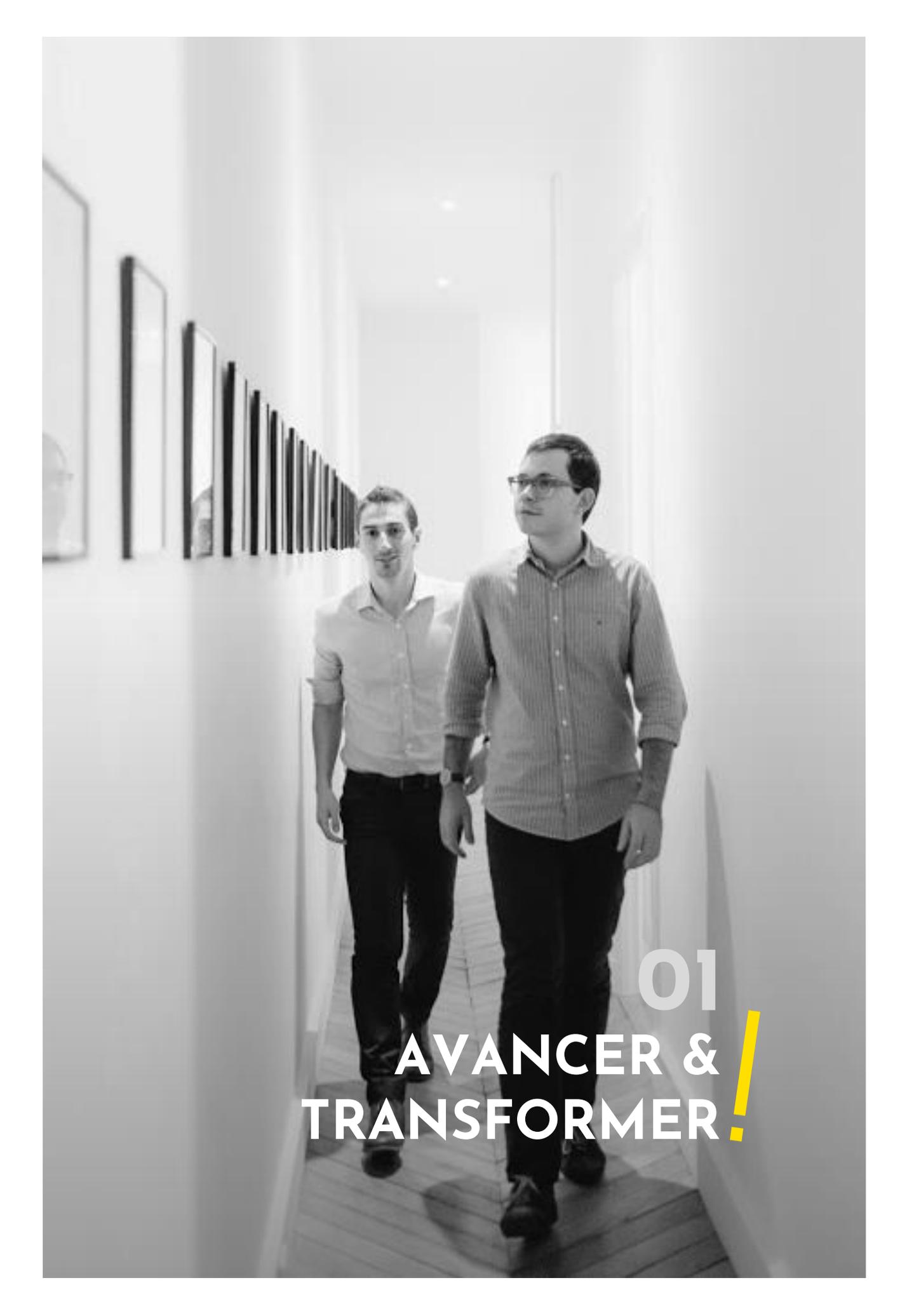


**CATALOGUE DE**  
**FORMATION**  
2022

talisker!

01	<b>DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER</b>	<b>2</b>
02	<b>VOS BESOINS</b>	<b>4</b>
	M'organiser et faire évoluer mon offre en pensant stratégie	5
	Améliorer ma posture client et valoriser mon offre	6
	Adapter mes pratiques pour renforcer la fourniture et la gestion des services	7
	Faire du geste managérial un levier de performance et la base d'une culture commune	8
03	<b>NOS FORMATIONS</b>	<b>9</b>
Stratégie & Organisation	Modes d'organisation des DSI et compétences	10
	Stratégie Océan bleu	11
	Business model et création de valeur	12
	Développer la maturité « innovation » de l'entreprise	13
	Leading SAFe - SAFe agilist	14
Management	Management et performance	15
	Mobiliser et développer ses équipes	16
	Mobiliser en transversal	17
	Management du changement	18
	Manager à l'époque agile	19
Posture client	Communication écrite et orale	20
	Marketing de la DSI	21
	Relation client	22
Pratiques	ITIL Foundation v3 & 4	23
	Gestion de projet	25
	Agile SCRUM Foundation	26
	DevOps Foundation & Professional	27
	Innover par le design thinking	29
04	<b>NOS FORMATEURS</b>	<b>30</b>

A black and white photograph of two men walking towards the camera in a long, brightly lit hallway. The man on the left is wearing a light-colored, short-sleeved button-down shirt and dark trousers. The man on the right is wearing a light-colored, long-sleeved button-down shirt with a subtle pattern and dark trousers. They are walking on a light-colored wooden plank floor. On the left wall, a series of framed pictures or artworks are displayed in a row, receding into the distance. The lighting is soft and even, creating a clean and professional atmosphere.

01  
AVANCER &  
TRANSFORMER!

# DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER

Chez Talisker, nous concevons la formation comme un levier des transformations réalisées dans le cadre de nos activités de conseil. C'est pourquoi nous y apportons notre expérience en plus des connaissances et outils qui mettent en conscience et en confiance pour mobiliser, libérer les énergies et faire progresser les réflexes du quotidien.

## RÉPONDRE À VOS ENJEUX, RÉSOUDRE VOS PROBLÉMATIQUES

Toutes nos formations servent une ambition, celle de fournir au client de l'organisation la valeur qu'il en attend :

- Garantir les opérations et la production quotidienne, maîtriser et développer votre patrimoine,
- Préparer l'avenir et construire demain,
- Montrer la valeur,
- Maîtriser les méthodologies et référentiels (ITIL®, Agile Scrum®, ISO, etc...)

## TRANSMETTRE LA CONNAISSANCE AU TRAVERS DU DISPOSITIF APPROPRIÉ

Nous utilisons tous les canaux de diffusion adaptés pour transmettre savoir-faire et savoir-être : présentiel, conférences, séminaires, e-learning, coaching, etc.

Au cours de nos actions de formation, nous mobilisons les Hommes et leur énergie par des moyens interactifs adaptés à votre contexte : ateliers en groupe, mise en situation, Lego®, simulation virtuelle, etc.

## ET ACQUÉRIR DE NOUVEAUX RÉFLEXES PAR LA PRATIQUE

Nous sommes convaincus que la pratique s'acquiert par le geste, c'est pourquoi toutes nos formations laissent une large place à la mise en œuvre par vous-même des concepts et outils abordés.

