

Formation ISO/IEC 27001 Lead Implementer(certification)

Module 1 : Introduction à ISO/IEC 27001 et initiation de la mise en œuvre d'un SMSI

- Objectifs et structure de la formation
- Normes et cadres réglementaires
- Fondements de la sécurité de l'information
- Initiation de la mise en œuvre du SMSI
- Compréhension de l'organisation et de son contexte
- Définition du périmètre du SMSI

Module 2 : Planification de la mise en œuvre d'un SMSI

- Leadership et approbation du projet
- Structure organisationnelle
- Analyse du système existant
- Politique de sécurité de l'information
- Gestion des risques
- Déclaration d'applicabilité

Module 3 : Mise en œuvre d'un SMSI

- Sélection et conception des mesures de sécurité
- Mise en œuvre des mesures
- Gestion de l'information documentée
- Tendances et technologies
- Communication
- Compétence et sensibilisation
- Gestion des opérations de sécurité

Module 4 : Surveillance, amélioration continue et préparation à l'audit de certification du SMSI

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- Audit interne
- Revue de direction
- Traitement des non-conformités
- Amélioration continue
- Préparation à l'audit de certification
- Clôture de la formation

Module 5 : Examen de certification

- Test final basé sur les connaissances acquises durant la formation

- Questions à choix multiples
- Préparation à la réussite de l'examen ISO/IEC 27001 Lead Implementer

Formation : ITIL v4 – Gestion des Problèmes

Module 1 : Introduction à la Gestion des Problèmes selon ITIL® 4

- Définition et rôle stratégique de la gestion des problèmes
- Différence entre incident et problème
- Intégration dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Relations avec les autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des changements, Gestion de la configuration)

Module 2 : Fondements et Objectifs de la Gestion des Problèmes

- Comprendre les causes profondes des dysfonctionnements IT
- Importance de la gestion proactive et réactive des problèmes
- Effets sur la qualité des services et la satisfaction des utilisateurs
- Automatisation et innovation dans l'identification des problèmes

Module 3 : Structurer un Processus Efficace de Gestion des Problèmes

- Étapes clés du cycle de vie d'un problème :
 - Détection et enregistrement
 - Analyse et diagnostic
 - Élaboration d'une solution de contournement
 - Mise en œuvre d'une solution définitive
 - Vérification et clôture
- Utilisation des techniques d'analyse des causes racines (RCA)
- Documentation et gestion des bases de connaissances

Module 4 : Rôles et Responsabilités des Acteurs Clés

- Rôles impliqués dans la gestion des problèmes :
 - Équipes de support et exploitation
 - Responsable de la gestion des problèmes
 - Experts techniques et architectes IT
 - Fournisseurs et partenaires
- Compétences requises pour gérer efficacement un problème
- Meilleures pratiques pour coordonner les équipes et optimiser la communication

Module 5 : Apports des Outils et Technologies pour une Meilleure Gestion

- Utilisation des solutions ITSM pour suivre et documenter les problèmes
- Intelligence artificielle et machine learning pour identifier les tendances
- Automatisation de la gestion des problèmes pour réduire les délais de résolution
- Exploitation des bases de connaissances et du partage d'informations

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Rôle des partenaires dans la résolution des problèmes complexes
- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des problèmes
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des problèmes
- Responsabilisation et coordination avec un modèle RACI

Module 7 : Améliorer la Maturité de la Pratique avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et faire évoluer la gestion des problèmes
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL

Module 8 : Stratégies pour une Gestion des Problèmes Efficace et Pérenne

- Facteurs de succès et meilleures pratiques pour une gestion optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et de révision des processus
- Alignement des objectifs de gestion des problèmes avec la stratégie IT globale
- Suivi des indicateurs de performance (KPI) et retour sur expérience

Formation : ITIL v4 – Gestion des Incidents

Module 1 : Comprendre les Fondamentaux de la Gestion des Incidents

- Définition et importance stratégique de la gestion des incidents
- Différence entre un incident, un problème et une demande de service

- Place de la gestion des incidents dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Interactions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des problèmes, Gestion des changements, Gestion des niveaux de service)

Module 2 : Objectifs et Défis de la Gestion des Incidents

- Réduction de l'impact des incidents sur la continuité des activités
- Accélération du rétablissement des services impactés
- Amélioration de l'expérience utilisateur et satisfaction des clients internes
- Automatisation et standardisation pour optimiser le traitement des incidents

