d'Agile
- Définir les bases
- Synthèse des modèles Agile les plus connus
- Comportements, concepts et techniques
- Fusion PRINCE2 / Agile
- Adhérer à la communauté PRINCE2
- PRINCE2
- Principes de base de PRINCE2
- Clarifier les adaptations nécessaires au mode de fonctionnement Agile
- Visualiser le pré-projet et la phase d'initialisation du projet
- Vérifier que la livraison du produit s'appuie sur les principes Agile
- Vérifier la faisabilité du projet avec les limites de séquences
- Clore le projet correctement
- Intégration des concepts et des techniques Agile au modèle PRINCE2
- Évaluer la complexité du projet avec le modèle Cynefin
- Utiliser Scrum et Kanban pour guider le processus de livraison du produit
- Améliorer l'apprentissage et gérer les incertitudes avec le Lean Startup
- Appliquer l'approche Lean Startup au modèle PRINCE2
- Évaluation de la compatibilité Agile avec l'outil Agilometer
- Souligner les 6 principaux domaines compatibles avec la méthodologie
- Définir l'environnement Agile d'un projet
- Ajuster PRINCE2 en fonction du feedback concernant les 6 domaines
- Définition des besoins et des récits utilisateurs
- Développer des besoins propices au mode de fonctionnement Agile
- Étudier les différentes approches de classement des besoins par priorité
- Élaborer la description des produits avec le niveau de détails adéquat
- Axer le projet sur le produit, Collaborer pour orienter le contrat sur les résultats
- Insuffler les bons comportements



# Bootcamp: Chef de projet Agile/ Niveau Practitioner - Certifications PRINCE2 Practitioner + Certification PRINCE2 \*AGILE\* Foundation

P2PP2AF



Digital-learning – 30 heures  
1199 € HT  
2 Certifications comprises

## Programme

### Objectifs de la formation

Ce bootcamp vous donne tous les éléments méthodologiques nécessaires pour combiner un encadrement projet classique (PRINCE2® Practitioner) avec une livraison par incréments (SCRUM). PRINCE2 Agile vous aide à tirer parti du meilleur des deux mondes. Les 2 certifications officielles sont incluses. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en français pour PRINCE2®, en anglais pour PRINCE2 \*Agile\*® Foundation.

### Résumé de la formation

- Tirer parti d'une méthode de gestion de projet internationale comme PRINCE2®
- Comprendre comment organiser une équipe projet et une livraison incrémentale comme SCRUM
- Être capable de diriger un projet de livraison incrémentale d'un produit complexe (application, produit ou service complexe)

### Public concerné

- Toute personne cherchant à tirer parti des approches projet classiques et agiles
- Toute personne jouant un rôle actif dans une équipe agile
- Tout chef de projet cherchant à s'appuyer sur des meilleures pratiques internationales

### Pré-requis

Il n'y a aucun pré-requis pour suivre la formation.

### Certification

PRINCE2 Practitioner, PRINCE2 \*Agile\* Foundation

#### Partie 1- PRINCE2® Practitioner Certification 6è édition

- La formation PRINCE2® Practitioner est principalement un travail personnel guidé par des vidéos et des examens corrigés qui s'appuient sur :
  - Une lecture approfondie du livre de référence « Réussir le Management de projet avec PRINCE2® » compris dans la formation
  - Des vidéos de présentation du livre de référence et des points importants à retenir
  - Un cas d'étude qui propose un projet dans un contexte d'entreprise. Ce cas permet de se plonger dans une situation d'entreprise ayant à gérer un projet impliquant de nombreuses parties prenantes
  - Deux examens blancs corrigés de 60 questions basés sur le cas d'étude; chaque question est commentée et les corrections détaillées en relation avec la partie du livre de référence qui traite du sujet.
- La formation PRINCE2® Practitioner nécessite un travail personnel d'appropriation du livre de référence.
- Pour vous entraîner tout comme pour passer la certification officielle, vous pouvez vous servir du livre de référence PRINCE2® au format papier. Attention le livre PRINCE2 au format PDF n'est pas autorisé pendant la certification officielle.

#### Partie 2- PRINCE2 \*Agile\* Foundation Certification

- Présentation de PRINCE2 Agile
- Approche Projet / Pratiques traditionnelles
- Appliquer les principes de PRINCE2 Agile aux projets uniquement
- Caractéristiques d'Agile
- Définir les bases
- Synthèse des modèles Agile les plus connus
- Comportements, concepts et techniques
- Fusion PRINCE2 / Agile
- Adhérer à la communauté PRINCE2
- PRINCE2
- Principes de base de PRINCE2
- Clarifier les adaptations nécessaires au mode de fonctionnement Agile
- Visualiser le pré-projet et la phase d'initialisation du projet
- Vérifier que la livraison du produit s'appuie sur les principes Agile
- Vérifier la faisabilité du projet avec les limites de séquences
- Clore le projet correctement
- Intégration des concepts et des techniques Agile au modèle PRINCE2
- Évaluer la complexité du projet avec le modèle Cynefin
- Utiliser Scrum et Kanban pour guider le processus de livraison du produit
- Améliorer l'apprentissage et gérer les incertitudes avec le Lean Startup
- Appliquer l'approche Lean Startup au modèle PRINCE2
- Évaluation de la compatibilité Agile avec l'outil Agilometer
- Souligner les 6 principaux domaines compatibles avec la méthodologie
- Définir l'environnement Agile d'un projet
- Ajuster PRINCE2 en fonction du feedback concernant les 6 domaines
- Définition des besoins et des récits utilisateurs
- Développer des besoins propices au mode de fonctionnement Agile
- Étudier les différentes approches de classement des besoins par priorité
- Élaborer la description des produits avec le niveau de détails adéquat
- Axer le projet sur le produit, Collaborer pour orienter le contrat sur les résultats
- Insuffler les bons comportements



# Certification ITIL 4 Foundation

ITILF4

Digital-learning – 15 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Permettre aux stagiaires de connaître les 5 étapes du cycle de vie, l'ensemble des 25 processus du référentiel, d'acquérir le vocabulaire de base et d'être le mieux préparé possible à la certification.

## Résumé de la formation

ITIL® explique en détail comment organiser la DSI pour fournir des services informatiques de qualité adaptés aux attentes des métiers et des clients. L'infrastructure matérielle et logicielle est indispensable, mais elle ne satisfait pas les besoins si elle n'est pas soutenue par des processus efficaces.

ITIL® apporte aux DSI et aux métiers les moyens de communiquer ensemble et de formuler des accords qui satisfassent toutes les parties. ITIL® est un des rares référentiels à expliquer COMMENT organiser les processus informatiques.

ITIL® est la meilleure pratique la plus aboutie, adoptée dans le monde entier, pour garantir des services informatiques fiables et apportant toute la valeur que l'entreprise attend.

## Public concerné

toutes les personnes en lien avec l'informatique, commerciaux, consultants, chefs de projet

## Pré-requis

Aucun

## Certification

AXELOS via PeopleCert , niveau : Foundation | Support remis aux participants

## Programme

### Les concepts d'ITIL®

- qu'est-ce qu'ITIL® ?
- les origines d'ITIL®
- ITIL® et la gestion des services informatique
- les concepts essentiels de la gestion des services informatiques
- les meilleures pratiques, standards et normes
- qu'est-ce qu'un service ?
- les modèles de services
- les processus, les fonctions, les rôles et responsabilités
- caractéristiques fondamentales d'un processus
- la gouvernance des systèmes d'information et ITIL®
- le cycle de vie d'ITIL®

### Livre 1 – Stratégie des services

- le modèle de stratégie des services
- stratégie des services et services pour la stratégie
- mission, vision, stratégie, tactique
- définition de la valeur
- les processus de la stratégie des services
- les outils permettant la stratégie des services

### Livre 2 – Conception des services

- qu'est-ce que concevoir des services et comment les concevoir ?
- les grands thèmes de la conception
- modèles de conception de services
- architecture, normes, métriques
- les processus de l'étape de conception des services
- articulation des processus les uns avec les autres

### Livre 3 – Transition des services

- objectifs de la transition des services
- défis et avantages d'une transition de services efficace
- les processus de la phase de transition
- liens avec le Business As Usual
- les outils d'amélioration de la phase de transition

### Livre 4 – Exploitation des services

- les défis de l'exploitation des services
- apports de l'exploitation des services au métier
- exploitation et mode collaboratif
- les processus de la phase d'exploitation :
  - gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des accès, fonctions
- l'exploitation des services comme support de tous les autres processus

### Livre 5 – Amélioration continue des services

- le modèle d'amélioration continue
- le processus d'amélioration
- enjeux et défis de l'amélioration continue des services
- propriété de l'amélioration continue
- les autres outils de l'amélioration (Six-Sigma, Lean, etc...)
- les métriques

Révisions pour préparer la certification



Digital-learning – 25 heures  
599 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Permettre aux stagiaires de comprendre la sécurité des SI de façon globale, la réponse proposée par la norme ISO27001 et les meilleures pratiques de la sécurité basées sur la norme ISO27002.

## Résumé de la formation

Garantir la sécurité du système d'information est un enjeu central dans les organisations : réinventer la roue est une perte de temps qui risque de coûter très cher à l'entreprise dans ce domaine. La norme ISO27001 explique les aspects importants d'un système de gestion de la sécurité IT, tandis que ISO27002 passe en revue les réponses principales aux menaces liées à la sécurité IT. La complémentarité de ces deux normes est très intéressante pour une implantation dans l'entreprise. Ces normes sont complètes et explicites : elles se connectent aisément à d'autres référentiels tels que COBIT par exemple et ITIL pour la gestion des services. Il est important que le formateur ait une connaissance des différents référentiels traitant de la sécurité IT pour en donner une vue à 360°.

## Public concerné

toutes les personnes en lien avec l'informatique, consultants, chefs de projet, toute personne souhaitant être sensibilisée aux problématiques de la sécurité et cherchant des réponses organisationnelles et techniques.