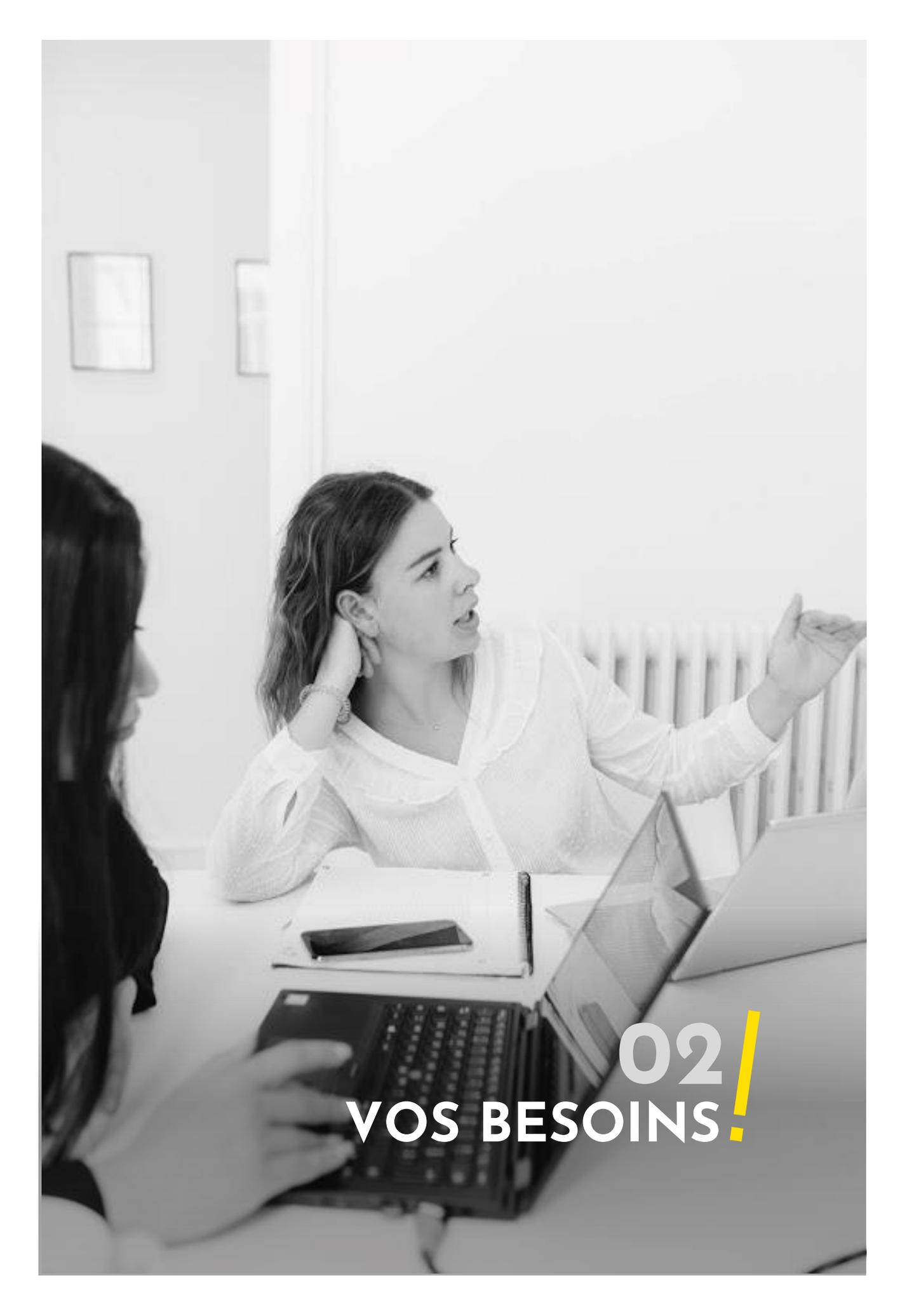
Nous savons que perfectionner ses réflexes de management implique de prendre conscience de l'effet de son mode de communication sur autrui, d'identifier de nouvelles manières d'interagir plus efficaces et de s'entraîner au plus près des situations du quotidien.

Nos formateurs maîtrisent ces techniques de training comportemental pour développer les responsables à partir de leurs habitudes actuelles.

## FAIRE BÉNÉFICIER DE NOS EXPÉRIENCES ET CONNAISSANCES

Nos formateurs sont avant tout consultants et ont une expérience opérationnelle des sujets qu'ils adressent. Ils vous offrent les 15 ans d'expérience du cabinet sur les problématiques de stratégie, de transformation des organisations et de gestion des services.

**COMME NOS EXPÉRIENCES,  
NOTRE CATALOGUE S'ENRICHIT EN PERMANENCE !**



**02!**  
**VOS BESOINS!**

## M'ORGANISER ET FAIRE ÉVOLUER MON OFFRE EN PENSANT **STRATÉGIE**

Vous êtes contraint d'innover et de vous adapter ! Munissez-vous des outils stratégiques et d'une organisation adaptée !

« Comment les technologies impactent-elles mon organisation ? », voilà bien un enjeu des plus compliqués tant les marchés bougent et les besoins évoluent. À cela s'ajoute la multiplicité des offres concurrentielles qui vous remettent constamment en question, challengent votre offre et in fine, votre organisation.

Il faut donc trouver sa place dans son écosystème et prendre les « parts de marché » à la hauteur de ses ambitions. Pour cela l'entreprise doit se doter d'une **stratégie business**, de différenciation...d'une **stratégie d'innovation**.

Et vos équipes, seront-elles structurellement armées pour jouer cette partition ? Ont-elles les compétences de demain ?

Côté SI, dans un contexte où les solutions technologiques sont toujours plus impactantes et les compétences trop rares, la DSI doit se doter de **l'organisation qui répondra aux attentes de demain**.

*« Comment me différencier des concurrents tout en maintenant ma valeur et mes prix ? »*

*« Quels nouveaux rôles et compétences sont à développer pour répondre aux enjeux de demain. »*

*« Comment le cloud impacte-t-il mon organisation ? »*

## NOS FORMATIONS

### MODES D'ORGANISATION DES DSI ET COMPÉTENCES

Connaitre les modèles d'organisation, savoir définir la cible qui répondra à vos enjeux et aux évolutions du marché.

p10

### STRATÉGIE OCÉAN BLEU

Se familiariser avec les concepts associés à la Stratégie Océan Bleu et vous permettre d'en comprendre les grandes étapes de mise en œuvre.

p11

### BUSINESS MODEL ET CRÉATION DE VALEUR

Savoir challenger le caractère innovant des concepts et/ou projets. Reconnaître et analyser des innovations de business model pour développer la création de valeur.

p12

### DÉVELOPPER LA MATURITÉ INNOVATION DE SON ORGANISATION

Disposer de repères qui vous permettent de diagnostiquer et de faire progresser la maturité innovation de votre entreprise.

p13

### LEADING SAFE - SAFE AGILIST

Comprendre comment s'appuyer sur les principes et les pratiques lean et agiles pour favoriser une agilité orientée business.

p14

## FAIRE DU **GESTE MANAGÉRIAL** UN LEVIER DE PERFORMANCE ET LA BASE D'UNE CULTURE COMMUNE

Entraînez vos managers à faire le geste efficace du premier coup !

La **qualité des pratiques managériales**, aujourd'hui n'est plus une option. Dans les temps de crise rencontrés, un manager approximatif dans l'animation de ses équipes ne peut pas réussir.

