



Article La French Steel

Les formations : gages d'implication et d'épanouissement professionnel.

Tous nos collaborateurs ont accès à la formation et le groupe RIVA met un point d'honneur à ce que ces dernières soient réalisées tant dans l'intérêt de l'entreprise que dans l'intérêt des personnes. Chez Riva, nous savons que la formation est l'un des critères de notre performance. Elle tend à enrichir les compétences et à apporter une reconnaissance. Offrir la possibilité à nos collaborateurs de réaliser des formations diplômantes ou certifiantes est également une marque de confiance incontestable.

Zoom sur la formation :

Qu'est-ce que la formation ITIL ?



ITIL « *Information Technology Infrastructure Library* » pour « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information » est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information. Rédigée à l'origine par des experts de l'Office public britannique du commerce (OGC) la bibliothèque ITIL a fait intervenir à partir de sa version 3 des experts issus de plusieurs entreprises de services telles que :

- Accenture,
- Ernst & young,
- Deloitte
- Etc.

C'est un référentiel méthodologique très large qui aborde les sujets suivants :

- Comment organiser un système d'information ?
- Comment améliorer l'efficacité du système d'information ?
- Comment réduire les risques ?
- Comment augmenter la qualité des services informatiques ?

Un peu d'histoire...

Après un développement essentiellement européen jusqu'à la fin des années 1990, ITIL s'est implantée sur le marché nord-américain via des entreprises de conseils en transformation des systèmes d'information. La version 3, en 2007, s'est traduite par une adoption encore plus large notamment en raison de la multiplication des traductions du référentiel. Toutefois, la complexité de certains volumes et la présence de certaines incohérences ont amené le gouvernement britannique à mettre à jour les livres en 2011, sous l'appellation *ITIL version 2011*. L'OGC a par ailleurs abandonné la propriété d'ITIL à un autre organisme gouvernemental britannique, le Cabinet Office.



Pourquoi faire cette formation ?

Le but est de tout mettre en œuvre au sein de notre système pour rassurer nos clients et fournisseurs en leur garantissant un système d'information irréprochable répondant aux exigences de « qualité internationale » préconisées par ITIL V3.

Cette formation ITIL V3 présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants, et une évolution des processus existants.

Retour sur expérience de notre apprenti informaticien diplômé Lilian CHEW :

Dans le cadre de mon alternance en partenariat avec l'école informatique IPI et **PARSIDER – RIVA ACIER**, je suis un ensemble de formations dispensées par des intervenants issus de milieux professionnels.



En Avril 2019, j'ai suivi la formation ITIL, dispensée par l'organisme FORMITYS. Cet organisme offre une gamme de formations et de services pour accompagner les DSI (Directeurs des Systèmes d'Information) dans l'amélioration de leurs services IT

(Technologies de l'Information).

Lors de cette formation, nous avons la possibilité de nous inscrire pour passer la certification en passant l'examen en ligne sur PeopleCert. L'examen consiste en 40 questions sur 1h, et il faut valider un minimum de 26 questions pour être validé.

Mon entreprise PARSIDER a pris en charge les frais de passage à l'examen, ce qui m'a énormément motivé à travailler et préparer l'examen durant les 4 jours de formation.

Le point fort de cette formation a été en grande partie la pédagogie du formateur, Mr Denis ALCON, en effet il nous a fournis de bonnes sources de révision en plus du programme présentiel :



- Un espace Web dédié,
- Des cours Powerpoint séparés par Chapitres,
- Des vidéos disponibles sur YouTube,
- Des quiz de fin de chapitres,
- Des examens blancs.

De plus son cours était très clair et a facilité l'apprentissage. Il a été de bons conseils, en marquant les pages importantes à connaître et en nous expliquant qu'apprendre par cœur le tableau de synthèse était primordial.

Dans mon quotidien j'utilisais déjà sans le savoir des concepts de l'ITIL, car toute personne qui souhaite faire progresser son service utilisera ces principes de relation Client/Fournisseur.

Je remercie Priscillia Baptiste, et Irina Deiness du service RH qui ont traité les formalités avec le peu de temps qu'il y a eu pour signer le devis, mes collègues de l'informatique Kevin Frechet et Shoab Khan, ainsi que Damien Péraudin et Franco Angelo qui se sont occupés des démarches administratives.

Toutes nos félicitations à notre collaborateur, Lilian, qui en plus de préparer son diplôme en alternance, s'implique chaque jour dans le développement de notre système informatique.