Module 3 : Structurer un Processus de Gestion des Incidents Performant

- Étapes clés du cycle de vie d'un incident :
 - Détection et enregistrement
 - Classification et évaluation de la priorité
 - Diagnostic et résolution
 - Clôture et analyse post-incident
- Mise en place de modèles d'incidents standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et engagements de service

Module 4 : Responsabilités et Rôles Clés dans la Gestion des Incidents

- Acteurs impliqués :
 - Utilisateurs et demandeurs
 - Équipes du Service Desk et support technique
 - Experts techniques et gestionnaires IT
 - Partenaires et fournisseurs
- Compétences requises pour une gestion efficace des incidents
- Bonnes pratiques de coordination et de communication

Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Gestion des Incidents

- Utilisation des solutions ITSM pour le suivi et la gestion des incidents (ServiceNow, BMC, Jira, etc.)
- Apport de l'automatisation et de l'intelligence artificielle pour la détection et la résolution rapide
- Intégration d'un portail utilisateur et d'une base de connaissances
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et indicateurs clés (KPIs)

Module 6 : Gestion des Incidents en Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des incidents
- Gestion des escalades et responsabilités contractuelles
- Suivi des engagements externes pour une meilleure continuité de service
- Clarification des responsabilités à travers le modèle RACI

Module 7 : Renforcer la Maturité de la Gestion des Incidents

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et optimiser la gestion des incidents
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL
- Intégration d'une approche proactive pour réduire le nombre d'incidents récurrents

Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion des Incidents Durable et Améliorée

- Facteurs clés de succès pour une gestion des incidents optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et revue des processus
- Alignement de la gestion des incidents avec les objectifs IT et métier
- Suivi et analyse des KPIs pour assurer une amélioration continue

Formation : ITIL v4 – Surveillance et Gestion des Événements

Module 1 : Comprendre les Fondements de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Définition et rôle stratégique de la surveillance et de la gestion des événements
- Différence entre un événement, un incident et une alerte
- Place de la gestion des événements dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexion avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des changements)

Module 2 : Objectifs et Enjeux de la Surveillance IT

- Assurer une détection proactive des anomalies et menaces
- Optimiser la disponibilité et la performance des services IT
- Réduire le temps de réponse face aux incidents et dégradations de service
- Automatiser la collecte et le traitement des événements

Module 3 : Structuration d'un Processus de Surveillance et de Gestion des Événements

- Étapes clés du cycle de vie d'un événement :
 - Détection et enregistrement
 - Filtrage et catégorisation
 - Priorisation et corrélation avec d'autres événements
 - Notification et escalade
 - Clôture et analyse post-événement
- Définition des seuils et règles d'alerte pour éviter les faux positifs
- Développement de modèles d'événements récurrents

Module 4 : Rôles et Responsabilités dans la Surveillance et la Gestion des Événements

- Les acteurs clés impliqués :
 - Équipes d'exploitation et administrateurs systèmes
 - Centre d'opérations réseau (NOC) et Centre d'opérations de sécurité (SOC)
 - Gestionnaires ITSM et Service Desk
 - Partenaires et fournisseurs de services externes
- Compétences requises pour une gestion efficace des événements
- Bonnes pratiques pour améliorer la collaboration entre les équipes

Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Surveillance IT

- Présentation des outils de supervision et monitoring (Nagios, Zabbix, Splunk, SolarWinds, Prometheus, etc.)
- Intégration des systèmes d'intelligence artificielle et d'automatisation pour la détection d'anomalies
- Corrélation des événements à l'aide de solutions avancées
- Visualisation des événements et tableaux de bord en temps réel

Module 6 : Gestion des Événements et Collaboration avec les Partenaires

- Implication des fournisseurs et partenaires dans la gestion des événements
- Optimisation des processus de gestion des escalades et des responsabilités externes

- Mise en place d'accords de services (SLA) pour garantir une réponse rapide aux événements critiques
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer les processus de surveillance
- Définition d'une approche évolutive pour une gestion des événements plus proactive et prédictive
- Alignement des pratiques de gestion des événements avec les objectifs métier