Vous avez aussi à faire avec les exigences renouvelées de jeunes générations ou tout simplement des aspirations nouvelles dans ce que chacun attend de son travail. Vos managers sont plus que jamais vos **relais essentiels pour** transmettre du sens, **mobiliser autour des priorités**, faire face aux changements qui surviennent... et doter votre organisation d'**un atout décisif pour garantir la performance**.

Nos formations management incorporent des approches de coaching au sein des entraînements sur situations concrètes, pour découvrir et modéliser de nouvelles pratiques, puis pour s'entraîner à en faire de nouveaux réflexes personnels.

*« Je souhaite que mes managers sachent prendre soin et faire grandir nos équipes tout au long de l'année. »*

*« Je veux structurer une culture managériale commune, respectueuse des personnes et au service de la performance collective. »*

*« Comment valeurs d'entreprise et référentiel managériale peuvent être des pères vivants au quotidien dans les équipes ? »*

*« Quelles méthodes pour mobiliser autour des priorités et impliquer chacun face aux changements ? »*

### NOS FORMATIONS

#### MANAGEMENT ET PERFORMANCE

Maîtriser les gestes essentiels pour impliquer et guider chacun autour des priorités.

Impulser une dynamique d'amélioration et de suivi de la performance.

p15

#### MOBILISER ET DÉVELOPPER SES ÉQUIPES

Adapter son style de mobilisation en toutes circonstances, au quotidien.

Faire gagner en autonomie chaque membre de son équipe.

p16

#### MOBILISER EN TRANSVERSAL

Adopter les attitudes efficaces pour cadrer une action transverse et impliquer les acteurs-clés dès l'amont.

Faire agir sans autorité hiérarchique et tirer les enseignements du projet.

p17

#### MANAGEMENT DU CHANGEMENT

Comprendre les besoins humains et ses propres atouts en situation de changement.

S'entraîner à donner du sens et à gérer émotions & objections à chaque étape du changement.

p18

#### MANAGER À L'ÉPOQUE AGILE

Se doter de solutions concrètes pour un management qui mêle la réalisation des objectifs opérationnels et les soft skills nécessaires à une animation moderne du collectif et de l'individu.

p19

## AMÉLIORER MA **POSTURE CLIENT** ET VALORISER MES SERVICES

Donnez-vous les moyens de devenir un business partner pour vos clients-métiers !

**Ces formations adressent la relation des fonctions support à leur écosystème.**

Les fonctions support ont une position ambiguë dans l'entreprise : traditionnellement, et par définition, vues comme « improductives », elles sont pourtant des chevilles ouvrières essentielles des processus de production de l'entreprise.

C'est pour relever ce défi de la valorisation de ces fonctions que nous avons conçu une série de formations qui se proposent d'appliquer au « marché interne » des entreprises, des techniques et outils du marketing, du commerce et de la communication.

Les fonctions support disposent ainsi des compétences et outils leur permettant d'agir en business partners de leurs clients-métiers et de valoriser leurs services et produits auprès d'eux.

*« Quelle posture et quels outils pour augmenter ma valeur auprès de mes clients internes ? »*

*« Comment diffuser la culture client/service/valeur auprès de mes équipes ? »*

*« Comment construire et faire vivre une relation de niveau business-partner ? »*

## NOS FORMATIONS

### COMMUNICATION ÉCRITE & ORALE

Comment s'exprimer clairement et capter l'attention de son auditoire grâce à une méthode simple.

p20

### MARKETING DE LA DSI

Les concepts marketing et communication appliqués à la DSI : service, client, valeur, benchmark, pricing, stratégie.

p21

### RELATION CLIENT

La posture des acteurs et les techniques commerciales pour professionnaliser la relation et devenir un business partner.

p22

## ADAPTER MES **PRATIQUES** POUR RENFORCER LA FOURNITURE ET LA GESTION DES SERVICES

Dotez-vous de pratiques génératrices de performance et de confiance pour vos clients !

En tant que **fournisseur de services**, vous avez des préoccupations récurrentes dont : fournir un service de qualité, livrer dans les temps, s'améliorer en continu et donner une image de professionnel, ...

Vous devez aussi faire face à des demandes toujours plus complexes et transversales pour lesquelles votre **gestion de service** et vos **modes projet** doivent permettre de **maîtriser les risques et garantir l'atteinte des objectifs fixés**.

Nos formations, issues de référentiels qui ont fait leur preuve (ITIL, Scrum, DevOps...), favorisent la mise en place d'un environnement qui vous permettra d'adresser ces préoccupations.

*« Je souhaite que mes équipes deviennent plus efficaces et partagent des pratiques éprouvées et reconnues. »*

*« Je veux fluidifier la relation de mes équipes entre elles et avec les autres. »*

*« Comment accélérer la livraison pour apporter plus vite de la valeur à vos clients ? »*

*« Quelles méthodologies projet choisir pour répondre à mes contraintes et enjeux métiers ? »*

### NOS FORMATIONS

#### ITIL FOUNDATION v3 2011 & 4

Connaitre et partager les notions et concepts qui permettront de structurer sa gestion de services.

Obtenir la certification Foundation.

p23

#### GESTION DE PROJET

Acquérir et s'approprier les principes clés de la gestion de projet : ses phases, actions et livrables.

Appréhender tous les axes de gestion : achats, ressources, pilotage, coûts, ...

p25

#### AGILE SCRUM FOUNDATION

Connaitre les valeurs et principes agiles (focus sur le cadre Scrum), ainsi que des outils pratiques pour une mise en application.

Obtenir la certification Foundation.

p26

#### DEVOPS FOUNDATION & PROFESSIONAL

Comprendre et connaitre les grands principes DevOps.

Réfléchir à la mise en œuvre.

p27

#### INNOVER PAR LE DESIGN THINKING

Connaitre les fondamentaux du design thinking et se doter des clés pour concevoir et animer des ateliers avec vos équipes.

p29



**99%** des  
participants  
sont **satisfaits**  
de nos  
formations !

**03!**  
**NOS FORMATIONS!**

## MODES D'ORGANISATION DES DSI ET COMPÉTENCES

Structurez une organisation adaptée à vos enjeux et dotez-vous des compétences d'avenir !

### POUR QUI ?

Toute personne qui, au sein d'une DSI, doit faire face à des enjeux organisationnels : management, transformation, RH, ...

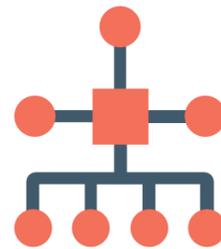
### POURQUOI ?

Cette formation vous apportera bagage théorique et retours d'expérience qui vous permettront d'appréhender la mise en place d'une nouvelle organisation au sein de votre DSI ou la construction d'un plan de transformation.

### CONTENU

La formation est découpée en 4 temps :

- Les activités, rôles et compétences IT qu'une DSI doit développer
- Les différents modèles d'organisation répondant aux grandes évolutions du marché
- La démarche de définition de son organisation cible sur mesure
- Zoom sur la stratégie de sourcing



### J1 matin

Notions d'organisation et vocabulaire

Les différentes formes d'organisation

Les modèles d'organisation de DSI

### J1 après-midi

Les rôles et compétences à développer

Comment s'y prendre ?

