

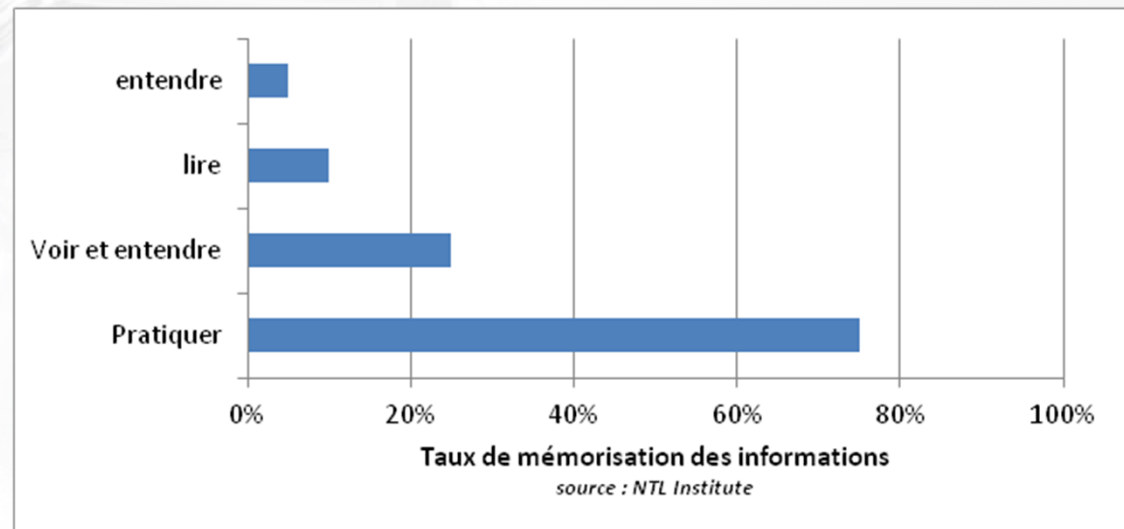


**Atelier de simulation  
APOLLO XIII**



# Les enjeux d'une formation réussie

- > Favoriser la participation, susciter l'intérêt
  - > Enseigner les principes théoriques tout en l'alliant à la pratique
  - > Motiver, impliquer, remporter l'adhésion
  - > Insuffler une nouvelle culture, de nouvelles méthodes de travail
- 
- > **Constat** : les formations classiques ne parviennent pas toujours remporter l'adhésion et à convaincre les personnes réticentes
    - Difficultés lors de l'apprentissage
    - Faible valeur ajoutée de ce qui est retenu





# Pourquoi un atelier de simulation ?

- La pédagogie utilisée s'appuie sur le principe **d'ACTION**
- Une large participation active de l'apprenant :
  - échanges, mises en situation, résolutions de problèmes, réagir à des propositions, chercher des solutions, se concerter, imaginer des façons de faire, manipuler des éléments
  - Ce sont les apprenants qui agissent
- Ce type de formation permet :
  - de traduire la théorie ITIL en connaissances réelles
  - d'aider les organisations dans le déploiement efficace de leurs processus ITIL permet d'obtenir de vrais résultats durables.
  - une meilleure compréhension et surtout une meilleure mémorisation des enseignements.

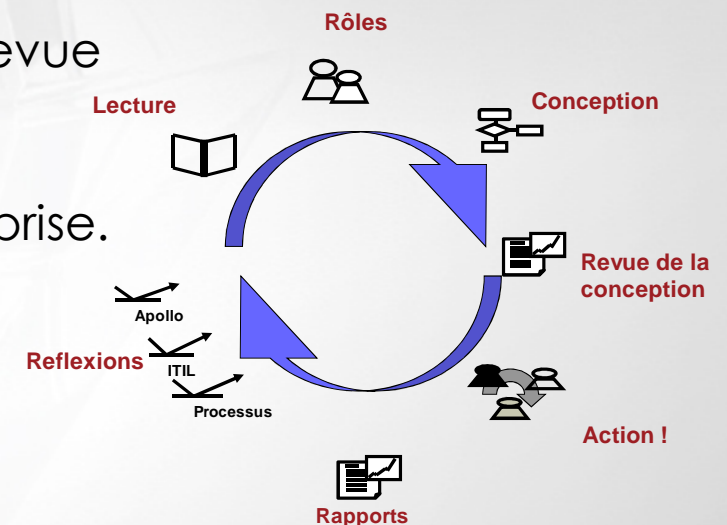
# Approche pédagogique

- > L'apprenant adulte a besoin de savoir où il va pour assimiler
  - L'apprenant doit comprendre rapidement les objectifs opérationnels visés dans le module enseigné
- > L'apprenant adulte à besoin de s'appuyer sur son expérience pour se retrouver
  - la connaissance doit sembler surgir des connaissances passées,
  - être une adaptation de ce qui est déjà connu,
  - l'enseignement doit être interactif.