## Pré-requis

Aucun

## Certification

Certification ISO/IEC 27001

## Programme

### 1. Information et sécurité

#### 1.1 Le concept d'information

- Différence entre une donnée et une information
- Support de stockage qui fait partie de l'infrastructure de base

#### 1.2 Valeur de l'information

- Valeur des données/de l'information pour les organisations
- Comment la valeur des données/de l'information peut influencer les organisations
- Comment les concepts de sécurité de l'information appliqués protègent la valeur des données/de l'information

#### 1.3 Critères de fiabilité

- Critères de fiabilité de l'information
- Description des critères de fiabilité de l'information

### 2. Menaces et risques

#### 2.1 Menaces et risques

- Menace, de risque et d'analyse des risques
- Relation entre une menace et un risque
- Divers types de menaces
- Divers types de préjudices
- Stratégies de gestion des risques

#### 2.2 Relations entre les menaces, les risques et la fiabilité de l'information.

- Reconnaître les exemples de divers types de menaces
- Effets des divers types de menaces sur l'information et le traitement de l'information

### 3. Approche et organisation

#### 3.1 Politique de sécurité et organisation de la sécurité

- Aperçu des objectifs et du contenu d'une politique de sécurité
- Aperçu des objectifs et du contenu d'une organisation de la sécurité

#### 3.2 Composantes

- Importance d'un code de conduite
- Importance de la propriété
- Rôles les plus importants dans l'organisation de la sécurité de l'information

#### 3.3 Gestion des incidents

- Manière dont les incidents de sécurité sont signalés et informations requises
- Exemples d'incidents de sécurité
- Conséquences de l'absence de signalement d'incidents de sécurité
- Implications du processus d'escalade des incidents (au niveau fonctionnel et hiérarchique)
- Effets du processus d'escalade des incidents au sein de l'organisation
- Cycle de vie d'un incident

### 4. Mesures

#### 4.1 Importance des mesures

- Façons de structurer ou d'organiser des mesures de sécurité
- Exemples pour chaque type de mesure de sécurité
- Relation entre les risques et les mesures de sécurité
- Objectif de la classification des informations
- Effet de la classification

#### 4.2 Mesures de sécurité physiques

- Exemples de mesures de sécurité physiques
- Risques impliqués par des mesures de sécurité physiques insuffisantes

#### 4.3 Mesures techniques

- Exemples de mesures de sécurité techniques
- Risques impliqués par des mesures de sécurité techniques insuffisantes

- Concepts de cryptographie, de signature numérique et de certificat
- Étapes des opérations bancaires en ligne (PC, site Internet, paiement)
- Types de logiciels malveillants
- Mesures pouvant être utilisées contre les logiciels malveillants

#### 4.4 Mesures organisationnelles

- Exemples de mesures de sécurité organisationnelles
- Dangers et les risques impliqués par des mesures de sécurité organisationnelles insuffisantes
- Mesures de sécurité d'accès, telles que la séparation des tâches et l'utilisation de mots de passe
- Principes de la gestion de l'accès
- Concepts d'identification, d'authentification et d'autorisation
- Importance d'une Gestion de la continuité des affaires correctement établie pour une organisation
- Importance de la pratique d'exercices

### 5. Lois et réglementations

#### 5.1 Lois et réglementations

- Pourquoi les lois et réglementations sont importantes pour la fiabilité de l'information
- Exemples de lois relatives à la sécurité de l'information
- Réglementations relatives à la sécurité de l'information
- Mesures susceptibles d'être prises pour satisfaire les exigences des lois et réglementations

## Examen blanc

## Passage de la certification

# Bootcamp: IT Security Leader - Certifications ITIL Foundation + Certification ISO/IEC 27001 Fondation

ITILFISO27

Digital-learning – 30 heures  
1199 € HT  
2 Certifications comprises

## Objectifs de la formation

ITIL permet de transformer la DSI en un fournisseur de Services IT de qualité Les normes ISO/IEC 27001 et ISO/IEC 27002 sont les plus reconnues dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information. Cette formation vous apporte les bases indispensables à leur compréhension. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en français.

## Résumé de la formation

- à quoi sert ITIL® et pourquoi mettre en oeuvre ITIL® est source de valeur pour votre entreprise
- Quelles sont les composantes d'un système de management de la sécurité IT
- Quelles sont les solutions et techniques utilisables pour sécuriser un système d'information

## Public concerné

- Toute personne souhaitant mieux comprendre la gestion des services IT
- Toute personne cherchant à comprendre comment l'IT répond aux besoins des métiers
- Toute personne cherchant une meilleure pratique expliquant comment gérer les services IT

## Pré-requis

Il n'y a aucun pré-requis pour suivre la formation.

## Certification

ITIL® Foundation, ISO/IEC 27001 Fondation.

## Programme

### Partie 1: Certification ITIL® 4 Foundation

- Comprendre les concepts clé de la gestion des services
- Services
- Utilité de Service
- Garantie de Service
- Client/Utilisateur/Sponsor
- Gestion des Services
- Les principaux concepts de la création de valeur par les Services
- Coût, Valeur, Organisation
- Résultat, Livrable, Risque
- Les principaux concepts des relations de service
- Offre de Service
- Gestion des relations de Service
- Fourniture de Services
- Consommation des Services
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- le système de valeur des services ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Planifier
- Centre de services
- Gestion des niveaux de service
- Définitions
- Actif informatique
- Evenement
- Element de configuration
- Changement
- Incident
- Problème
- Erreur connue
- Comprendre 7 pratiques ITIL
- Amélioration continu (le modèle d'amélioration continue)
- Habilitation des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Gestion des niveaux de service

### Partie 2 - Certification ISO/IEC 27001 Foundation + Compléments ISO/IEC 27002

- 1. Information et sécurité
- 1.1 Le concept d'information
- - Différence entre une donnée et une information
- - Support de stockage qui fait partie de l'infrastructure de base
- 1.2 Valeur de l'information
- - Comment les concepts de sécurité de l'information appliqués protègent la valeur des données/de l'information
- 1.3 Critères de fiabilité
- - Description des critères de fiabilité de l'information
- 2. Menaces et risques
- 2.1 Menaces et risques
- - Menace, de risque et d'analyse des risques
- 2.2 Relations entre les menaces, les risques et la fiabilité de l'information.
- - Reconnaître les exemples de divers types de menaces
- 3. Approche et organisation
- 3.1 Politique de sécurité et organisation de la sécurité
- 3.2 Composantes
- - Rôles les plus importants dans l'organisation de la sécurité de l'information
- 3.3 Gestion des incidents
- - Manière dont les incidents de sécurité sont signalés et informations requises
- - Cycle de vie d'un incident
- 4. Mesures
- 4.1 Importance des mesures
- - Façons de structurer ou d'organiser des mesures de sécurité
- - Effet de la classification
- 4.2 Mesures de sécurité physiques
- - Exemples de mesures de sécurité physiques
- 4.3 Mesures techniques
- - Exemples de mesures de sécurité techniques
- 4.4 Mesures organisationnelles
- - Exemples de mesures de sécurité organisationnelles
- 5. Lois et réglementations
- 5.1 Lois et réglementations
- - Pourquoi les lois et réglementations sont importantes pour la fiabilité de l'information





Digital-learning – 25 heures  
899 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Ce cours permet à chacun de comprendre ce qu'est la méthodologie lean six-sigma. Il explique également en détails comment mener 3 des 5 étapes majeures de la méthodologie.

## Résumé de la formation

La méthodologie lean six-sigma est la plus puissante pour améliorer les processus transversaux de l'entreprise. Qu'il s'agisse d'une entreprise industrielle ou de services, lean six-sigma explique, en détails, comment décortiquer le processus et obtenir un gain substantiel de qualité et de performance.

Cette méthode bénéficie de 40 années d'améliorations continues. Elle est mise en place dans pratiquement toutes les industries et commence à percer dans entreprises de service, là où le potentiel d'amélioration des processus est le plus important. Le Yellow Belt accompagne les projets d'amélioration de processus. Il comprend la méthodologie et est capable de suivre les projets d'amélioration.

## Public concerné

toute personne impliquée dans un processus métier ou IT, souhaitant participer à l'amélioration du processus

## Pré-requis

Aucun  
Support remis aux participants

## Certification

Certification IASSC® Lean Six-Sigma Yellow Belt

## Programme

### Phase "Define"

- Description de la Phase
- Comprendre le Lean Six Sigma
- Décrire les objectifs du Lean Six-Sigma
- Décrire les relations entre la variation et sigma
- Connaître les concepts de Six-Sigma
- Connaître les modèles d'implantation de Six-Sigma
- Décrire l'organisation Six Sigma

### Les fondamentaux de Six Sigma

- Décrire ce qu'est le "Process Focus"
- Décrire l'importance de la VOC, VOB, and VOE, and CTQ's
- Expliquer le coût de la faible qualité (COPQ)
- Générer une carte de processus
- Décrire les métriques de base de Six Sigma
- Comprendre la différence entre FTY and RTY
- Comprendre la différence entre DPU and DPMO

### Selecting Projects

- Utiliser une approche structurée de sélection de projets
- Définir le projet dans un mandat de projet clair
- Réaliser une estimation initiale des bénéfices du projet
- Les différents types de gaspillages
- Avoir une compréhension claire des livrables spécifiques de la méthodologie
- Avoir commencé à développer un plan de projet
- Avoir identifié les moyens de concevoir la feuille de route du projet
- Appliquer la méthodologie Lean Six Sigma tout au long du projet

### Phase "Measure"

- Description de la Phase
- Process Discovery
- Créer une carte globale du processus
- Créer un diagramme d'Ishikawa

- Créer un diagramme X-Y
- Décrire les éléments d'un FMEA
- Comprendre l'importance du FMEA
- Comprendre pourquoi chaque outil est important
- Statistiques utilisées dans Six Sigma
- Expliquer les différents types de statistiques utilisées dans Six Sigma
- Décrire les caractéristiques d'une distribution normale
- Test de normalité
- Décrire la différence entre une cause spéciale et une cause commune de variation
- Générer de nombreux graphes de données
- Measurement System Analysis
- Effectuer les étapes de la méthodologie MSA
- Identifier les composants variés de la variation : des corrections peuvent alors être effectuées et le gage R&R du processus affiné
- Reconnaître les différences entre Répétabilité, Reproductibilité, précision et calibration
- Capacité du processus
- Estimer la capacité pour des données continues
- Décrire l'impact de données non normales sur l'analyse présentée dans ce module
- Estimer la capacité des données attributaires

### Phase "Control"

- Les Controles Lean
- Description des outils lean
- Comprendre comment ces outils aident à l'atteinte des objectifs du projet
- Comprendre comment les outils lean dépendent les uns des autres
- Comprendre comment les outils doivent aider à l'élimination et la prévention des défauts
- Contrôle des défauts
- l'atteinte des objectifs du projet
- la réduction des variations vues dans la section "capabilité du processus"
- Contrôle statistique des processus - SPC





Digital-learning – 50 heures  
1499 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Lean Six-Sigma est la meilleure méthode pour améliorer les processus transverses de votre entreprise. Ce bootcamp comprends le cursus Yellow Belt et le cursus Green Belt. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en anglais.

## Résumé de la formation

Cette formation vous apporte toutes les connaissances indispensables pour connaître environ 80% de la méthodologie DMAIC; les 20% restants étant vus en Black Belt. Dans cette formation, vous passerez en revue les 5 phases du projet d'amélioration Lean Six-Sigma. Vous vous approprierez l'ensemble des outils et techniques nécessaires à un Green Belt pour mener à bien les projets d'amélioration de processus de l'entreprise.

## Public concerné

toute personne impliquée dans un processus métier ou IT, souhaitant participer à l'amélioration du processus

## Pré-requis

Un bon niveau d'anglais business est important pour bien suivre la formation, mais surtout pour passer la certification.

Cette certification nécessite une expérience professionnelle d'au moins 3 ans.