## STRATÉGIE Océan BLEU



Toucher du doigt les clés et maîtriser les outils qui permettent de trouver de nouveaux marchés fondés à la fois sur la différenciation et les prix élevés.



### POUR QUI ?

- Dirigeants
- Responsables R&D
- Responsables de cellules ou de projets d'innovation

### POURQUOI ?

Cette formation vous familiarisera avec les concepts associés à la Stratégie Océan Bleu et vous permettra d'en comprendre les grandes étapes de mise en œuvre.

### CONTENU

Concrètement, le programme du stage permet à chacun de s'approprier les outils méthodologiques clés pour construire une offre divergente source d'un nouveau marché :

- Les catégories de non-clients
- Leviers d'utilité
- Canevas stratégique et courbes de valeur
- 4 actions ERAC
- Les 6 pistes



J1

Les principes de la stratégie

Analyse d'offres



J2

Le processus océan bleu

Atelier de mise en pratique

Un apport théorique sur la stratégie Océan Bleu appuyé par des exemples choisis d'innovations de rupture permet aux participants de s'en approprier les outils. Un jeu de rôle permet ensuite d'éprouver le parcours dans son ensemble lors de l'atelier.

## BUSINESS MODEL ET CRÉATION DE VALEUR



Une approche concrète et complète de la création de valeur par l'innovation.

### POUR QUI ?

Tous les professionnels souhaitant se familiariser avec les concepts propres à la création de valeur par l'innovation.

### POURQUOI ?

Grâce à cette formation, vous :

- Pourrez challenger les concepts et/ou les projets en éprouvant leur caractère innovant et en appréhendant les risques associés.
- Saurez reconnaître et analyser des innovations de business model pour développer la création de valeur.

### CONTENU

Le concept de business model sera vu en profondeur. Nous aborderons :

- l'innovation,
- les principaux mécanismes de création de valeur
- le processus de création de valeur par l'innovation.

Les notions seront appréhendées au travers de nombreux exemples et modèles types.



### J1 matin

Business Model : c'est quoi ?

Vous avez dit innovation ?

Étude de cas 1 : « Co-crédation »



### J1 après-midi

Étude de cas 2 : « Open Innovation »

Étude de cas 3 :  
« Architecte énergétique »

## DÉVELOPPER LA MATURITÉ INNOVATION DE SON ORGANISATION



Se forger une vision complète de ce qui fait la capacité de l'entreprise à innover et des leviers pour la développer.



### POUR QUI ?

Les professionnels souhaitant se doter d'une vision globale, cohérente et outillée des éléments caractéristiques de la capacité à innover d'une organisation.

### POURQUOI ?

Grâce à cette formation, vous disposerez de repères qui vous permettront de diagnostiquer et de faire progresser la maturité innovation de votre entreprise.

### CONTENU

À l'issue des deux jours passés ensemble vous serez capable de :

- comprendre et approfondir des compétences organisationnelles d'innovation
- développer une vue systémique de ce qui permet à une organisation d'innover
- construire et mettre en œuvre un plan de montée en maturité de votre organisation pour booster l'innovation



Chaque participant réalisera un diagnostic de maturité innovation de son entreprise, la formation sera également l'occasion pour eux d'aborder leurs pratiques, les difficultés rencontrées et de partager des plans d'action.



Plantons le décor : définition de la notion

Performance de l'innovation

Connexion aux écosystèmes

Détection des opportunités,  
focalisation des énergies



Création de valeur : de l'idée au marché

Pilotage, gestion des assets et de la performance

Travaux pratiques

La formation s'appuie sur un modèle de pratiques illustrées d'exemples concrets de mises en œuvre. Grâce à des exercices et des débats, le benchmark et les échanges seront facilités.



## Leading SAFe - certification SAFe agilist

**Vous croyez dans les valeurs et les principes agiles, SAFe vous éclairera pour les mettre en cohérence au sein de votre organisation au bénéfice des clients de l'entreprise**

### POUR QUI ?

Tous ceux qui souhaitent comprendre les principes et mécanismes qui peuvent être mis en place pour favoriser l'agilité des entreprises pour leurs clients. Il s'agit des dirigeants et managers, de la fonction IT ou des métiers, qui souhaitent renforcer l'agilité de leur organisation

### POURQUOI ?

Comprendre ce que signifie et implique l'agilité de l'entreprise dans la fabrication de ses produits ou de ses services pour ses clients/ utilisateur. Vous approprier les concepts et pratiques préconisées par SAFe et, si le modèle est choisi par l'organisation, pouvoir l'incarner.

### CONTENU

Grâce à cette formation, vous comprendrez les compétences clés à développer au sein d'une organisation pour faire émerger son agilité « business ». Il s'agit donc de partager

- Le rôle et la posture du leader « lean-agile »
- Les outils et pratiques favorisant l'orientation client et utilisateur
- Les pratiques et outils pour s'organiser autour de la valeur et renforcer l'approche produit agile
- Les modes de gouvernance cohérents avec l'agilité au sein de l'entreprise
- L'approche pour mettre en mouvement l'organisation vers l'agilité orientée « business »



#### J1

Enjeux de l'agilité orientée Business

Leadership Lean-agile

l'agilité de l'équipe et l'agilité technique  
solutions et réalisation de produits agiles  
(1)

#### J2

Solutions et réalisation de produits agiles  
(2)

Gestion de portefeuille Lean

Mener le changement

Mettre en pratique SAFe

La formation mise sur la mise en situation des participants pour contextualiser et éprouver les apports de la méthode. Le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants au travers d'ateliers.

## MANAGEMENT ET PERFORMANCE



Acquérir ou perfectionner l'efficacité de sa posture managériale dans les interactions au quotidien.



### POUR QUI ?

- Managers, de tous niveaux, ayant au moins 3 mois de pratique d'animation d'équipes.
- Les communautés de managers qui souhaitent installer ou renforcer des repères communs de pratique managériale.

### POURQUOI ?

Cette formation vise à acquérir des repères efficaces et à gagner en aisance pour :

- Exercer sa posture de manager à l'égard de ses collaborateurs : s'affirmer comme un relais efficace et légitime, faire agir au lieu de faire soi-même, ...
- Responsabiliser et mobiliser ses collaborateurs : fixer des objectifs, accompagner l'évolution de chacun, contrôler et suivre les missions confiées,...

### CONTENU

Impliquer et faire progresser au quotidien :

- Qu'attend-on avant tout d'un manager ?
- Comment annoncer une décision ?
- Comment fixer des objectifs et suivre leur réalisation ?
- Quand et comment être participatif ?
- Quand et comment mieux contrôler ?
- Comment motiver durablement ?
- Comment recadrer sans démotiver ?
- Comment évaluer la performance ?
- Élaborer et s'engager personnellement sur un plan d'action



2 jours d'entraînement intensif sur des situations de management proposées par l'animateur et issues des participants, avec feedback et conseil personnalisé de développement managérial



Rôle et valeur ajoutée du manager

Guider et impliquer autour d'un objectif

Responsabiliser et gagner en efficacité

Refuser une demande sans rompre la relation



Ecoute et lois de la communication

Recadrer sans démotiver / féliciter sans flatter

Évaluer pour faire évoluer

Plan d'action individuel de mise en application

Des journées complémentaires sont possibles pour continuer votre progression :  
« Cultiver une communication efficace avec son supérieur hiérarchique » (1 jour) et,  
« Prévenir et gérer efficacement les conflits » (1 jour)

## MOBILISER ET DÉVELOPPER SES ÉQUIPES

Affiner ses pratiques managériales et son adaptation à l'autre, pour faire grandir ses équipes, concrètement.