Module 8 : Stratégies pour une Surveillance IT Optimisée et Durable

- Facteurs clés de succès pour une gestion efficace des événements
- Méthodes d'amélioration continue et intégration du retour d'expérience
- Automatisation et intelligence artificielle pour anticiper les incidents
- Alignement avec les objectifs IT et métier pour maximiser la valeur des services

Formation ITIL v4 – Centre de Services

Module 1 : Comprendre le Rôle et les Enjeux du Centre de Services

- Définition et mission d'un Centre de Services selon ITIL 4
- Différences entre Service Desk, Help Desk et Centre d'Assistance
- Place du Centre de Services dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des demandes, Gestion des problèmes)

Module 2 : Objectifs et Stratégies d'un Centre de Services Performant

- Amélioration de l'expérience utilisateur et de la satisfaction client
- Réduction des délais de traitement des tickets et optimisation des ressources
- Passage d'une approche réactive à proactive pour anticiper les besoins des utilisateurs

- Intégration de l'automatisation et du self-service

Module 3 : Structuration et Déploiement d'un Processus Efficace

- Cycle de vie d'un ticket dans un Centre de Services :
 - Accueil et enregistrement
 - Classification et priorisation
 - Diagnostic et résolution initiale
 - Escalade vers un niveau supérieur si nécessaire
 - Clôture et suivi de la satisfaction utilisateur
- Développement de modèles de tickets standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et attentes des utilisateurs

Module 4 : Rôles et Responsabilités au sein du Centre de Services

- Acteurs clés et missions :
 - Techniciens et agents du Service Desk
 - Responsable du Centre de Services
 - Experts IT et support de niveau supérieur
 - Gestionnaires ITSM et fournisseurs externes
- Compétences essentielles pour un support efficace
- Bonnes pratiques pour la gestion des interactions avec les utilisateurs

Module 5 : Outils et Technologies pour Optimiser le Centre de Services

- Présentation des outils ITSM et solutions de gestion des tickets (ServiceNow, BMC Remedy, Freshdesk, etc.)
- Automatisation des réponses avec chatbots et intelligence artificielle
- Déploiement d'un portail utilisateur et base de connaissances pour encourager le self-service
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et KPIs

Module 6 : Gestion de la Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des partenaires dans le processus de support et d'escalade
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des tickets
- Optimisation de la communication entre le Centre de Services et les fournisseurs
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité du Centre de Services

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer la gestion du Centre de Services

- Adoption d'une approche centrée sur l'amélioration continue
- Suivi des performances et analyse des retours utilisateurs pour affiner les processus

Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion Durable et Performante

- Facteurs clés de succès pour un Centre de Services efficace
- Développement d'une culture du service et de l'excellence opérationnelle
- Automatisation et intelligence artificielle pour une gestion plus fluide
- Alignement avec la stratégie IT pour maximiser la valeur apportée aux utilisateurs

Formation ITIL v4 : Gestion des demandes de services

Module 1 : Comprendre la Gestion des Demandes de Services dans ITIL® 4

- Définition et rôle stratégique dans la gestion des services
- Différenciation entre une demande de service et un incident
- Intégration au sein du Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexion avec les principes fondamentaux d'ITIL 4

Module 2 : Principes Essentiels et Enjeux de la Gestion des Demandes

- Typologie des demandes courantes en entreprise
- Apport de la gestion des demandes pour les utilisateurs et l'organisation
- Connexions avec d'autres processus ITIL (Gestion des incidents, Catalogue de services, SLA)
- Rôle de l'automatisation dans l'optimisation des demandes

Module 3 : Structuration et Mise en Place d'un Processus Efficace

- Étapes clés d'une demande de service :
 - Soumission et validation
 - Classification et priorisation
 - Attribution et résolution
 - Suivi et communication
 - Clôture et retour d'expérience

- Utilisation des modèles de demandes (request models)
- Définition et suivi des engagements de service (SLA, OLA, UC)

Module 4 : Responsabilités et Compétences des Acteurs Clés

- Identification des rôles dans la gestion des demandes :
 - Demandeurs et utilisateurs finaux
 - Équipes de support et Service Desk
 - Gestionnaires des services IT
 - Partenaires et fournisseurs
- Compétences essentielles pour une gestion efficace
- Amélioration de l'expérience utilisateur à travers les interactions