## Certification

Certification IASSC® Lean Six-Sigma Green Belt

## Programme

### Partie 1 - Lean Six-Sigma Yellow Belt IASSC

Le programme du cours est le suivant :

Introduction à Lean Six-Sigma  
Les 5 étapes de la méthode: Define, Measure, Analyze, Improve et Control  
Phase DEFINE  
Comprendre Lean Six-Sigma  
Définitions  
Historique de la méthode  
Lien avec la Stratégie de l'entreprise  
Rôles et responsabilités associés à la méthodologie  
Les fondamentaux de Lean Six-Sigma  
Modélisation de processus et process maps  
La voix du client (Voice of the Customer)  
Coûts liés à une qualité insuffisante: Cost of Poor Quality  
Les métriques de processus  
Sélectionner les projets d'amélioration  
Définir et affiner le projet  
Créer un Charter de Projet  
Evaluer financièrement les bénéfices du projet d'amélioration  
Evaluation de la Normalité des données  
Causes spéciales/Causes communes  
Techniques de représentation graphique  
Analyse du système de mesure  
Bases du Measurement System Analysis (MSA)  
MSA sur des données variables  
MSA sur des données attributaires  
Capabilité des processus  
Capabilité sur des données continues  
Capabilité sur des données attributaires  
Phase CONTROL  
Lean Controls  
Contrôle des défauts  
Interruption de processus  
Poka-Yoke  
Contrôle Statistique des Processus  
Objectifs du Contrôle Statistique des Processus  
Méthodologie  
Le test des causes spéciales  
Plans de contrôle  
Sélection de solutions d'amélioration  
Elements du plan de contrôle

### Partie 2 - Lean Six-Sigma Green Belt IASSC

Introduction  
Phase "Analyze"  
Introduction à la phase Analyze  
"X" Sifting  
Effectuer une analyse multi-variances  
Interpréter un graphe multi-variances  
Interpréter les données d'analyse  
Inférence Statistique  
Expliquer la signification de l'inférence statistique  
Décrire les bases du théorème central limite  
Décrire les impacts de la taille d'échantillon sur l'estimation de la population  
Expliquer l'erreur standard  
Introduction aux tests d'hypothèse  
Comprendre les objectifs des tests d'hypothèse  
Expliquer le concept de tendance centrale  
Se familiariser avec les différents types de tests d'hypothèse  
Test d'hypothèse avec des données normales  
Partie 1  
Déterminer la bonne taille d'échantillons pour le test de moyennes  
Phase "Improve"  
Modélisation de processus par régression  
Effectuer les étapes de l'analyse par corrélation et régression linéaire  
Expliquer quand la corrélation et la régression sont appropriées  
Modélisation avancée de processus  
Réaliser une régression linéaire et non-linéaire  
Réaliser une régression linéaire multiple (MLR)  
Mener une analyse des résidus et comprendre leurs effets  
Concevoir un plan d'expérience  
Déterminer la raison du plan d'expérimentation  
Décrire les différences entre le modèle physique et un plan d'expérience (DOE: Design Of Experiment)  
Expliquer une expérimentation OFAT et ses faiblesses  
Créer un plan d'expérience factoriel complet  
Phase "Control"  
Expérimentation avancée  
Analyse de Capabilité  
Comprendre l'importance de la capabilité du processus dans la phase de contrôle  
Sélectionner la bonne méthode pour l'analyse de capabilité basée sur le type de distribution de données du processus  
Interpréter les sorties des fonctions de capabilité de MINITABTM'  
Comprendre comment utiliser la Capabilité du processus pendant toutes les phases du DMAIC



Digital-learning – 62 heures  
1999 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

L'objectif de ce cursus est de préparer le stagiaire à obtenir, sans pré-requis, toutes les connaissances nécessaires au passage de la certification Lean Six-Sigma Black Belt IASSC. Ceci comprends:

- la connaissance de toute la méthodologie Lean et Six-Sigma
- le détail de tous les outils utilisés dans les 5 phases (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)
- la compréhension de la structure de la méthodologie et comment elle se met en oeuvre
- Les outils d'analyse de données, de modélisation de processus et d'amélioration de processus
- les connaissances nécessaires pour passer la certification Lean Six-Sigma Black Belt IASSC, internationalement reconnue

## Public concerné

toute personne impliquée dans un processus métier ou IT, souhaitant participer à l'amélioration du processus

## Pré-requis

Aucun pré-requis, excepté d'avoir été au contact de processus métier

## Certification

La certification Lean Six-Sigma Black Belt IASSC® est incluse

## Programme

### Partie 1-Programme Yellow Belt

#### Phase "Define"

- Décrire les objectifs du Lean Six-Sigma
- Connaitre les concepts de Six-Sigma/ Les fondamentaux de Six Sigma
- Décrire l'importance de la VOC, VOB, and VOE, and CTQ's
- Expliquer le coût de la faible qualité (COPQ)
- Générer une carte de processus
- Décrire les métriques de base de Six Sigma
- Comprendre la différence entre FTY, RTY and DPU
- Selecting Projects

#### Phase "Measure"

- Process Discovery
- Créer un diagramme d'Ishikawa
- Créer un diagramme X-Y
- Décrire les éléments d'un FMEA
- Statistiques utilisées dans Six Sigma
- Test de normalité
- Générer de nombreux graphes de données
- Measurement System Analysis
- Capacité du processus
- Estimer la capacité des données attributaires

#### Phase "Control"

- Les Contrôles Lean
- Description des outils lean
- Contrôle des défauts
- Contrôle statistique des processus - SPC

#### Révisions et examen blanc

- dans ce pack sont inclus 2 examens blancs permettant de réviser tout le contenu de la formation et de tester ses connaissances

### Partie 2- Programme Lean Six- Sigma Green Belt

#### Phase "Analyze"

- "X" Sifting
- Effectuer une analyse mult-variances
- Inférence Statistique
- Expliquer l'erreur standard

- Test d'hypothèse avec des données normales Partie 1
- Test d'hypothèse avec des données normales Partie 2
- Test d'hypothèse avec des données non-normales (1)
- Test d'hypothèse avec des données non-normales (2)
- Calculer et expliquer les tests de contingence

#### Phase "Improve"

- Modélisation de processus par régression
- Modélisation avancée de processus
- Réaliser une régression linéaire et non-linéaire
- Réaliser une régression linéaire multiple (MLR)
- Déterminer la raison du plan d'expérimentation
- Créer un plan d'expérience factoriel complet

#### Phase "Control"

- Expérimentation avancée
- Comprendre l'importance de la capacité du processus dans la phase de contrôle
- Interpréter les sorties des fonctions de capacité de MINITABTM'
- Comprendre comment utiliser la Capacité du processus pendant toutes les phases du DMAIC

#### Révisions et examens blancs Green Belt

### Partie 3: Programme Lean Six-Sigma Black Belt

#### Phase "Improve"

- Méthodes d'expérimentation
- Etre capable de concevoir, conduire et analyser un plan d'expérience
- Plans factoriels complets
- Expliquer comment déterminer et diagnostiquer les facteurs dans un plan d'expérience
- Plans factoriels fractionnaires
- Expliquer pourquoi et comment utiliser un plan factoriel fractionnaire
- Créer un plan factoriel fractionnaire efficacement
- Analyser un modèle de plan factoriel avec aliases et interactions

#### Examen blanc Black Belt

Le programme de cette formation est la réunion de LSSYB, LSSGB et LSSBB.





Digital-learning – 15 heures  
559 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Donner aux stagiaires une compréhension complète de la méthode SCRUM, et être le mieux possible préparé pour la certification PSM I. Elle est composée de nombreux cas concrets et d'exemples opérationnels.

## Résumé de la formation

Cette formation présente la plus célèbre des méthodes de développement agile : SCRUM. Les méthodes de gestion de projet agile s'appuient sur le principe du changement et de l'adaptabilité. Elles sont très différentes des méthodes de gestion de projet classiques car elles permettent de livrer, au fur et à mesure du projet, les fonctionnalités les plus importantes demandées par les commanditaires.

Les méthodes agiles sont particulièrement adaptées au développement logiciel, mais permettent aussi de livrer un produit en un temps très court. Cette formation prépare au passage de la certification PSM niveau I

## Public concerné

chefs de projets, futurs chefs de projets agiles, chefs de projets développement, développeurs

## Pré-requis

Cette certifications requière un niveau correct d'Anglais

## Certification

Certification SCRUM Master PSM I de Scrum.org

## Programme

### **Introduction**

- qu'est-ce que SCRUM et comment a-t-il évolué ?
- comment le modèle SCRUM est-il constitué ?
- en quoi SCRUM se différencie-t-il des démarches de gestion de projet classiques ?
- quel est le rôle du chef de projet dans un projet SCRUM ?
- comment SCRUM intègre-t-il le changement ?

### **Le modèle SCRUM**

- time-boxes
- rôles, règles
- artifacts
- potentially shippable product increment
- les étapes du processus
- SCRUM & TCO
- leadership
- prédictabilité, gestion du risque et reporting
- meetings, sprint review, sprint, sprint retrospective

### **Les équipes SCRUM**

- quelle est l'équipe SCRUM ?
- qu'est-ce qu'une équipe auto-organisée ?
- rôle du SCRUM master
- quelles responsabilités pour les membres de l'équipe ?

### **Le product owner**

- description
- responsabilités
- product backlog
- taille des éléments du product backlog
- user stories & product backlog

### **Sprint planning**

- sprint prioritization
- sprint goal
- sprint planning meeting
- sprint backlog items

### **Release planning**

- vélocité
- estimer le product backlog
- release planning meeting

### **Tracking progress**

- sprint burndown charts
- release burndown charts
- task boards

### **Scalability**

- product backlogs partagés
- comment démarrer ?



Digital-learning – 16 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Le Product Owner est le rôle le plus important de l'équipe Scrum. En effet, si personne n'a une vision fonctionnelle claire du produit à réaliser, l'équipe échouera. Cette formation vous prépare à la certification PSPO I de scrum.org, la plus reconnue sur le marché.

## Résumé de la formation

Cette formation vous amène à la certification Professional Scrum Product Owner qui est une des plus difficiles sur le marché. Elle vous apporte une compréhension de la méthodologie SCRUM qui représente la méthodologie de développement logiciel la plus adoptée à travers le monde et vous permettra d'aborder le rôle de Product Owner de façon efficace.

## Public concerné

chefs de projets, futurs chefs de projets agiles, chefs de projets développement, développeurs

## Pré-requis

Cette certifications requière un niveau correct d'Anglais

## Certification

Certification Professional Scrum Product Owner (PSPO I) de Scrum.org

## Programme

Introduction  
Courbe d'acceptation de Kübler-Ross  
Principes du Manifeste agile  
Les valeurs et les 12 principes du manifeste agile  
Introduction et concepts de la gestion de projets agile  
Pourquoi les méthodes agiles?  
Proposition de valeur des méthodes agiles  
Compatibilité entre méthodes classiques et méthodes agiles  
Introduction à SCRUM  
Les principes fondamentaux de SCRUM  
Introduction aux rôles SCRUM  
Le Product Owner  
Le cadre de référence de SCRUM (SCRUM framework)  
Le Sprint Backlog  
Le Product Backlog  
Le grooming ou raffinement  
Les méthodes d'estimation agiles  
Les Sprints  
Le Sprint Backlog  
Découpage en tâches  
Le Sprint Planning  
Le Sprint Goal  
L'exécution des Sprints  
La Sprint Review  
Sprint retrospective  
Principes Agiles en détail  
Variabilité et incertitude  
Prédiction & adaptation  
Validation de l'expérience  
Work in progress  
Progression  
Performance  
Performance de SCRUM  
Les Sprints en détails  
Principes fondamentaux  
Définition du Done

Requirements et User Stories  
Confirmation, Conversation, Card  
Product Backlog et Grooming ou Product Refinement  
Estimations et vélocité  
Story points  
Ideal days  
Planning poker  
Vélocité  
Dette technique  
Le Daily Scrum en détails  
Utilisation des Burndown charts  
Les rôles SCRUM  
Les différentes structures d'équipes SCRUM

# Bootcamp : Certifications SCRUM® Master + SCRUM® Product Owner

SCRUMB



Digital-learning – 18 heures  
999 € HT  
Certifications comprises

## Objectifs de la formation

Donner aux stagiaires une compréhension complète de la méthode SCRUM, et être le mieux possible préparé pour la certification PSM I. Elle est composée de nombreux cas concrets et d'exemples opérationnels.