### POUR QUI ?

- Membres d'équipe de Direction
- Managers senior et opérationnels
- Tous managers expérimentés ayant pour enjeu le développement de leurs N-1

### POURQUOI ?

Cette formation vous permettra de :

- Gagner en agilité relationnelle et en leadership à l'égard de ses équipes
- S'adapter et réussir dans l'ensemble des situations managériales : manager pour faire agir chacun quel que soit le degré de motivation et de compétence de son collaborateur

### CONTENU

Savoir adapter son style de mobilisation :

- Identifier les 4 styles de mobilisation
- Établir un diagnostic du degré de motivation et de compétence des interlocuteurs, tâche par tâche
- Développer sa capacité d'adaptation aux différentes situations pour agir avec efficacité
- Sécuriser sa délégation selon le degré de compétence et de motivation de son collaborateur
- Découvrir son style dominant de mobilisation et préparer son plan d'action de mise en application

2 jours d'entraînement intensif sur des situations de management proposées par l'animateur et issues des participants, avec débrief d'un questionnaire 180° et plan de développement managérial



#### J1

Rôle et valeur ajoutée du leader

Attitudes efficaces pour mobiliser...

selon le niveau d'autonomie du collaborateur

Adopter un style efficace de mobilisation

#### J2

Les conséquences d'un style non adapté

Mon style préférentiel de mobilisation

Restituer le résultat du 180° à ses N-1

S'entraîner à utiliser le style adéquat

Des journées complémentaires sont possibles pour continuer votre progression :  
« Cultiver une communication efficace avec son supérieur hiérarchique » (1 jour) et,  
« Prévenir et gérer efficacement les conflits » (1 jour)

## MOBILISER EN TRANSVERSAL



Une formation indispensable pour faire agir efficacement sans autorité hiérarchique et développer son influence en transversal.



### POUR QUI ?

- Managers senior et opérationnels en charge d'initiatives transverses
- Chefs de projet et pilotes de programmes
- Tous les responsables d'action transverse impliquant de mobiliser de nombreux acteurs au-delà de ses propres équipes

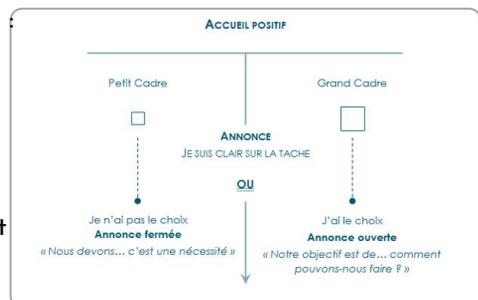
### POURQUOI ?

- Adopter la bonne posture pour réussir sa mission transverse : fédérer autour d'un but commun, mobiliser à chaque étape de mise en œuvre jusqu'à la réussite
- Adapter votre style de mobilisation en transversal : pour impliquer dès l'amont, pour coordonner les contributeurs, pour en maîtriser le bon déroulement, favoriser la coopération inter-équipes...

### CONTENU

Faire agir pour garantir la réalisation :

- Quelles clés d'une communication effective en latéral ?
- Comment appréhender et élaborer son action transverse ?
- Comment prendre en compte la demande de son interlocuteur et exprimer ses attentes ?
- Comment amorcer un projet et le rendre motivant ?
- Comment tenir compte du niveau de motivation et de compétence de ses contributeurs ?
- Comment obtenir un engagement sur délai ?



Exercices de prise de conscience, entraînement intensif sur des situations transverses proposées par l'animateur et issues des participants, feedback et conseil personnalisé, plan de mise en application

#### J1

- Conditions d'efficacité en transverse
- Préciser la mission / prendre un brief
- Faire une contre-proposition avec assertivité
- Faire agir dans un cadre large ou restreint

#### J2

- S'adapter au besoin de mon interlocuteur
- Mon style préférentiel de mobilisation
- Recadrer une dérive / remobiliser
- Résoudre un conflit avec un pair

Des journées complémentaires sont possibles pour continuer votre progression :  
« Stratégie relationnelle d'influence » (2 jours) et,  
« Gérer son temps et ses priorités » (2 jours)

## MANAGEMENT DU CHANGEMENT



Une formation marquante pour répondre aux besoins humains en période de changement, convaincre et accompagner chacun.

### POUR QUI ?

- Equipes de Direction porteuses d'enjeux de transformation avec impacts de changements significatifs
- Managers senior et opérationnels qui mettent en œuvre les changements initiés
- Responsable de programme de transformation et chef de projet de changement
- Direction des ressources humaines et Responsable du développement RH

### POURQUOI ?

Cette formation vous permettra de :

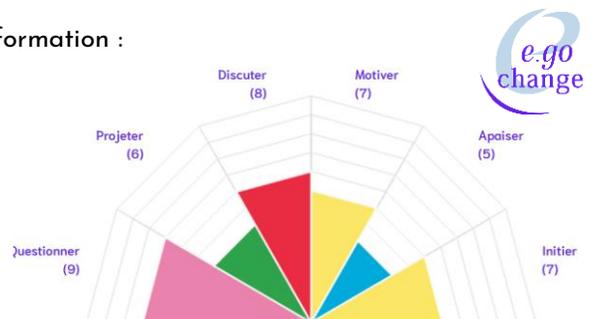
- Prendre personnellement conscience de vos atouts et construire un plan personnel de perfectionnement en situation de changement
- Vous entraîner à donner du sens, à faire face aux questions difficiles et aux émotions en situation de changement... au plus près de vos enjeux à venir

### CONTENU

3 axes pédagogiques articulent la formation :

- **Comprendre les besoins humains** en période de changement et **ses propres atouts** :  
profil personnel eGoChange®
- **S'entraîner** à concrètement gérer les **réactions individuelles** au changement :  
des questions aux émotions
- Bénéficier du partage des **meilleures pratiques** pour initier et entretenir une **dynamique collective** dans les projets de changement

Chaque participant sera invité à compléter en ligne, en amont des journées de formation, un profil personnel eGoChange® : préférences et axes de développement en situation de changement



Besoins humains dans le changement

Donner du sens et favoriser l'appropriation

Profil personnel dans le changement



Gérer les réactions individuelles

Créer et entretenir la dynamique collective

Bonnes pratiques : application à ses projets

Exercices de prise de conscience, conseils personnalisés sur son profil dans le changement, entraînements sur cas pratique et situations réelles face au consultant, partage d'expérience sur projet, ...

## MANAGER À L'ÉPOQUE AGILE



Une formation pour aider les Managers à transformer leur management pour être totalement connectés à l'approche Agile.



### POUR QUI ?

L'ensemble des managers qui ont à concilier les pratiques agiles avec une gestion d'entreprise plus « planifiée ».

### POURQUOI ?

Cette formation vous donnera les clés pour adapter votre façon de manager vos activités et vos équipes aux évolutions portées par le mode de fonctionnement Agile.

### CONTENU

Vous trouverez des solutions concrètes d'évolution d'un management mêlant la réalisation des objectifs opérationnels et les soft skills nécessaires à une animation moderne du collectif et de l'individu. Après un retour sur les concepts de la méthode Agile, nous projetons ses impacts sur chacune des 4 activités principales du Manager : pilotage, gestion humaine, prévision et anticipation du changement.