Module 5 : L'Apport des Outils et Technologies pour une Gestion Optimisée

- Présentation des solutions ITSM (ServiceNow, BMC, Jira, etc.)
- Automatisation et intelligence artificielle dans le traitement des demandes
- Self-service et amélioration de l'expérience utilisateur avec des portails dédiés
- Mesure de la performance via des indicateurs clés et tableaux de bord

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des partenaires dans le processus de gestion des demandes
- Gestion des contrats et alignement des engagements de service
- Optimisation des relations avec les fournisseurs
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les responsabilités

Module 7 : Développement de la Maturité de la Gestion des Demandes avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer la pratique
- Identification des forces et axes d'amélioration de la gestion des demandes

Module 8 : Stratégies de Pérennisation et d'Amélioration Continue

- Facteurs de succès pour une gestion performante des demandes
- Méthodes d'optimisation à travers l'amélioration continue
- Optimisation de l'expérience utilisateur et alignement avec les objectifs IT et métier
- Bonnes pratiques pour assurer une évolution durable du processus

Formation Administration Azure : Identité, Réseau, Stockage et Sécurité

Module 1 : Identité

- Azure Active Directory
- Utilisateurs et groupes
- **Laboratoire** : Gérer les identités d'Azure Active Directory.

Module 2 : Gouvernance et conformité

- Abonnements et comptes
- Azure Policy
- Contrôle d'accès en fonction du rôle (RBAC)
- **Laboratoire** : Gérer les abonnements et RBAC.
- **Laboratoire** : Gérer la gouvernance par le biais de la politique Azure.

Module 3 : Administration d'Azure

- Azure Resource Manager
- Azure Portal and Cloud Shell
- Azure PowerShell and CLI
- ARM Templates
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide du portail Azure.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide des modèles ARM.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide d'Azure PowerShell.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide d'Azure CLI.

Module 4 : Mise en réseau virtuelle

- Réseaux virtuels
- Adressage IP
- Groupes de sécurité du réseau
- Pare-feu Azure
- Azure DNS
- **Laboratoire** : Installer un réseau virtuel.

Module 5 : Connectivité intersites

- VNet Peering
- Connexions de passerelles VPN
- ExpressRoute et WAN virtuel
- **Laboratoire** : Installer la connectivité intersites.

Module 6 : Gestion du trafic du réseau

- Routage du réseau et des points de terminaison
- Équilibreur de charge Azure
- Azure Application Gateway
- Gestionnaire du trafic
- **Laboratoire** : Gestion du trafic.

Module 7 : Stockage Azure

- Comptes de stockage
- Stockage des blobs
- Sécurité du stockage
- Fichiers Azure et File Sync
- Gestion du stockage
- **Laboratoire** : Gérer le stockage Azure.

Module 8 : Machines virtuelles Azure

- Planification des machines virtuelles
- Création des machines virtuelles
- Disponibilité des machines virtuelles
- Extensions des machines virtuelles
- **Laboratoire** : Gérer les machines virtuelles.

Module 9 : Informatique sans serveur

- Azure App Service Plans
- Azure App Service
- Container Services
- Azure Kubernetes Service
- **Laboratoire** : Installer les applications Web.
- **Laboratoire** : Installer Azure Container Instances.
- **Laboratoire** : Installer le service Kubernetes d'Azure.

Module 10 : Protection des données

- Sauvegarde des fichiers et dossiers
- Sauvegarde des machines virtuelles

- **Laboratoire** : Mettre en œuvre la protection des données.

Module 11 : Surveillance

- Azure Monitor
- Alertes Azure
- Analyse du journal
- Network Watcher
- **Laboratoire** : Installer la surveillance.

Formation Impression 3D : De la Conception à la Réalisation

Module 1 : Introduction à l'impression 3D

- Histoire et évolution de l'impression 3D
- Aperçu des différentes technologies d'impression 3D (FDM, SLA, SLS, etc.)
- Applications de l'impression 3D dans divers secteurs

Module 2 : Comprendre les imprimantes 3D et les matériaux

- Types d'imprimantes 3D et leurs composants
- Matériaux couramment utilisés (PLA, ABS, PETG, Résine, etc.)
- Choisir le bon matériau en fonction des applications

Module 3 : Bases de la modélisation 3D

- Introduction aux logiciels de modélisation 3D (Tinkercad, Fusion 360, Blender)
- Principes de conception de base pour l'impression 3D
- Exportation de modèles au format STL et autres formats