## Résumé de la formation

Cette formation présente la plus célèbre des méthodes de développement agile : SCRUM. Les méthodes de gestion de projet agile s'appuient sur le principe du changement et de l'adaptabilité. Elles sont très différentes des méthodes de gestion de projet classiques car elles permettent de livrer, au fur et à mesure du projet, les fonctionnalités les plus importantes demandées par les commanditaires.

Les méthodes agiles sont particulièrement adaptées au développement logiciel, mais permettent aussi de livrer un produit en un temps très court. Cette formation prépare au passage de la certification PSM niveau I

## Public concerné

chefs de projets, futurs chefs de projets agiles, chefs de projets développement, développeurs

## Pré-requis

Ces certifications requièrent un niveau correct d'Anglais

## Certification

Certification SCRUM Master PSM I de Scrum.org

Certification Professional SCRUM Product Owner PSPO I de Scrum.org

## Programme

### Introduction

#### Courbe d'acceptation de Kübler-Ross

#### Principes du Manifeste agile

- Les 4 valeurs et les 12 principes du manifeste agile
- Introduction et concepts de la gestion de projets agile

#### Pourquoi les méthodes agiles?

- Proposition de valeur des méthodes agiles
- Compatibilité entre méthodes classiques et méthodes agiles

### Introduction à SCRUM

- Les principes fondamentaux de SCRUM
- Introduction aux rôles SCRUM

### Le Product Owner

- Quelles sont ses missions et ses responsabilités
- Elevator speech
- Value optimizer / expertise marché / releases
- Qui est le Product Owner?
- Quels points d'attention pour le Product Owner
- La journée type du Product Owner
- 

### Le SCRUM Master

- Quelles sont ses missions et responsabilités
- Quel est le profil du SCRUM Master ?
- Points d'attention pour exercer ce rôle
- La journée type du SCRUM Master
- SCRUM Master et position de management

### Le cadre de référence de SCRUM (SCRUM framework)

- Le Sprint Backlog
- Le Product Backlog
- Le grooming ou raffinement
- Les méthodes d'estimation agiles
- Les Sprints
- Le Sprint Backlog
- Découpage en tâches
- Le Sprint Planning
- Le Sprint Goal
- L'exécution des Sprints
- La Sprint Review
- Sprint retrospective

### Principes Agiles en détail

- Variabilité et incertitude
- Prédiction & adaptation
- Validation de l'expérience
- Work in progress
- Progression

### Performance

- Performance de SCRUM

### Les Sprints en détails

- Principes fondamentaux
- Définition du Done
- Requirements et User Stories
- Confirmation, Conversation, Card

### Product Backlog et Grooming ou Product Refinement

- Estimations et vélocité
- Story points
- Ideal days
- Planning poker
- Vélocité
- Dette technique

### Le Daily Scrum en détails

- Utilisation des Burndown charts

### SCRUM à l'échelle

- Limitations de SCRUM quand les équipes se multiplient
- SCRUM of SCRUMS®
- Nexus®
- SAFe®



Digital-learning – 15 heures  
649 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

DevOps est une méthode permettant de fluidifier les relations entre les Développeurs (Dev) en charge du développement des applications, et les Opérations IT en charge du maintien de l'infrastructure IT .

## Résumé de la formation

- vous aurez en tête toutes les composantes de la méthodologie DevOps®
- vous saurez exactement dans quels cas de figure cette méthodologie est la plus adaptée
- vous saurez quels sont les points fondamentaux de la méthodologie
- vous aurez votre propre plan de révision pour passer la certification DevOps Foundation du DevOps Institute

## Public concerné

- toute personne cherchant à connaître la méthodologie DevOps®
- toute personne cherchant à faire coopérer des équipes de développement agiles avec les départements IT gérant l'infrastructure
- toute personne travaillant de près ou de loin avec une équipe agile
- chefs de projets

## Pré-requis

Ces certifications requièrent un niveau correct d'Anglais

## Programme

Qu'est-ce que DevOps ?

- Principes fondamentaux
- en quoi DevOps est-il différent de SCRUM ou d'autres méthodes agiles

Perspectives Business & Perspectives IT

- contraintes économiques communes à toutes les entreprises
- 5 prédicteurs de performance
- L'IT bimodale

Les principes de DevOps

- Les 3 voies (3ways)
- Flow
- Feedback
- Continuous experimentation & learning
- CAMS (Culture, Automation, Measurement, Sharing)

Pratiques DevOps

- Continuous integration
- Continuous delivery
- Continuous deployment
- Continuous testing
- Rugged DevOps
- DevSecOps
- ChatOps
- Kanban

DevOps & autres référentiels

- Agile
- ITSM
- Lean

# Bootcamp: DevOps Product Owner

## Certifications DevOps Fondation + Scrum Product Owner

DEVOPSPPO



Digital-learning – 25 heures  
1199 € HT  
2 Certifications comprises

### Objectifs de la formation

Ce bootcamp vous apporte les moyens de garantir l'atteinte des objectifs d'un projet agile (avec scrum) ainsi que son bon fonctionnement dans le Système d'information en tenant compte des contraintes des opérations IT (DevOps).

### Résumé de la formation

- vous aurez en tête toutes les composantes de la méthodologie DevOps®
- vous connaîtrez en détails le rôle du Product Owner dans une équipe Scrum
- vous disposerez de toutes les connaissances pour passer la certification Professional Scrum Product Owner de Scrum.org

### Public concerné

- toute personne cherchant à connaître la méthodologie DevOps® et la méthode Scrum
- toute personne cherchant à faire coopérer des équipes de développement agiles avec les départements IT gérant l'infrastructure
- toute personne travaillant de près ou de loin avec une équipe agile

### Pré-requis

Aucun pré-requis excepté un niveau d'anglais business

### Certification

DevOps Institute, PSPO I (Professional Scrum Product Owner) de Scrum.org

## Programme

### Partie 1 - DevOps Foundation Certification

- Qu'est-ce que DevOps ?
- - Principes fondamentaux
- - en quoi DevOps est-il différent de SCRUM ou d'autres méthodes agiles
- Perspectives Business & Perspectives IT
- - contraintes économiques communes à toutes les entreprises
- - 5 prédicteurs de performance
- - L'IT bimodale
- Les principes de DevOps
- - Les 3 voies (3ways)
- - Flow
- - Feedback
- - Continuous experimentation & learning
- - CAMS (Culture, Automation, Measurement, Sharing)
- Pratiques DevOps
- - Continuous integration
- - Continuous delivery
- - Continuous deployment
- - Continuous testing
- - Rugged DevOps
- - DevSecOps
- - ChatOps
- - Kanban
- DevOps & autres référentiels
- - Agile
- - ITSM
- - Lean

### Partie 2 - Professional Scrum Product Owner Certification

- Introduction
- Courbe d'acceptation de Kübler-Ross
- Principes du Manifeste agile
- Les valeurs et les 12 principes du manifeste agile
- Introduction et concepts de la gestion de projets agile
- Pourquoi les méthodes agiles ?
- Proposition de valeur des méthodes agiles
- Compatibilité entre méthodes classiques et méthodes agiles
- Introduction à SCRUM
- Les principes fondamentaux de SCRUM
- Introduction aux rôles SCRUM
- Le Product Owner
- Le cadre de référence de SCRUM (SCRUM framework)
- Le Sprint Backlog
- Le Product Backlog
- Le grooming ou refinement
- Les méthodes d'estimation agiles
- Les Sprints
- Le Sprint Backlog
- L'exécution des Sprints
- La Sprint Review
- Sprint retrospective
- Work in progress
- Progression
- Performance
- Performance de SCRUM
- Les Sprints en détails
- Principes fondamentaux
- Définition du Done
- Requirements et User Stories
- Confirmation, Conversation, Card
- Product Backlog et Grooming ou Product Refinement
- Estimations et vélocité
- Story points
- Ideal days
- Planning poker
- Vélocité
- Dette technique
- Le Daily Scrum en détails
- Utilisation des Burndown charts
- Les rôles SCRUM





Digital-learning – 21 heures  
699 € HT  
Certifications comprises

### Objectifs de la formation

A l'issue de cette formation, vous saurez comment déterminer les processus prioritaires de l'entreprise, quels outils utiliser pour les améliorer ou les transformer.

### Résumé de la formation

Digitaliser une entreprise, c'est aussi fluidifier ses processus métiers fondamentaux. Mais quels sont ces processus ? Comment les transformer ? Les améliorer continuellement ? Sur quels investissements se focaliser ? Comment clarifier la stratégie de l'entreprise et en déterminer les priorités ? BPM réponds à toutes ces questions.

### Public concerné

Toute personne souhaitant mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise  
Toute personne souhaitant améliorer la qualité  
Toute personne cherchant à comprendre comment améliorer les processus de l'entreprise  
Toute personne cherchant à prendre de la hauteur par rapport à leur travail au quotidien

### Pré-requis

Ces certifications requièrent un niveau correct d'Anglais

### Certification

Certification BPM Fundamental de chez Pearson Vue

## Programme

### Business goals & objectives

les bases du business d'un point de vue général  
les bases de la stratégie business  
planification et définition des objectifs  
gestion de projets et de programmes  
éléments de marketing  
éléments de gestion du personnel  
éléments de finance

### Business Process Concepts & fundamentals

Identifier les processus business  
Caractéristiques d'un processus business  
As-is processes et to-be processes  
Les niveaux de modélisation des processus business  
Formuler des objectifs et des buts pour les processus business

### Business Process Management Concepts & Fundamentals

les aspects fondamentaux de la gestion des processus business  
organisation fonctionnelle ou centrée sur les processus  
Styles de gestion de processus  
Rôle et responsabilités des parties prenantes  
les outils pour la gestion des processus business

### Business Modeling

Les fondamentaux du modèle de motivation du business (Business Motivational Model)  
Vision du business, Mission, buts, objectifs  
Moyens, directives, stratégie, tactique, ...  
Aspects du Business Modeling

### Business Process Modeling Concepts

Les fondamentaux du modèle de notation BPMN (Business Process Modeling Notation)  
Les bases du BPMN  
Éléments d'un diagramme BPMN  
Flux de contrôle, flux de messages  
Activités et décomposition  
Évènements, gateways, data objects, artifacts, associations  
Grouper les éléments d'un modèle  
Différence entre des flux séquentiels et parallèles

### Business Process Modeling Skills

étude de diagrammes BPMN  
Pools, lanes, activités, sous-processus  
fonctions logiques  
événements début, fin et timer  
événements intermédiaires

### Process Quality, governance and metrics frameworks

référentiels déployés dans les différents secteurs  
APQC process qualification framework  
SCOR (chaîne logistique)  
Value Chain Reference Model  
Business Process Maturity Model  
bases de Six-Sigma  
Tableaux de bord équilibrés de la performance (Balanced Scorecards)  
COBIT, Bâle II, Sarbanes-Oxley





Digital-learning –14 heures  
699 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

ISTQB est la certification permettant de comprendre et participer à la qualité des développements logiciels, en plaçant les tests au bon niveau dans le processus de développement. Le prix de la certification est inclus. Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en français.