Le programme existe en 1 et 2 jours en fonction de votre contexte et se déroule comme suit :



En quoi l'agile bouscule les organisations ?

Le rôle du manager

Les évolutions induites par l'Agile sur le pilotage des activités



Le manager et son équipe agile

Le manager coach !  
Faire grandir ses collaborateurs

Prévoir ou anticiper les changements ?

EXEMPLE  
D'AGENDA

Nous vous donnons des pistes d'évolution ou de transformation du management, mais également des moyens pratiques pour les mettre en œuvre.

## COMMUNICATION ÉCRITE ET ORALE



La communication est l'affaire de tous au sein d'une organisation !  
Le développement de la relation client des collaborateurs passe par l'autonomie et l'aisance dans leur communication écrite et orale.

### POUR QUI ?

Toute personne amenée à communiquer avec impact.

### POURQUOI ?

Cette formation vous aidera dans la construction et l'entretien **des relations avec vos clients**, vos fournisseurs et toutes les personnes avec lesquelles vous êtes en contact professionnel.

### CONTENU

Le dispositif proposé vise à donner envie aux collaborateurs de communiquer et de développer leur autonomie et leur aisance.

Alternant moments pédagogiques et ludiques, la formation facilite l'ancrage de comportements aidants, qui permettent ensuite aux collaborateurs de faire appel spontanément et avec un minimum d'efforts à ces nouvelles compétences et bonnes pratiques.



#### J1 matin

Mise en situation de communication orale hors contexte : jeu du trombone

Méthode AIDA

Simulation de mise en situation de communication orale

#### J1 après-midi

Simulation de mise en situation de communication orale

Mise en situation de communication écrite sur des cas réels des participants

Chaque étape de la formation aboutit à une mise en situation pour ancrer les pratiques et la méthode AIDA abordées au cours de la formation.

## MARKETING DE LA DSI

Faites évoluer le positionnement et l'image de votre DSI auprès de vos clients métier.



### POUR QUI ?

- Les acteurs de la DSI qui participent à la définition et/ou au pilotage de l'offre de service et qui gèrent les relations avec les métiers/utilisateurs
- Tous les managers de la DSI

### POURQUOI ?

Cette formation formule une version interne et spécifique à la DSI du marketing BtoB et BtoC dont nous sommes tous clients. Ce marketing interne propose des leviers d'amélioration de la valeur perçue de la DSI au sein de l'entreprise.

### CONTENU

Basée sur de nombreux exemples et cas réels reflétant les situations les plus diverses, cette formation a un caractère très concret. Elle apporte de nombreux conseils et des règles pratiques pour mieux comprendre, se repérer, savoir ce qui se fait et ce qui peut être fait.

Les participants maîtriseront les concepts marketing et communication appliqués à la DSI : service, client, valeur, benchmark, pricing, stratégie, communication... et les modalités de mise en œuvre !



#### J1

Marketing & marketing de la DSI

Les services

Clients et utilisateurs

#### J2

La communication de la DSI

Organiser et mettre en pratique le marketing de la DSI



Note de  
satisfaction  
3,5/4

Des cas pratiques vous permettent de vous approprier les principes abordés au cours des deux jours de formation.

## RELATION CLIENT



Élevez votre relation client pour mieux valoriser les services de la DSI auprès de vos métiers et utilisateurs.

### POUR QUI ?

- Les acteurs de la DSI ayant vocation à piloter et entretenir les relations avec les métiers/utilisateurs
- Les principaux managers de la DSI.

### POURQUOI ?

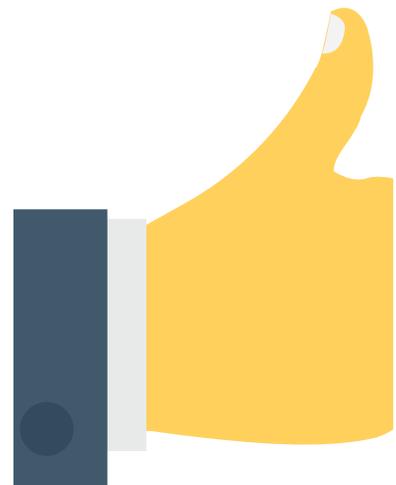
Avec cette formation, vous serez sensibilisé aux outils qui vous permettront d'initier, d'animer et d'entretenir une relation client de type business partner au bon niveau avec les clients-métiers de la DSI.

### CONTENU

Cette formation donne des clefs aux acteurs de la filière SI pour mettre en place et animer leur relation client. Elle leur permet de prendre conscience du rôle de la filière et de s'approprier des outils pour l'améliorer.

Vous aborderez grâce à des outils et des retours pratiques d'expériences :

- les produits de la filière, ses services
- la communication personnelle et institutionnelle
- le rôle des acteurs dans le dispositif de la relation client.



J1

Clients et utilisateurs

Marketing de la DSI

Les bases de la relation client



J2

Organiser la relation

La relation à l'épreuve du quotidien

Méthode AIDA



## ITIL® v3 FOUNDATION

**Vous n'avez pas encore la certification du référentiel le plus répandu au monde ? C'est le moment d'y penser !**



### POUR QUI ?

- Acteur participant de façon opérationnelle à l'application des processus : praticien, opérationnel, consultant, infogérant...
- Middle manager et responsable de processus
- Responsable de programme et chef de projet de mise en place de gestion des services et d'implémentation de processus

### POURQUOI ?

Cette formation vous permettra de :

- Vous approprier les notions, le vocabulaire et les concepts primordiaux de la gestion des services
- Comprendre la structure du cycle de vie des services et vous appuyer dessus pour une meilleure interaction de vos processus

Formation certifiante



Taux de réussite de **91%**



Note de satisfaction ITIL **3,6/4**

### CONTENU

Nous parcourons tous les concepts et principes clefs de la gestion des services et du référentiel ITIL :

- les services, la gestion de services et ses parties prenantes,
- le « cycle de vie des services » structure du référentiel,
- les acteurs et rôles de la gestion de service,
- les processus et les fonctions de la stratégie à l'amélioration continue.



Un examen final sous forme de QCM testera le savoir acquis durant la formation et vous permettra d'obtenir la certification.



ITIL et la gestion de services

Stratégie des services

Conception des services



Transition des services

Exploitation des services

Amélioration continue des services



Révision

Examen blanc

Examen

Le formateur stimule et nourrit le débat et les retours d'expérience entre les participants. La formation est agrémentée en fin de chaque partie de QCM préparant à l'examen final.



## ITIL® 4 FOUNDATION

Nous sommes passés à la 4ème génération, est-ce que ça vous a échappé ? On peut vous aider et vous faire obtenir la certification ITIL 4.

### POUR QUI ?

- Acteur participant de façon opérationnelle à l'application des processus : praticien, opérationnel, consultant, infogérant...
- Middle manager et responsable de processus
- Responsable de programme et chef de projet de mise en place de gestion des services et d'implémentation de processus

### POURQUOI ?

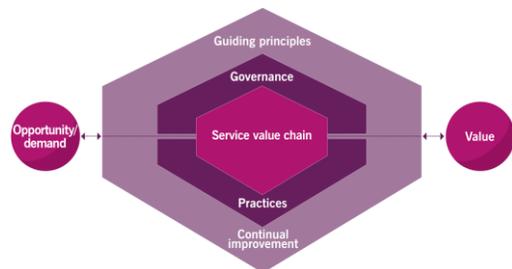
Cette formation permettra aux candidats d'observer et soutenir leur gestion des services informatiques au moyen d'un modèle opérationnel exhaustif, à la fois pour la création, la fourniture et l'amélioration continue des produits et des services technologiques.

