

## Devenez manager agile certifié en gestion de services informatiques (CASM®)

| Date et durée                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code formation : CASM<br>Durée : 2 jours<br>Nombre d'heures : 16 heures                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Formation avec certification                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Agile Service Manager®                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>La <b>gestion agile des services IT</b> permet aux entreprises de répondre plus rapidement aux besoins de leurs clients, d'améliorer la collaboration entre les équipes DevOps et d'optimiser leurs processus. En adoptant une approche agile, vous pouvez <b>augmenter votre productivité jusqu'à 30%</b> et réduire significativement vos délais de mise sur le marché.</p> <p>Cette formation vous permettra de maîtriser les méthodes agiles pour transformer vos services IT. Vous apprendrez à <b>concevoir, mettre en œuvre et optimiser des processus agiles</b>, tout en intégrant des outils de suivi pour une gestion efficace de vos projets. Grâce à des exercices pratiques et des études de cas, vous serez <b>un manager agile prêt à favoriser l'innovation</b> au sein de votre entreprise.</p> <p>Au terme de cette formation intensive de 2 jours, vous serez également préparé pour le <b>passage de l'examen Certified Agile Service Manager</b> du DevOps Institute (<i>en savoir plus dans l'onglet certification</i>).</p>                                                                                            |
| Objectifs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>À la fin de cette formation CASM® vous serez en mesure d'atteindre les objectifs de compétences suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre ce que signifie « être agile » et les principes fondamentaux de l'agilité.</li><li>• expliquer la philosophie du manifeste agile et ses valeurs ;</li><li>• appliquer les concepts de l'agilité au contexte spécifique des services informatiques ;</li><li>• identifier les liens entre l'agilité et les autres approches (DevOps, ITIL, SRE, Lean, Scrum) ;</li><li>• mettre en œuvre des pratiques agiles dans la gestion des services ;</li><li>• utiliser les outils et techniques agiles (Scrum et Kanban) ;</li><li>• comprendre et appliquer les rôles, les artefacts et les événements Scrum ;</li><li>• concevoir et optimiser des processus agiles ;</li><li>• mettre en œuvre des processus agiles efficaces et appropriés ;</li><li>• identifier et mettre en œuvre des opportunités d'amélioration ;</li><li>• adopter une culture d'amélioration continue ;</li><li>• passer l'examen CASM® et obtenir le titre de Certified Agile Service Manager.</li></ul> |
| Points forts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Un formateur certifié DevOps ; le guide Agile Service Management du DevOps Institute ; des travaux pratiques ; des études de cas et le passage de l'examen CASM® compris dans le prix de la formation, avec la possibilité de le repasser une seconde fois gratuitement en cas d'échec.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Certification

Cette formation vous permet d'obtenir la certification professionnelle Certified Agile Service Manager CASM®. Un code coupon vous sera fourni à la fin du cours afin que vous puissiez programmer votre examen via notre partenaire [PeopleCert](#).

### Informations sur l'examen CASM®

L'examen CASM® est un **QCM de 40 questions, accessible en ligne** et disponible en anglais et en portugais. Il évalue vos connaissances sur les principes agiles, les méthodes Scrum et Kanban, ainsi que votre capacité à appliquer ces concepts dans un contexte de services IT. Vous disposerez de 1 heure maximum et vous devrez **obtenir de 65% de bonnes réponses**. Une fois réussi, le titre professionnel de Certified Agile Service Manager vous sera remis.

**Bon à savoir :** la certification CASM® est valable 3 ans. Pour maintenir votre expertise, vous pouvez suivre des formations complémentaires et participer à des événements de la communauté agile.



**Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.**

## Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques  
Etude de cas

## Pré-requis

Suivre cette formation nécessite les prérequis suivants :

- comprendre l'anglais pour la lecture des supports de cours officiel et le passage de l'examen CASM® ;
- une connaissance générale de Scrum et des services informatiques.

## Public

### Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les professionnels de la gestion des processus comme les propriétaires de pratiques (practice owners), les concepteurs de processus ou encore les développeurs.
- les managers de projets ou les responsables d'équipes qui souhaitent améliorer l'efficacité et la performance en adoptant une approche plus agile.
- les professionnels de l'amélioration continue comme les consultants qui accompagnent des entreprises dans leurs projets de transformation agile et devops.
- tous professionnels de l'informatique qui souhaite :
  - optimiser des processus et gagner en efficacité ;
  - favoriser une culture devops au sein de leur organisation ;
  - aligner des processus avec des objectifs stratégiques ;
  - développer des compétences en ingénierie des processus ;
  - accompagner des organisations dans leur transformation agile.

## Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet

Ingénieur logiciel

Ingénieur système

Administrateur système

## **Module 1 : pourquoi la gestion agile des services ?**

- Les principes agiles et leurs origines.
- Les différences entre les approches traditionnelles et agiles.
- Les raisons d'adopter l'agilité dans la gestion des services IT.
- Les bénéfices et les défis de la transformation agile.

## **Module 2 : les rôles et responsabilités du manager agile des services**

- Le rôle du manager agile dans un contexte IT.
- Les compétences clés d'un manager agile (leadership, communication, résolution de problèmes, etc.).
- Les différences entre un manager traditionnel et un manager agile.
- Les qualités personnelles nécessaires pour réussir dans ce rôle.

## **Module 3 : les méthodes agiles et leurs applications dans l'ITSM**

- Présentation des principales méthodes agiles (Scrum, Kanban, XP, etc.).
- Le choix de la méthode adaptée à son contexte.
- L'intégration des méthodes agiles dans les processus ITIL™.

## **Module 4 : les outils et techniques agiles pour la gestion des services**

- Les outils de gestion de projet agiles (outils de suivi, de planification, de collaboration).
- Les techniques de visualisation (kanban board, burndown chart, etc.).
- Les pratiques de collaboration (réunions, rétrospectives, etc.).

## **Module 5 : l'ingénierie des processus agiles dans l'ITSM**

- La modélisation des processus IT avec une approche agile.
- L'optimisation des processus existants.
- L'automatisation des tâches répétitives.

## **Module 6 : les artefacts clés de la gestion agile des services**

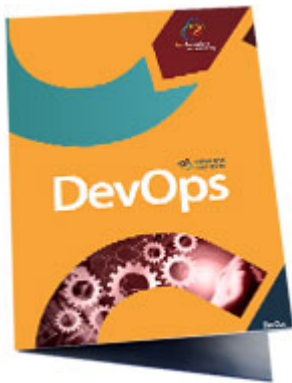
- Les user stories, les epics et les critères d'acceptation.
- Le product backlog et le sprint backlog.
- La documentation agile.

## **Module 7 : les événements clés de la gestion agile des services**

- Les cérémonies agiles (daily scrum, sprint planning, review, rétrospective).
- La gestion des risques et des incidents.
- La communication efficace au sein d'une équipe agile.

## **Module 8 : l'amélioration continue et la transformation agile**

- Les métriques et les indicateurs de performance.
- Les rétrospectives et les leçons apprises.
- La culture d'amélioration continue.
- La transformation agile à grande échelle.



Découvrir notre brochure  
DevOps Institute  
[cliquer ici](#)