## Résumé de la formation

- Acquérir le vocabulaire des normes et standards relatifs à l'activité de Tests (ISO et IEEE)
- Maîtriser l'ensemble des activités d'un processus de test
- Connaître les différents niveaux et types de tests
- Appréhender les techniques et méthodes de tests
- Disposer d'une vue d'ensemble du métier de testeur

## Public concerné

Professionnels de l'activité de tests de logiciels (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, services et exploitation, utilisateurs finaux) souhaitant s'appuyer sur un référentiel  
Toute personne souhaitant comprendre les tests logiciels de façon opérationnelle  
Toute personne travaillant avec des testeurs  
Toute personne travaillant dans une équipe de développement agile

## Pré-requis

Aucun

## Programme

- Fondamentaux des tests
  - Qu'est-ce qu'un test?
    - Objectifs des tests
    - Test et débogage
  - Pourquoi les tests sont-ils nécessaires: contribution au succès, assurance qualité, erreurs, défauts, défaillances
  - Les 7 principes du test
  - Le processus de test
    - Activités de test
      - Produits des activités de test
      - La "psychologie" des tests
      - Psychologie humaine et tests!
      - Etat d'esprit des développeurs et des testeurs
- Tester pendant le cycle de développement logiciel
  - Les modèles de développement logiciel
    - Modèle de développement classique
    - Modèle de développement agile
  - Niveaux de tests
    - composants, intégration, système, ...
  - Types de tests
    - fonctionnels, non-fonctionnels, ...
- Tests de maintenance
  - Facteurs déclencheurs pour la maintenance
  - Analyse d'impact pour la maintenance
  - Tests statiques
- Bases des tests statiques
  - Produits d'activités qui peuvent être examinés par des tests statiques
  - Bénéfices des tests statiques
  - Processus de revue
  - Processus de revue de produits d'activités
  - Rôles et responsabilités dans une revue formelle
  - Types de revue
- Techniques de test
  - Catégories de techniques de tests
  - Choix des techniques de test
  - Catégories de techniques de test et leurs caractéristiques
  - Techniques de test "boîte-noire"
    - Partitions d'équivalence
    - Analyse des valeurs limites
    - Test de tables de décision
    - Test des transitions d'état
    - Test des cas d'utilisation
  - Techniques de test "boîtes-blanches"
    - Test et couverture des instructions
    - Test et couverture des décisions
    - Apport des tests des instructions et décisions
    - Techniques de test basées sur l'expérience
    - Estimation d'erreur
  - Tests exploratoires
  - Tests basés sur des checklists
  - Gestion des tests
  - Organisation des tests
    - Indépendance des tests
    - Tâches d'un Test Manager et d'un testeur
    - Planification et estimation des tests
    - Objet et contenu d'un plan de test
    - Stratégie de test et approche de test
    - Critères d'entrée et de sortie (Définition du prêt et définition du terminé).
    - Calendrier d'exécution des tests
    - Facteurs influençant l'effort de test
  - Techniques d'estimation des tests
    - Pilotage et contrôle des tests
    - Métriques utilisées pour les tests
    - Buts, contenu et destinataires des rapports de test
  - Gestion de configuration
  - Risques et tests
    - Définition du risque
    - Risques produit et risques projet
  - Gestion des défauts
    - Outils de support aux tests
    - Introduction aux outils de test
    - Classification des outils de test
  - Bénéfices et risques de l'automatisation des tests



Digital-learning – 1 heure  
29 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Nous devons tous être sensibilisés à la RGPD: salariés, indépendants ... La protection des données personnelles est une réglementation incontournable qui a été créée pour protéger les données personnelles des Européens.

## Résumé de la formation

- Sensibiliser aux aspects principaux de la Réglementation Générale sur la Protection des Données personnelles (RGPD).

- Attester que le stagiaire a bien acquis les connaissances minimales nécessaires pour comprendre globalement la RGPD.

## Public concerné

Toute personne souhaitant se sensibiliser à la RGPD

## Pré-requis

Aucun

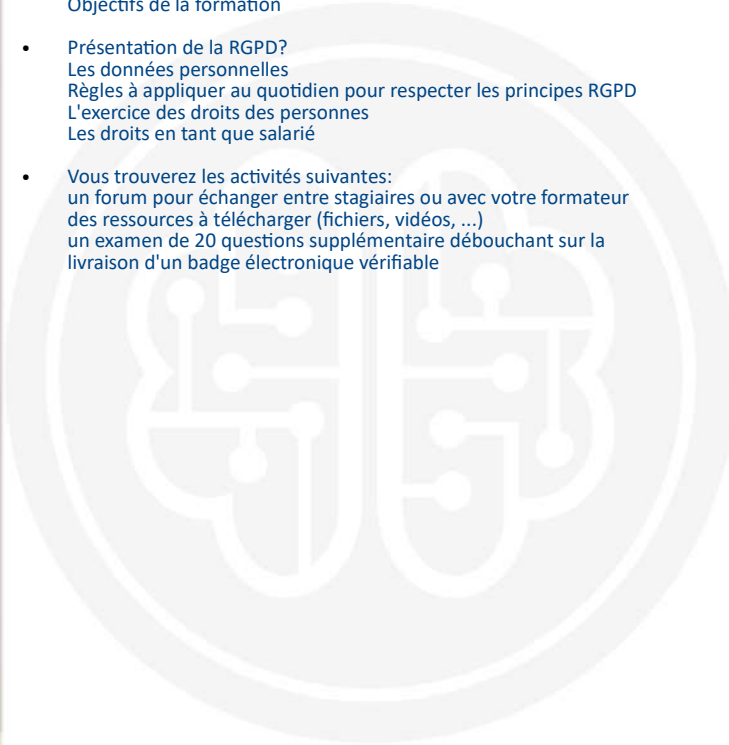
## Certification

Sensibilisation à la RGPD

## Programme

Objectifs de la formation

- Présentation de la RGPD?  
Les données personnelles  
Règles à appliquer au quotidien pour respecter les principes RGPD  
L'exercice des droits des personnes  
Les droits en tant que salarié
- Vous trouverez les activités suivantes:  
un forum pour échanger entre stagiaires ou avec votre formateur  
des ressources à télécharger (fichiers, vidéos, ...)  
un examen de 20 questions supplémentaire débouchant sur la livraison d'un badge électronique vérifiable



# Devenir Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO)

DPO



Digital-learning – 35 heures  
1299 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Le rôle du DPO est central dans l'entreprise qui cherche à respecter le règlement sur les données personnelles. Cette formation amène toutes les connaissances nécessaires à la tenue de ce rôle.

## Résumé de la formation

Le Délégué à la Protection des Données personnelles (DPO) a un rôle fondamental dans l'entreprise, qui doit se mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD): il est le garant de la conformité de l'entreprise et le sponsor des projets de mise en conformité et de maintien de la conformité de l'entreprise.

## Public concerné

- Correspondant "Informatique et libertés"
- DPO désigné ou en cours de désignation
- Toute personne dont la mission est d'assurer le respect de la protection des données personnelles au sein de son organisation publique ou privée

## Pré-requis

Pas de pré-requis

Avoir suivi une formation de "Sensibilisation à la RGPD" est un plus.

## Certification

Certification DPO.

## Programme

- Règlement européen et loi française sur la protection des données - fondamentaux
- Champ d'application.
- Définitions et notions.
- Organismes soumis aux obligations réglementaires.
- Règlement européen et loi française sur la protection des données - principes
- Licéité du traitement.
- Loyauté et transparence.
- Limitation des finalités.
- Minimisation des données.
- Exactitude des données.
- Conservation limitée des données.
- Intégrité, confidentialité des données.
- Règlement européen et loi française sur la protection des données - validité du traitement
- Bases juridiques d'un traitement.
- Consentement.
- Consentement des mineurs.
- Catégories particulières de données à caractère personnel.
- Données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.
- Droits des personnes concernées
- Transparence et information.
- Accès, rectification et effacement (droit à l'oubli).
- Opposition.
- Décisions individuelles automatisées.
- Portabilité.
- Limitation du traitement.
- Limitations des droits.
- Mesures prises pour la mise en conformité
- Politiques ou procédure en matière de protection des données
- Qualification des acteurs d'un traitement de données : responsables du traitement, responsables conjoints du traitement, sous-traitants
- Formalisation des relations (contrat sous-traitant, accord entre responsables conjoints du traitement).
- Codes de conduite et certifications.
- Délégué à la protection des données (DPO) :
- Désignation et fin de mission.
- Qualités professionnelles, connaissances spécialisées et capacité à accomplir ses missions.
- Fonction du DPO (moyens, ressources, positionnement, indépendance, confidentialité, absence de conflit d'intérêts, formation).
- Missions du DPO et rôle du DPO en matière d'audits.
- Relations du DPO avec les personnes concernées et gestion des demandes d'exercice des droits.
- Coopération du DPO avec l'autorité de contrôle.
- Qualités personnelles, travail en équipe, management, communication, pédagogie.
- Transferts de données hors de l'Union européenne
- Décision d'adéquation.
- Garanties appropriées.
- Règles d'entreprise contraignantes.
- Dérogations.
- Autorisation de l'autorité de contrôle.
- Suspension temporaire.
- Clauses contractuelles.
- Autorités de contrôle
- Statut.
- Pouvoirs.
- Régime de sanction.
- Comité européen de protection des données.
- Recours juridictionnels.
- Droit à réparation.
- Doctrine et jurisprudence :
- Lignes directrices du G29.
- Avis, lignes directrices et recommandations du comité européen de protection des données.
- Jurisprudence française et européenne



Digital-learning – 15 heures  
999 € HT  
Certification comprise

### Objectifs de la formation

Au terme de cette formation, le stagiaire sera en mesure de remplir le rôle de Product Owner ou Product Manager dans une organisation ayant adopté SAFe®. La certification est comprise.

### Résumé de la formation

SAFe® apporte de multiples réponses à ces questions : à travers le Product Owner (concentré sur les User Stories) et le Product Manager (concentré sur les Features ou fonctionnalités). SAFe® apporte une réponse opérationnelle scalable à l'échelle de toute l'entreprise, sous une forme radicalement différente de celle actuellement répandue.

### Public concerné

- Toute personne cherchant à rendre l'entreprise plus agile

### Pré-requis

Posséder des connaissances sur la démarche Agile.

Avoir une expérience au sein d'une équipe Agile. Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais.

### Certification

Certification SAFe Product Manager & Product Owner

## Programme

- 1- Introduction à SAFe®
    - Comment identifier les problèmes à résoudre
    - Connaître les valeurs fondamentales de SAFe®
    - Appliquer une stratégie de mise en œuvre (accompagnement au changement, formation et ARTs)
  - 2- Adopter une attitude Lean-Agile au sein de l'organisation
    - Lean mindset (Valeur, leadership, flow, innovation, ...)
    - Les 12 principes agiles (Agile Manifesto)
  - 3- Explorer les rôles de Product Manager et Product Owner
    - Comparer les rôles de Product Manager et de Product Owner
    - Définir le rôle de Product Manager
    - Définir le rôle de Product Owner
    - Ecueils et meilleures pratiques
  - 4- Contribuer au contenu du Portefeuille Agile
    - Décrire les rôles de la gestion du Portefeuille de programmes
    - Elaborer des Portfolio Epics
    - Collaborer avec l'Epic Owner
    - Estimer les Epics et réaliser des prévisions
  - 5- Définir et gérer la valeur de la Solution
    - Identifier les Value Streams Opérationnels et de Développement
    - Définir les Capabilities & Enablers
    - Aligner les Solutions au contexte
    - Collaborer autour du Solution Intent
    - Décrire le Value Stream Kanban
    - Expliquer le rôle du Solution Manager
  - 6- Etre un Product Manager efficace
    - Apprendre le rôle de Product Manager
    - Utiliser des Personae pour piloter l'orientation client
    - Intégrer la User eXperience (UX)
    - Développer la Vision et la Roadmap
    - Prioriser le Program Backlog
    - Estimer les Features
    - Préparer le PI Planning
    - Collaborer avec le System Engineer/Architect
    - Participer aux cérémonies PI
    - Développer des équipes de Product Management efficaces
  - 7- Etre un Product Owner efficace
    - Apprendre le rôle de Product Owner
    - Préparer le Team Backlog
    - Explorer les User Stories et Enablers
    - Estimer les User Stories
    - Préparer le PI Planning
    - Planifier l'itération
    - Exécuter une itération
    - Expliquer les bases de SAFe aux Teams, Kanban et XP
    - Coordonner pendant les différentes cérémonies
  - 8- Impliquer les parties prenantes
    - Identifier les parties prenantes et construire un plan d'engagement des parties prenantes
    - Collaborer avec les Business Owners
    - Construire la confiance entre les parties prenantes
  - 9- Construire des communautés de pratiques
- La certification est comprise dans la formation.