### CONTENU

Nous parcourons tous les éléments constitutifs du référentiel ITIL 4 :

- Les concepts clés de la gestion de service,
- les 4 dimensions de la gestion de service soutenant l'approche holistique de co-crédation de valeur avec les clients et parties prenantes,
- le SVS (Système de Valeur des Services) et ses principes directeurs,
- la chaîne de valeur du service,
- et toutes les pratiques ITIL 4

Un examen final sous forme de QCM testera le savoir acquis durant la formation et vous permettra d'obtenir la certification.



Taux de réussite de  
**97%**



Note de satisfaction ITIL  
**3,6/4**



J1

Les concepts clés de la gestion de service

Les 4 dimensions de la gestion de service

Le système de valeur des services



J2

Les pratiques générales

Les pratiques de gestion

Les pratiques techniques



J3

Révision

Examen blanc

Examen

Le formateur stimule et nourrit le débat et les retours d'expérience entre les participants. La formation est agrémentée en fin de chaque partie de QCM préparant à l'examen final.

## GESTION DE PROJET



Prenez conscience et expérimentez des méthodes et des comportements nouveaux en matière de gestion de projet !

### POUR QUI ?

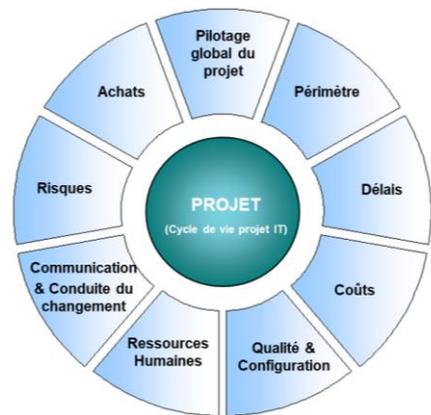
Directeurs de projets, chefs de projet et toutes personnes amenées à travailler en mode projet.

### POURQUOI ?

Vous acquerez les principes-clés de la gestion de projet sur le cycle de vie, le management de projet ou la gestion des acteurs dans une approche sociodynamique. Vous découvrirez les manières innovantes de concevoir la gestion de projet aujourd'hui.

### CONTENU

Les participants s'approprient les **phases, actions et livrables majeurs** d'un projet. Ils apprécieront aussi des techniques et méthodes qui permettent de répondre à des problématiques de la gestion de projet : communication (AIDA), changement de pratiques, animation de réunions, typologie des attitudes face à un projet... Cette formation s'appuiera sur des jeux de rôles et des ateliers (lego, mises en situation...).



#### J1

Prise de conscience du mode projet

Les fondamentaux de la gestion de projet

Le cycle de vie projet

Zooms méthodologiques

#### J2

Coopération VS compétition

Pratiques de communication

Changement : pratiques et impacts

Bilan et clôture

Nous privilégions des modalités pédagogiques inductives : les participants partent de mises en situation, souvent ludiques, où ils mettent en œuvre leur savoir-faire spontané, pour ensuite pouvoir les débriefer et les modéliser par rapport aux bonnes pratiques de leur contexte professionnel.



2 jours

## AGILE SCRUM FOUNDATION

Les modèles standards de développement de logiciels présentent des limites que l'agile permet de dépasser. Et si vous adoptiez la méthode Scrum pour mener vos projets ?

### POUR QUI ?

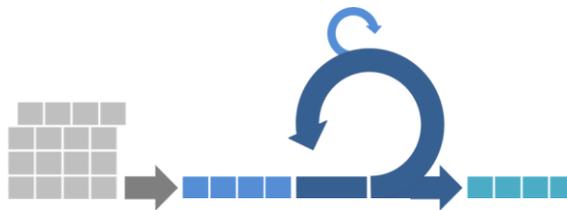
Toute personne impliquée dans la gestion de projet SI.  
Une première expérience de projet SI est souhaitable même si aucune restriction n'est posée en termes de compétences.

### POURQUOI ?

Vous allez acquérir toutes les bases théoriques de la méthode agile Scrum et aurez une première approche pratique qui vous permettra d'intégrer efficacement une équipe agile. Vous obtiendrez, à l'issue de cette formation, la certification Agile Scrum Foundation.

### CONTENU

Avec cette formation, vous aborderez **les fondamentaux de l'agilité et notamment du cadre Scrum** en définissant les rôles, les événements et les outils qui la composent. Vous irez plus loin en découvrant **des bonnes pratiques et des outils sortant du cadre Scrum** permettant de se projeter sur une mise en œuvre de l'agilité.



Taux de réussite  
93%

#### J1

Concepts agiles et origine

Scrum

Autres méthodes et pratiques

Planification

#### J2

Stories et estimation

Roadmap produit et releases

Gestion des tâches

L'agilité à l'échelle de l'entreprise

Examen blanc, correction puis examen



Note de  
satisfaction  
3,7/4

Pour les imprégner au mieux de l'apport théorique, le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants.



2 jours

## DEVOPS FOUNDATION

La plus belle des occasions pour transformer la DSI, se débarrasser des habitudes techniques et culturelles qui n'ont plus lieu d'être et en faire l'outil performant attendu par les métiers.

### POUR QUI ?

Toute personne travaillant dans un environnement IT : développeur, exploitant, product & Service Owner, process owner, chef de projet, testeur, ressource ITSM et d'une manière générale, toute la chaîne de management de la DSI !

### POURQUOI ?

Découvrez l'essentiel de DevOps : les objectifs, les concepts et les pratiques. En sortant de cette formation, vous participerez plus facilement à la mise en mouvement DevOps qu'a empruntée votre entreprise.



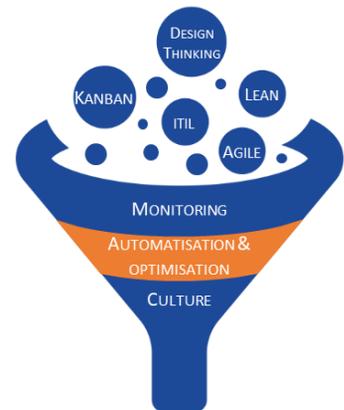
Taux de réussite de  
**92%**

## CONTENU

Lors de cette formation, nous parcourons, au travers de temps théoriques et pratiques :

- Les bases et bénéfices de DevOps
- Les erreurs couramment rencontrées
- Les concepts de value stream, pipeline, version control...
- Les différences avec l'IT « classique »
- La gestion des ressources « DevOps »
- Les clefs pour bien démarrer avec DevOps

Le passage de l'examen clôturera la session.



J1

Raison d'être de DevOps

Les erreurs communes

Value Stream



J2

Pipeline - Version Control - DoD

Différences avec l'IT « classique »

Gestion de l'équipe et du travail

Démarrer avec DevOps

Entraînement et examen

Nous pouvons vous proposer un format plus court et sur mesure tel qu'une sensibilisation, n'hésitez pas à nous solliciter. Le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants au travers d'ateliers.