# Déroulement de l'atelier

- > La session permet aux participants de prendre conscience, par la mise en pratique, des apports de la gestion des services IT
- > Cycle de 4 « round » de jeu/simulation couvrant le modèle ITIL
  - Conception (Stratégie, Besoins métier, Conception...)
  - Opérations (Incidents, Problèmes, évènements...)
  - Transition (Planification, analyse d'impact, CAB, Mise en production...)
  - Niveaux de service, amélioration & reporting (SLA, assurance qualité, rapports)
- > Chaque tour de jeu permet de passer en revue les expériences et constats identifiés puis de les intégrer dans une réflexion sur la mise en œuvre adaptée dans l'entreprise.





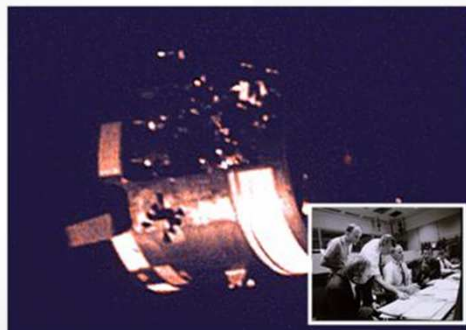
# Planning de la journée

09:00 - 09:30	Introduction	Accueil Tour de table de présentation. Présentation de la simulation Apollo 13. Explication du mode de jeu.
09:30 - 10:45	1 <sup>er</sup> tour - Construction & lancement	Construire la fusée. Remplir la CMDB. <b>Partie théorique (processus):</b> gestion des configurations, gestion des mises en production.
10:45 - 11:00	Pause	
11:00 - 12:30	2 <sup>nd</sup> tour - En orbite autour de la Terre et départ pour la Lune	Transfert des processus de contrôle de la mission et support de l'équipage. <b>Partie théorique (processus):</b> gestion des événements, des incidents, des problèmes, Service desk.
12:30 - 13:15	Repas	
13:15 - 13:45	2 <sup>nd</sup> tour - Analyse & synthèse	Retour et analyse des 2 premiers tours.
13:45 - 15:00	3 <sup>eme</sup> tour - Retour vers la Terre	Redéfinition des processus. Support de l'équipage durant ce tour. Mise en œuvre de la gestion des changements. Les processus de planification sont les sujets principaux de ce tour. <b>Partie théorique (processus):</b> gestion des changements, de la capacité, de la disponibilité, de la continuité de service.
15:00 - 15:15	Pause	
15:15 - 15:45	3 <sup>eme</sup> tour - Analyse & synthèse	Retour et analyse du 3 <sup>eme</sup> tour.
15:45 - 16:30	4 <sup>eme</sup> tour - Entrée dans l'atmosphère et amerrissage	Lors de ce tour, le travail d'équipe est primordial. Tous les processus sont importants <b>Partie théorique (processus):</b> gestion financière, gestion des niveaux de service, Sécurité
16:30 - 17:00	Evaluation et conclusion	



# « Apollo 13 », les bénéfices

- > Meilleure mémorisation du cours par la mise en pratique
- > Meilleure acceptation par les stagiaires
  - Le stagiaire conçoit son propre savoir
- > Multiples modes d'utilisation
  - Apprendre la théorie ITIL
  - Développer et tester de nouvelles compétences et de nouveaux comportements
  - Améliorer le travail d'équipe
  - Supporter un changement de culture
  - Créer le dialogue et la discussion
- > Appliqué à une réelle aventure humaine



Il ne s'agissait plus  
d'une mission normale.  
Il s'agissait désormais  
d'une mission dans  
laquelle les chances de  
survie étaient faibles.