Digital-learning – 15 heures  
3600 € HT  
Certification comprise

### Objectifs de la formation

Apprenez comment mettre en place la plus puissante des méthodologies agiles, qui emmène toute l'entreprise. La certification est comprise.

### Résumé de la formation

- Comment réduire drastiquement le time-2-market ?
- Comment transformer en profondeur les produits, les services et au final, l'entreprise ?
- Comment construire ces solutions pour obtenir au plus vite le retour du marché ?

### Public concerné

Toute personne impliquée dans la mise en oeuvre de l'Agilité dite à grande échelle. En particulier : chef de projets, Directeurs/Responsables produits, Coachs agiles...

### Pré-requis

Posséder de solides connaissances sur la démarche Agile, en particulier sur les concepts Scrum. Avoir une expérience significative au sein d'une équipe Agile. Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais.

### Certification

Certification SAFe Agilist

## Programme

- 1- Introduction à SAFe®
    - Comment identifier les problèmes à résoudre
    - Connaître les valeurs fondamentales de SAFe®
    - Appliquer une stratégie de mise en oeuvre (accompagnement au changement, formation et ARTs)
  - 2- Adopter une attitude Lean-Agile au sein de l'organisation
    - Lean mindset (Valeur, leadership, flow, innovation, ...)
    - Les 12 principes agiles (Agile Manifesto)
  - 3- Comprendre les 10 principes de SAFe
    - S'appuyer sur les principes économiques
    - Avoir une vue systémique
    - S'appuyer sur la variabilité – Préserver les options
    - Construire de façon incrémentale à cycle court
    - Obtenir des retours rapides
    - Visualiser et limiter le Work In Progress
    - Développer en cadence et synchroniser transversalement
    - Libérer la motivation de toutes les équipes
    - Décentraliser les décisions
  - 4- Implémenter un Agile Release Train
    - Principes de l'ART
    - Synchroniser l'ensemble des développements de l'entreprise
    - Organiser le lancement des ARTs
    - ART roles
    - Préparer la planification d'une itération ART (PI)
  - 5- Atelier PI Planning
    - Créer les PI Plans
    - Finaliser les plans et fixer la valeur business/ PI Objectives
  - 6- Délivrer la valeur attendue
    - Développer la Vision, Roadmap et Program Backlog
    - Prioriser le Program Backlog
    - Exécuter l'itération dans un Program Increment
    - Exécuter le Program Increment
    - Améliorer la performance du program grâce à Inspect & Adapt
    - Livrer la valeur sur demande
  - 7- Construire un Portefeuille Agile
    - Définir les Thèmes Stratégiques pour le portefeuille
    - Identifier les Value Streams du portefeuille
    - Solutions avancées avec les Portfolio Epics
    - Transformer le budget projet classique en budget Lean-Agile
    - Evaluer les Epics sur le court terme
  - 8- Construire des systèmes de grande taille
    - Appliquer les principes du Value Stream pour les grandes organisations
    - Coordonner et intégrer de multiples ARTs et fournisseurs
    - Etablir le flux de valeur à travers les Value Streams
  - 9- Mener l'adoption du Lean-Agile dans l'entreprise
    - Leading change
    - Identifier le chemin et favoriser l'apprentissage sur le long terme
    - Débrider la motivation des équipes
  - 10- Examen blanc
- La certification est comprise dans la formation.



Digital-learning – 11 heures

499 € HT

Certification comprise

### Objectifs de la formation

Pour en tirer tous les bénéfices, l'adoption du télétravail gagne à être piloté comme un projet d'entreprise: les équipes réparties à distance ont des besoins différents des équipes en présence dans l'entreprise qu'il faut connaître. Le télétravail apporte aussi une foule d'avantages : une approche structurée est nécessaire pour tirer parti de cette petite révolution.

### Résumé de la formation

L'adoption du télétravail est une véritable opportunité pour l'entreprise de tirer plus de qualité de vie au travail, une meilleure performance et rendre l'entreprise plus attractive. Cette formation vous donne les moyens de tirer parti de tous les bénéfices de l'adoption du télétravail dans votre entreprise, quelque soit sa taille.

### Public concerné

- Toute personne cherchant à piloter un projet de mise en oeuvre du télétravail dans l'entreprise
- Toute personne cherchant les moyens pour réorganiser l'entreprise en adoptant le télétravail
- Toute personne cherchant des éléments juridiques et humains de l'adoption du télétravail

### Pré-requis

Aucun pré-requis

## Programme

### 1- Comprendre les enjeux du télétravail

- Les raisons d'adopter le télétravail
- Diagnostic de la situation actuelle
- Perception par les collaborateurs
- Opportunités et risques sur les conditions de travail
- Définition du télétravail
- Où télétravailler ?

### 2- Comprendre l'environnement juridique et l'appliquer

- Cadre juridique du télétravail
- Loi sur le télétravail
- Télétravail et temps de travail
- Télétravail et obligations
- Télétravail et chômage partiel
- Accord de télétravail
- Clauses à modifier dans un contrat de travail
- Enjeux de l'égalité professionnelle
- Gestion du temps et charge de travail

### 3- Élaborer et mettre en place un plan d'action sur le plan organisationnel et technique

- Ambition d'un projet de télétravail
- Construire un projet de télétravail
- Cadre d'expérimentation

### 4- Travailler avec le télétravail

- Manager à distance
- Organiser le télétravail sur le long terme
- Impacts sur la politique de Sécurité de l'information
- Conseils pour améliorer la performance en télétravail

### 5- Outils pour le télétravail

- Outils de travail collaboratif
- Outils pour les tâches quotidiennes
- Autres outils







Digital-learning – 11 heures

499 € HT

Certification comprise

### Objectifs de la formation

Le management est très fortement impacté par le télétravail: les habitudes doivent changer de même que la culture du management. Manager à distance nécessite une délégation plus claire, un contrôle moins serré et une confiance affichée. Autant de changements qui doivent s'accompagner de nouveaux concepts...

### Résumé de la formation

Beaucoup d'entreprises s'appuient sur des équipes en télétravail, ce qui implique un management qui prenne en compte l'éloignement physique, le contrôle et le renforcement de l'esprit d'équipe. Cette formation apporte les outils permettant de comprendre en quoi le télétravail influence le management.

### Public concerné

- Toute personne cherchant à manager des équipes réparties sur plusieurs sites et en télétravail
- Manager récents ou expérimentés
- Managers cherchant des outils opérationnels pour piloter des équipes réparties

### Pré-requis

Aucun pré-requis

## Programme

### 0- Introduction

- Présentation des intervenants
- Nos convictions sur le management
- Pourquoi manager est primordial...
- Pourquoi, à distance, manager est indispensable...
- Qu'est-ce qu'un manager ?
- Manager à distance : Présentation du programme

- 1- Les particularités du travail à distance ; une nouvelle organisation qui s'inscrit dans le respect de la réglementation

- Le manager au sein d'une organisation ; les particularités du travail à distance
- Droit du travail, encadrement RH
- Délégation et contrôle à distance
- Opportunités du travail à distance
- Quiz – votre rôle de manager en 6 sujets/actions fondamentaux

- 2. Contraintes et opportunités liés à la distance ; une nouvelle organisation qui modifie les relations entre les membres de l'équipe

- Le manager, son équipe et ses relations ;
- les spécificités de la distance
- Motivation individuelle
- Esprit d'équipe
- Remise à plat des fonctionnements habituels
- Perception des priorités
- Evolution de l'environnement de travail

- 3. Garantir la performance et la motivation à distance ; 6 leviers à actionner

- Les 6 composantes d'un "management à distance complet"
  1. Renforcer la relation
  2. Donner du sens
  3. Mettre en énergie - motiver
  4. Concentrer – être en exigence
  5. Faire progresser – accompagner vers autonomie et responsabilité
  6. Recaler/recadrer
- Présentation d'un outil d'auto-reporting
- Principes de mise en œuvre pertinente
- Comprendre les besoins des collaborateurs
- La reconnaissance ; principes et fonctionnements
- Reconnaissance et influence (expérience de Asch)
- Reconnaissance et confiance (effet pygmalion)
- Reconnaissance Positive/négative, Professionnelle/personnelle, résultat/valeurs, ...
- Incidence du travail à distance sur la reconnaissance
- Dégager des pistes d'action
- Les basiques de la reconnaissance "à distance"
- 4. Les outils de pilotage et de communication pour réussir le management à distance ; Le digital au service du manager
- Aperçu des différents outils digitaux au service du management
- Visio-conférence
- Solutions collaboratives synchrones et/ou asynchrones
- Espaces de travail collaboratif
- Outils de pilotage de projet
- Agendas partagés
- Messagerie instantanée – chat
- Opportunité et risques de l'utilisation des outils digitaux
- 5. Esquisse d'une organisation type : Doser la nécessité et la fréquence des réunions individuelles/collectives, téléphonique/visio-conférences
- Mise en situation d'un manager qui devrait initier une organisation "à distance" avec son équipe.
- Du lancement de la démarche à sa mise en place et à son évolution dans le temps.
- Évocation du "management à distance partiel"
- Sur la base des leviers et des outils évoqués, identifier la répartition idéale des actions managériales "à distance" et "en présentiel"



Digital-learning – 11 heures  
499 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

La relation client est au coeur de la stratégie de l'entreprise; avec l'arrivée massive du télétravail, les équipes chargées de la relation client sont dispersées et ont besoin de coordination, d'un message unique et clair, et d'outils pour donner au client une expérience inoubliable. Cette formation apporte les moyens de concevoir, mettre en oeuvre et piloter tous les aspects d'une relation client, en intégrant les spécificités d'équipes à distance.

## Résumé de la formation

La relation client est au coeur de la stratégie de l'entreprise; avec l'arrivée massive du télétravail, les équipes chargées de la relation client sont dispersées et ont besoin de coordination, d'un message unique et clair, et d'outils pour donner au client une expérience inoubliable. Cette formation apporte les moyens de concevoir, mettre en oeuvre et piloter tous les aspects d'une relation client, en intégrant les spécificités d'équipes à distance.