## DEVOPS PROFESSIONAL

La plus belle des occasions pour transformer la DSI, se débarrasser des habitudes techniques et culturelles qui n'ont plus lieu d'être et en faire l'outil performant attendu par les métiers.

### POUR QUI ?

Dev et Ops impliqués dans la mise en place d'une « démarche DevOps »  
Acteurs métiers et managers en relation avec des équipes DevOps

### POURQUOI ?

Lorsque l'entreprise avance sur le chemin du rapprochement de ses équipes, elle gagne en synergies, en qualité, en « Time-to-Market » et, d'une manière générale, en satisfaction client et utilisateur.

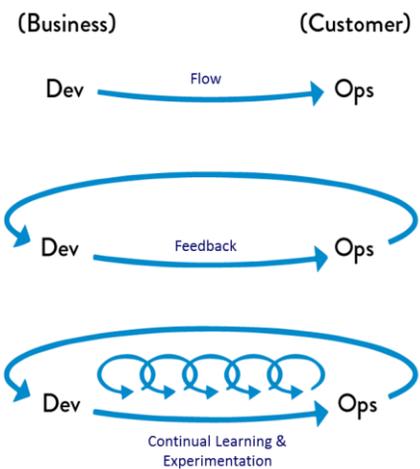
### CONTENU

Grâce à cette formation, vous comprendrez ce que recouvre la culture DevOps et vous obtiendrez la certification qui témoigne de l'appropriation des principes et outils.

Un programme riche vous attend, par exemple :

- Les origines et enjeux de DevOps
- Les référentiels de son écosystème
- Les concepts clés
- ....

jusqu'à aborder sa mise en œuvre concrète au sein de la DSI.



Taux de réussite de  
**67%**



Note de satisfaction  
**3,2/4**



Raison d'être de DevOps

Lean, Agile, ITIL

Les concepts clé



Les 3 voies de DevOps

Sécurité, changements et DevOps

Mise en œuvre de la démarche



Sécurité, changements et DevOps

Mise en œuvre de la démarche

Entraînement et examen

Le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants au travers d'ateliers.

## INNOVER PAR LE DESIGN THINKING



**Vous ne trouvez pas de réponse à votre problématique ?  
Sortez des sentiers battus et adoptez la pensée design pour  
trouver des solutions innovantes.**



### POUR QUI ?

Toute personne qui souhaite, en mobilisant des acteurs pluridisciplinaires et des compétences complémentaires :

- Résoudre une problématique complexe,
- Améliorer l'expérience clients/utilisateurs.

### POURQUOI ?

- Vous sensibiliser aux fondamentaux du Design Thinking pour une application pragmatique des méthodologies et des outils.
- Vous doter des clés permettant d'animer des ateliers de Design Thinking et amener ainsi un collectif à cocréer des solutions adaptées à vos problématiques et enjeux.

### CONTENU

La formation est découpée en 4 temps :

- Appréhender les notions de Design Thinking
- Découvrir l'approche du Design Thinking, et les outils associés
- S'exercer et explorer la résolution de problèmes grâce au Design Thinking
- Acquérir les bases pour monter et animer vos ateliers de Design Thinking



### J1 matin

Le Design Thinking : historique et définition

La mise en œuvre et les outils de la démarche

Cas pratique : apprendre en faisant

### J1 après-midi

2<sup>nd</sup> cas pratique : exploiter le maximum d'outils

Concevez et animez votre atelier de Design Thinking

Des mises en situation sont proposées pour concrétiser la découverte de chaque étape de la méthode et faciliter la bonne appropriation de la pensée Design.



**04!**  
**NOS FORMATEURS!**

## CEUX QUI VOUS DONNENT LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES !

EN  
BREF !



**ISABELLE GALAMBERT**  
Citoyenne du monde

- Positionnement
- UX
- Orga et modes de fonctionnement



**PASCAL POTIÉ**  
Entrepreneur et voileux

- Responsabilisation des acteurs
- Stratégie
- Marketing de la DSI



**OMRANE SENOUCI**  
Explorateur de nouveaux mondes...et de pratiques

- Transformation
- Agile



**ROMAIN BARRÉ**  
Empêcheur de tourner en rond

- Transformation et modèles d'organisation
- Coaching
- Développement humain



**LUC GAUTIER**  
"Qui veut, peut ; et qui ose, fait"  
...et il ose beaucoup !

- Agile et DevOps
- Transformation



**SÉBASTIEN RAYNAUD**  
Il ne lâche pas ses clients... jamais

- Transformation
- Gouvernance
- Accompagnement de Dirigeant



**CLÉMENCE ALBRECHT**  
Voyageuse de mondes fantastiques

- ITIL et outil ITSM
- Expérience client



**PIERRE LAVOGEZ**  
Sniper

- Décider, Piloter, Agir

## CEUX QUI VOUS DONNENT LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES !



**NICOLAS RIBOUD-SAINCLAIR**  
Il pourrait délivrer ses formations dans au moins 7 langues avec des skis aux pieds

- Innovation
- Intelligence collective



**JEAN-LUC DAGRON**  
Lyonnais de la bande

- Transformation
- Marketing
- Positionnement



**VALENTIN FLEURY**  
Grimpeur aguerri, il sait vous faire lâcher-prise

- DevOps



**JONATHAN VÉTU**  
« Référence ITIL » du cabinet  
Autre Lyonnais de la bande

- Gestion des services
- DevOps



**FRÉDÉRIC BOUBÉES**  
Expert en mise en mouvement

- Engagement des équipes
- Sociodynamique
- Séminaire



**ETIENNE DUMONT**  
Ceinture noire de... reformulation positive !

- Accompagnement managérial du changement
- Coaching



**CHRIST-FÉLIX DOTOU-SEGLA**  
Jongleur... des bonnes pratiques  
Avec lui ça se passe toujours bien

- Organisation
- Design thinking



**PIERRE BREYSSE**  
Passionné par la modernisation de l'action publique et les méthodes innovantes pour y parvenir

- Innover par le Design Thinking



**ÉRIC VIRON**  
Mobilisateur, l'innovation est son terrain de jeu

- Management de l'innovation
- Intelligence collective
- Transformation

# TRANSFORMATIONS ET DYNAMIQUES COLLECTIVES !

Créé en 2006, Talisker apporte aux directions des fonctions support et Directions Générales notre conseil, notre accompagnement et nos expertises.

L'offre du cabinet est structurée autour de 4 sujets majeurs :  
**le marketing des fonctions,**  
**la transformation,**  
**la mobilisation des Hommes,**  
**& le management de l'innovation.**



## NOS PARTENAIRES



Talisker est  
**ORGANISME DE FORMATION** depuis 2008,  
**DATADOCKÉ** et **CERTIFIÉ QUALIOPi**

Les formations sont dispensées en intra-entreprise, nous adaptons notre calendrier et le contenu de nos formations à vos disponibilités et à votre contexte.

Pour en discuter, contactez Jonathan :  
[jonathan.vetu@talisker-consulting.com](mailto:jonathan.vetu@talisker-consulting.com)  
+33 (0)6 70 95 78 93

# talisker!

CABINET DE CONSEIL EN MANAGEMENT & ORGANISATION

2, rue Washington, 75008 Paris  
Tel: +33 (0)1 77 37 01 00  
[www.talisker-consulting.com](http://www.talisker-consulting.com)