Module 4 : Préparation d'une impression 3D

- Introduction aux logiciels de tranchage (Cura, PrusaSlicer, Simplify3D)
- Configuration des paramètres d'impression (hauteur de couche, remplissage, supports, adhésion)
- Transfert des fichiers vers l'imprimante

Module 5 : Impression et dépannage

- Processus d'impression 3D étape par étape

- Problèmes courants d'impression et comment les résoudre
- Techniques de post-traitement (ponçage, peinture, assemblage)

Module 6 : Sécurité, maintenance et bonnes pratiques

- Considérations de sécurité lors de l'utilisation d'imprimantes 3D
- Entretien régulier pour des performances optimales
- Conseils pour des impressions réussies et constantes

Projet final : Créer et imprimer votre propre modèle 3D

- Concevoir un modèle 3D simple avec le logiciel de votre choix
- Imprimer le modèle et résoudre les problèmes éventuels
- Présenter et discuter de l'impression finale avec la classe

Formation ChatGPT : Optimisez votre Productivité et votre Créativité

Module 1 : Introduction à ChatGPT

- Qu'est-ce que ChatGPT ?
- Différences entre intelligence artificielle, ChatGPT et autres outils similaires
- Fonctionnement général : d'où viennent les réponses ?
- Versions et limites de ChatGPT
- Cas d'utilisation courants (bureautique, communication, créativité...)

Module 2 : Comment bien interagir avec ChatGPT

- Comment poser une question efficace ?
- Formuler un bon prompt : principes de base
- L'importance du contexte et des précisions
- Exemples concrets : obtenir des réponses précises et utiles
- Ce que ChatGPT ne peut pas faire (biais, erreurs, limites)

Module 3 : ChatGPT pour la bureautique et la productivité

- Rédaction d'e-mails professionnels
- Résumé de documents et création de fiches de synthèse
- Création de modèles et tableaux (sans formules complexes)
- Planification et organisation du travail avec ChatGPT
- Recherche et vérification d'informations

Module 4 : ChatGPT pour la création de contenu

- Rédiger des articles, rapports et documents
- Améliorer la qualité d'un texte (réécriture, reformulation, correction)
- Générer des idées et structurer un contenu
- Rédiger des descriptions percutantes pour des publications
- Traduire et adapter un texte dans une autre langue

Module 5 : ChatGPT pour la communication et le marketing

- Rédiger des posts impactants sur les réseaux sociaux
- Réaliser un argumentaire de vente
- Créer des slogans et des messages publicitaires
- Rédiger des réponses aux avis clients et messages professionnels

Module 6 : Sécurité, éthique et bonnes pratiques

- Confidentialité et protection des données
- Biais et erreurs de ChatGPT : comment les détecter et les corriger
- Utilisation responsable de l'IA
- Les droits d'auteur et l'IA
- L'avenir de ChatGPT et des IA génératives

Formation : De l'IA au montage – Créez des vidéos avec DaVinci Resolve, OBS et ChatGPT

Module 1 : Intégrer ChatGPT pour le script

- Introduction à ChatGPT
- Versions de ChatGPT
- Comment envoyer des messages
- Paramétrer la réponse attendue
- Améliorer la réponse et changer le format de réponse
- Comment générer un texte pour une vidéo selon le sujet
- Autres fonctionnalités utiles de ChatGPT
- **Atelier** : Créer un script pour une vidéo courte

Module 2 : Enregistrer vos vidéos

- Installation et paramétrage de OBS Studio
- C'est quoi les scènes et les sources dans OBS Studio

- Comprendre l'emplacement des éléments dans vos scènes d'enregistrement
- Comment enregistrer des vidéos
- Comment afficher ou cacher des éléments sur l'écran d'enregistrement
- Utiliser la console de mixage d'audio
- **Atelier** : Créer une vidéo basée sur le script généré

Module 3 : Éditer vos vidéos

- Installation et paramétrage de DaVinci Resolve
- Importer vos vidéos dans votre projet
- Modifier les points d'entrée et sortie des vidéos
- Éditer et placer vos vidéos dans la ligne de temps
- Gérer les transitions entre chaque vidéo
- Ajouter du texte ou des logos à vos vidéos
- Gérer l'audio de vos vidéos
- Exporter votre projet en une vidéo prête pour le partage