## Public concerné

- Toute personne cherchant à compléter ses connaissances en gestion de la relation client multicanal
- Professionnels de la relation client
- Managers cherchant à aligner la mise en oeuvre d'une relation client multicanal avec la stratégie de l'entreprise

## Pré-requis

Aucun pré-requis

## Programme

### 0- Introduction

- La relation client et ses enjeux
- Télétravail et relation client
- Les spécificités de la relation client à distance
- Management des équipes de relation client à distance
- Management à distance des équipes de relation client
- Les 6 dimensions d'une relation client à distance

- 1- La promesse client
- Comprendre l'impact du service sur la relation client
- Construire une promesse client et la communiquer

### 2- Le parcours client

- Principe du parcours client
- Construire un parcours client avec le Design Thinking

### 3- Le pilotage de la relation client

- Sensibilisation et motivation du personnel
- Le Net Promoter Score
- Plan d'action qualité relation client

### 4- La communication multicanal entrante/sortante

- Stratégie de communication multicanal sortante
- SEO/ SEA/ Marketing de contenu
- Réseaux sociaux ; les principaux et comment s'en servir
- E-mail/ Display/ Permission Marketing
- Optimiser ses campagnes de prospection
- Stratégie de communication multicanal entrante
- Maîtriser les étapes et les techniques de la relation client à distance
- Spécificités de la communication entrante à distance
- Motivations du Client
- Les 5 motivations d'un client
- Découvrir la motivation de votre client
- Les 6 besoins personnels
- Détermination des besoins personnels du client
- Préférences du client
- Gérer les interactions client en 4 étapes : PIAV
- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client à distance

### 5- l'écoute client

- consolider l'écoute client en télétravail
- Mapping de satisfaction client
- focus groups/reviews
- e-réputation

### 6- La fidélisation

- Techniques de fidélisation
- Cadeaux/concours/autres techniques de croissance

### 7- Identifier les outils les mieux adaptés pour entretenir la relation client à distance

- Outils de CRM et Marketing automation
- Outils de gestion du service client
- Outil de gestion de centre de contact
- Outils liés à la satisfaction client
- Outils de self-care
- Growth Hacking
- définition et état d'esprit
- outils du growth hacking
- 20 trucs et astuces pour soutenir votre trafic



Digital-learning – 3 heures  
499 € HT  
Certification comprise

### Objectifs de la formation

Toute personne qui cherche à améliorer sa communication et ses relations professionnelles. Cette formation inclut le test et le rapport d'analyse sur une vingtaine de pages. La formation contient de nombreuses vidéos et des quiz pour parfaire vos connaissances.

### Résumé de la formation

Après avoir réalisé votre test de personnalité Everything DiSC®, découvrez quel est votre profil et quelles sont vos facteurs de motivation et comment ils influencent votre façon d'agir et votre communication. Ainsi, il devient possible d'identifier le profil de vos interlocuteurs et d'utiliser les outils disponibles pour améliorer votre communication interpersonnelle afin d'atteindre vos objectifs business.

### Public concerné

- Toute personne souhaitant améliorer ses relations dans le cadre du travail
- Toute personnes cherchant à mieux communiquer et comprendre les motivations et priorités de chacun

### Pré-requis

Aucun pré-requis

## Programme

### Introduction

- Comprendre les fondamentaux de la communication
- Communication inter-personnelle
- Enjeux et réalités de la communication en entreprise
- Situations de communication conflictuelles
- Outils de facilitation
- Tests psychométriques
- Découvrir les quatre couleurs du modèle DiSC®
- Origine du modèle DiSC®
- Les caractéristiques verbales et non verbales des 4 couleurs : rouge, jaune, vert, bleu
- Découvrir les 8 sous-types DiSC®
- Distinguer les forces, limites, besoins, craintes, motivations de chaque style
- Focus sur les comportements des 4 couleurs dans un contexte de pression ou de stress fort
- Interactions entre les couleurs
- Découvrir son style DiSC®
- 
- 
- Découvrir le rapport de personnalité DiSC®
- Appréhender les éléments importants et les perspectives
- Prendre conscience de ses propres modes de communication
- Compréhension des autres styles DiSC®
- 
- 
- Savoir identifier le profil de son interlocuteur
- Découvrir ses réactions vis-à-vis des autres styles DiSC®
- Utiliser le modèle DiSC® pour comprendre les personnes avec lesquelles vous travaillez
- Diagrammes d'interaction dans le contexte d'une équipe
- Mettre DiSC® en pratique pour construire des relations plus efficaces au travail
- Appréhender les conflits avec la méthode DiSC®



Digital-learning – 2 heures  
299 € HT  
Certification comprise

### Objectifs de la formation

Toute personne qui cherche à améliorer sa communication et ses relations professionnelles. Ceci inclus le test et l'analyse du profil par un professionnel + web-conférence de 1 heure en tête-à-tête.

### Résumé de la formation

Obtenez une analyse complète de votre profil de personnalité business, orienté dans le sens d'une meilleure communication interpersonnelle.

Ce profil va vous permettre d'identifier les priorités et motivateurs de vos interlocuteurs (les vôtres également) de façon à améliorer votre communication avec d'autres profils, toujours dans le contexte de relations business.

### Public concerné

- Toute personne souhaitant améliorer ses relations dans le cadre du travail
- Toute personnes cherchant à mieux communiquer et comprendre les motivations et priorités de chacun

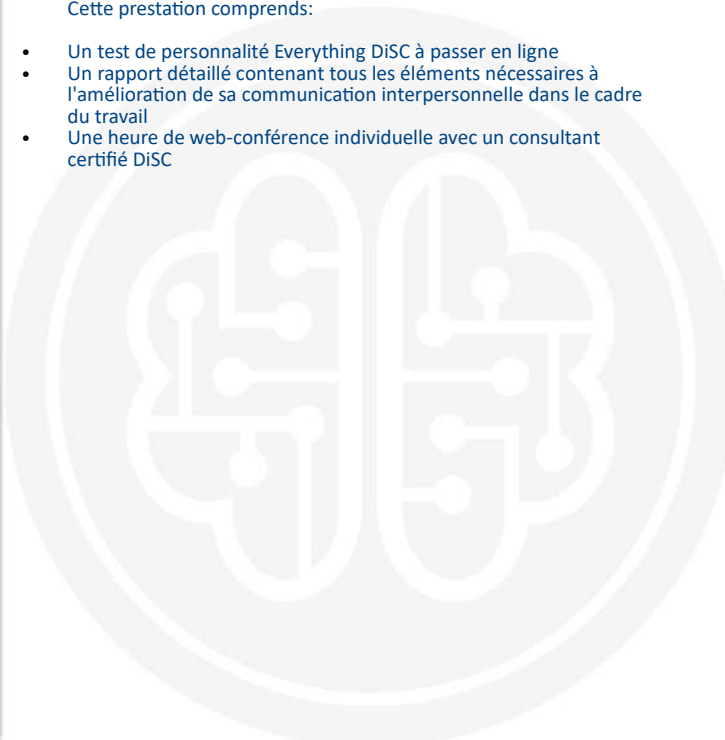
### Pré-requis

Aucun pré-requis

## Programme

Cette prestation comprends:

- Un test de personnalité Everything DiSC à passer en ligne
- Un rapport détaillé contenant tous les éléments nécessaires à l'amélioration de sa communication interpersonnelle dans le cadre du travail
- Une heure de web-conférence individuelle avec un consultant certifié DiSC





Digital-learning – 10 heures  
659 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Cette formation vous prépare à la certification AgilePM(r) Fundamental APMG, une pratique mariant une approche projet classique avec une livraison incrémentale de type DSDM. Le prix de la certification est inclus (certification en ligne). Vidéos en français. Slides, quiz, examens blancs, vocabulaire en anglais.

## Résumé de la formation

- Comprendre les Fondamentaux et les principes des projets en mode agile
- Comprendre la maison DSDM selon AgilePM®
- Identifier les processus et livrables du projet selon le référentiel AgilePM®

## Public concerné

- Toute personne cherchant à connaître et découvrir le référentiel AgilePM® / DSDM
- Toute personne souhaitant à mettre en œuvre une méthodologie à la frontière de l'Agile et des méthodes traditionnelles
- Les consultants
- Les Coach Agile

## Pré-requis

Aucun pré-requis excepté un niveau d'anglais business

## Certification

Certification AgilePM® Fundamental

## Programme

Qu'est-ce qu'Agile ? Choisir l'approche Agile appropriée

- Principes Fondamentaux
- La Philosophie
- Les 8 Principes
- Les Variables du projet
- Les 5 Conditions de la réussite

- La Méthodologie AgilePM®
- Le processus et le Cycle de vie
- Les Rôles et Responsabilités
- Les produits et Outils

- Les pratiques Clés
- La Priorisation
- Travailler en Timebox (Timeboxing)
- La Planification
- Le contrôle durant le cycle de vie du projet

- Les autres pratiques
- Les ateliers dirigés
- La modélisation
- Le développement Itératif

Le voucher pour la certification officielle est compris.

La certification est un examen de 1h: Sauf modification des conditions voir APMG International.

- Format QCM de 50 questions
- Temps de 40 minutes
- 25 points pour réussir (50%)
- Sans document





# Sensibilisation

## « 4All »



- Objectif : Permettre à toute personne d'avoir, le plus rapidement possible, les bases d'un sujet afin de pouvoir en parler avec des experts de ce sujet
- Format
  - 3h de vidéo HD
  - Digital-learning 100 %, disponible 24/7/365
  - Badge électronique vérifiable si score > 80 % au quiz
  - Prix unique 199€ net
  - 99€ remboursés si le cursus certifiant associé est suivi par la suite

- IA 4All
- Projets 4All
- Data 4All
- Communication 4All
- IT 4All
- Agilité 4All
- AgilitéAL'echelle 4All
- RGPD 4All
- Digitalisation 4All
- Finance 4All
- Management 4All
- IT Security 4All
- UX 4All
- BlockChain 4All
- DesignThinking 4All
- ....

Digital-learning – 3 heures  
199 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Rapidement maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet pour comprendre les enjeux et solutions immédiatement mobilisables pour gérer un projet.

## Niveau de la formation

Cette formation est une sensibilisation. Pour obtenir une certification, suivre le parcours :  
<https://www.skills4all.com/certification-prince2-2017-fondation/>

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Décrire les différentes étapes de la gestion d'un projet
- Identifier les différents outils de la gestion de projet
- Initier un projet de façon efficace en s'appuyant sur une équipe

## Public concerné

Toute personne, quel que soit son poste dans l'entreprise souhaitant s'initier à la méthode de gestion de projet.

## Pré-requis

Aucun

## Certification

Quiz de 40 questions avec badge électronique vérifiable

## Programme

- Introduction aux projets
  - Qu'est-ce qu'un projet ?
  - En quoi les projets sont-ils différents des activités courantes ?
  - Pourquoi les projets sont-ils si difficiles à maîtriser ?
- Les clés pour gérer un projet
  - Qu'est-ce qui est fondamental pour gérer un projet ?
  - Quelle est l'organisation qui fonctionne le mieux ?
  - Quels aspects d'un projet sont à surveiller particulièrement ?
- Mettre en œuvre un projet
  - Par quoi commencer ?
  - Quelle équipe mettre en œuvre ?
  - Quels sont les documents à produire ?
  - Communiquer : l'aspect fondamental
- Méthodes classiques ou méthodes agiles ?

## Méthodes pédagogiques

- 80% de vidéos HD enregistrées
- D'un forum intégré à la formation, sur lequel les stagiaires peuvent poser toutes leurs questions, et animé par le formateur
- L'accès aux contenus de la formation (vidéos, quiz, exercices, lectures complémentaires) est illimité
- Un système de messagerie privée est intégré à la plateforme d'apprentissage et permet les échanges entre apprenants et avec le formateur sans que ces messages ne soient publiés
- Un quiz final pour valider les connaissances
- Une attestation de suivi de stage délivrée automatiquement
- D'un suivi de la progression avec les jalons
- La possibilité pour les entreprises souhaitant former des groupes, d'obtenir un reporting hebdomadaire des connexions de groupes d'apprenants

Digital-learning – 3 heures  
199 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Rapidement maîtriser les fondamentaux de l'agilité et des méthodes agiles, afin de pouvoir en parler avec des personnes qui les utilisent au quotidien.

## Niveau de la formation

Cette formation est une sensibilisation. Pour obtenir une certification, suivre le parcours :  
<https://www.skills4all.com/formation-certification-professional-scrum-master/>

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier et décrire les valeurs, principes et rôle des méthodes agiles,
- Connaître les principales méthodes agiles avec un focus sur la méthode Scrum,
- Identifier les enjeux de l'utilisation d'une méthode agile au sein d'une organisation,

## Public concerné

Toute personne, quel que soit son poste dans l'entreprise souhaitant s'ouvrir à des démarches de développement agiles.

## Pré-requis

Aucun

## Certification

Quiz de 40 questions avec badge électronique vérifiable

## Programme

- Introduction aux méthodes agiles
  - Qu'est-ce que c'est que l'agilité ?
  - Pourquoi l'agilité est importante aujourd'hui ?
  - Quand peut-on dire qu'on est agile ?
  - Avantages et inconvénients de l'agilité
- L'agilité en entreprise
  - Les 4 valeurs et les 12 principes de l'agilité
  - Introduction et concepts de la gestion de projets agile
  - Présentation des principales méthodes agiles
  - Pourquoi l'agilité est-elle aussi performante ?
  - Compatibilité entre méthodes classiques et méthodes agiles
- Les rôles et l'organisation
  - Scrum Master
  - Coach agile
  - Chef de projet
  - Sponsor
- Key points pour maîtriser l'agilité

## Méthodes pédagogiques

- 80% de vidéos HD enregistrées
- D'un forum intégré à la formation, sur lequel les stagiaires peuvent poser toutes leurs questions, et animé par le formateur
- L'accès aux contenus de la formation (vidéos, quiz, exercices, lectures complémentaires) est illimité
- Un système de messagerie privée est intégré à la plateforme d'apprentissage et permet les échanges entre apprenants et avec le formateur sans que ces messages ne soient publiés
- Un quiz final pour valider les connaissances
- Une attestation de suivi de stage délivrée automatiquement
- D'un suivi de la progression avec les jalons
- La possibilité pour les entreprises souhaitant former des groupes, d'obtenir un reporting hebdomadaire des connexions de groupes d'apprenants



Digital-learning – 3 heures  
199 € HT  
Certification comprise

## Objectifs de la formation

Rapidement maîtriser les fondamentaux de l'agilité lorsqu'elle est constituée de nombreuses équipes agiles travaillant ensemble.

## Niveau de la formation

Cette formation est une sensibilisation.

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre les enjeux de l'agilité à l'échelle pour identifier la nécessité de l'implémenter
- Comprendre l'organisation d'équipes agiles lorsqu'elles sont en grand nombre
- Comprendre les différentes méthodes d'agilité à l'échelle

## Public concerné

Toute personne, quel que soit son poste dans l'entreprise souhaitant s'ouvrir à des démarches de développement agiles à l'échelle.

## Pré-requis

Etre déjà sensibilisé aux méthodes agiles, ou avoir suivi la formation Agilité4All ;-)

## Certification

Quiz de 40 questions avec badge électronique vérifiable

## Programme

- Les limites des méthodes agiles
  - Pourquoi le nombre de personnes dans les équipes agiles ne peut pas grandir indéfiniment ?
  - Quels sont les problèmes que rencontrent les organisations agiles lorsque le nombre de développeurs augmente
  - Qu'est-ce que l'agilité « à l'échelle » ?
- Méthodes agiles « à l'échelle »
  - SAFe
  - LeSS
  - Nexus
  - Autres méthodes agiles : PRINCE2 Agile
  - Comparatif des avantages et inconvénients
  - Les rôles principaux
- Comment choisir la meilleure méthode agile à l'échelle
- Exemples d'organisation à l'échelle

## Méthodes pédagogiques

- 80% de vidéos HD enregistrées
- D'un forum intégré à la formation, sur lequel les stagiaires peuvent poser toutes leurs questions, et animé par le formateur
  - L'accès aux contenus de la formation (vidéos, quiz, exercices, lectures complémentaires) est illimité
  - Un système de messagerie privée est intégré à la plateforme d'apprentissage et permet les échanges entre apprenants et avec le formateur sans que ces messages ne soient publiés
  - Un quiz final pour valider les connaissances
  - Une attestation de suivi de stage délivrée automatiquement
  - D'un suivi de la progression avec les jalons
  - La possibilité pour les entreprises souhaitant former des groupes, d'obtenir un reporting hebdomadaire des connexions de groupes d'apprenants



# Conditions Générales de vente



# Conditions générales de vente

## Article 1 – Dispositions générales

1.1 Application : Les présentes Conditions Générales de vente (ci-après « Conditions Générales ») s'appliquent à toute commande passée auprès de la société Skills4All par ses clients (ci-après « Client(s) »), tant en France qu'à l'étranger. Ces Conditions Générales prévalent sur toutes autres conditions générales et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalable et expressément acceptées par écrit par Skills4All et par le Client. Les conditions générales d'achat du Client ne sont opposables aux Conditions Générales de Vente de Skills4All.

1.2 Références Commerciales : Le Client autorise Skills4All à faire figurer le nom et/ou logo du Client sur une liste de références commerciales, sauf mention explicite de la part du Client.

1.3 Cession : Les Conditions Générales seront applicables aux Parties ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les Parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes (autres que ceux expressément admis dans le cadre des présentes) à aucun tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

## Article 2 - Niveau Requis

Skills4All définit le niveau requis pour suivre les prestations, cette définition se trouve dans le Catalogue prestations de Skills4All alors en vigueur. Le client est tenu de valider les pré-requis nécessaires pour suivre les prestations.

## Article 3- Inscriptions - Annulations

3.1 Inscriptions : Toute commande devra être formulée par écrit. Toute commande est soumise à l'acceptation de Skills4All, qui intervient dans les huit (8) jours ouvrés de la réception de la commande. Skills4All peut modifier certaines modalités de la commande, et en notifier alors le Client, lequel sera réputé avoir accepté les dites modifications à défaut de contestation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification.

3.2 Convocation et déroulement des prestations : Skills4All ne réalisant ses prestations que dans le cadre des locaux de son Client, il convient que le Client prend en charge les convocations des participants aux prestations convenues avec tous les détails nécessaires quant au lieu, date, heure et conditions diverses.

3.3 Annulation du Client : Toute annulation, report ou modification d'une commande du fait du Client doit être expressément notifiée à Skills4All. En cas d'annulation, de report ou de modification d'une commande par le Client, celui-ci acquittera 100 % du prix de la formation si l'annulation, le report ou la modification est reçue moins de 15 jours ouvrés avant la date prévue pour les formations. Pour les examens et certifications commandés dans le cadre du cours, il sera demandé 100 % du prix de l'examen ou de la certification si l'annulation, le report ou la modification est reçue moins de 5 jours ouvrés avant la date prévue de passage de l'examen.

3.4 Délai de rétractation : Le Client peut exercer son droit de rétractation par courrier recommandé dans un délai de 14 jours francs à compter de la validation de la commande, sauf si l'exécution du service démarre avant ce délai de 14 jours francs ; dans ce cas, les conditions d'annulation indiquées précédemment s'appliqueront. Dans le cas contraire, lors d'un règlement par carte bancaire, Skills4All s'engage à rembourser le client de la totalité du montant réglé dans un délai de 30 jours à réception de la demande de rétractation. Le remboursement s'effectuera par chèque ou virement.

3.5 Annulation de Skills4All : Skills4All se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure (manque de participants, maladie, interruption des services en cas de conflits sociaux, défaillance des moyens de transmission et communications, conditions météorologiques, etc.) sans dédommagement, ni pénalité au Client. Skills4All ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le Client ou dommages consécutifs à l'annulation d'une prestation ou à son report à une date ultérieure. Les catalogues des prestations de Skills4All ne sont pas des documents contractuels et Skills4All se réserve le droit d'interrompre la commercialisation, à tout moment, de l'une de ses prestations.

## Article 4- Prix et conditions de paiement

4.1 Prix : le prix des prestations est celui en vigueur au moment de l'émission de la commande, toute remise antérieurement accordée peut être modifiée lors de chaque nouvelle commande. Les prix sont exprimés en euros hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Le prix de la prestation couvre les coûts d'animation ainsi que la fourniture d'une (1) documentation par participant, en général électronique.

4.2 Conditions de paiement : Skills4All établit une facture définitive le dernier jour de la formation. Le Client s'engage à en effectuer le paiement dans les trente (30) jours suivants la date de facturation.

En outre, en cas de défaut de paiement total ou partiel, Skills4All conservera les acomptes éventuellement perçus, à titre d'indemnité minimum forfaitaire sans préjudice des dommages-intérêts complémentaires qu'il pourrait réclamer.

4.3 OPCA (pour Clients basés en France uniquement) : En cas de prise en charge par un OPCA, il appartient au Client de s'assurer que la demande préalable a été faite dans les délais et de la bonne fin du paiement par l'organisme que le Client aura désigné. En cas de refus de prise en charge par l'OPCA, le Client sera directement facturé.

## Article 5- Droits de Propriété

5.1 La prestation comprend la fourniture de la documentation destinée à l'usage interne du Client, au format électronique. Skills4All conserve l'intégralité des droits d'auteur (propriété littéraire et artistique) et des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur le contenu des formations ainsi que sur la littérature éditée et la documentation fournie par MNF. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces formations ou documents, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord préalable écrit de Skills4All.

## Article 6- Responsabilités

6.1 L'obligation souscrite par Skills4All, dans le cadre de ses prestations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Skills4All décline toute responsabilité pour le passage aux examens éventuellement prévus pendant la prestation, notamment quant aux résultats des participants et à la valeur de ces résultats.

6.2 Dans le cadre d'une prestation spécifique, Skills4All n'assure que la fourniture des cours et des supports, à l'exception de toutes autres prestations. Le Client s'engage à fournir à Skills4All tous les moyens qui seraient nécessaires pour que la prestation se déroule dans des conditions normales et dans un environnement adapté. Skills4All ne peut être tenue en aucun cas responsable d'un manque de mise à disposition par le client de matériel ou de logiciel, de la gestion d'une panne éventuelle ou de la conformité du site. Tout problème de quelque nature que ce soit survenant avant, pendant ou après la prestation ne peut engager la responsabilité de Skills4All.

## Article 7- Droit applicable - Attribution de compétence

7.1 Conformité aux Lois : Le présent contrat est soumis à la loi française. Les Parties s'engagent à se conformer à tout moment aux lois et réglementations en vigueur et applicables à la date de réalisation des services régis par les Conditions Générales et/ou la Commande.

7.2 Procédure d'escalade : Chacune des Parties accepte que tout différend entre les Parties relatif aux présentes sera, dans un premier temps, soumis à un dirigeant expérimenté désigné par chacune des Parties, ces dirigeants se rencontreront afin de trouver une solution au différend. Les décisions prises par les dirigeants mentionnés ci-dessus seront définitives et irrévocables, les Parties acceptant dès à présent de s'y soumettre.

7.3 Jurisdiction Compétente : Tout litige sera de la compétence du tribunal de commerce de Paris.



**Skills4All**  
digital-learning certifiant

01 85 39 09 73  
[contact@skills4all.com](mailto:contact@skills4all.com)  
54/56, avenue Hoche  
75008 PARIS

