



**Guide de Préparation**

Édition 201804

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# Table de matières

1. Résumé	4
2. Conditions de l'examen	8
3. Liste des concepts de base11	
4. Bibliographie	14



# 1. Résumé

VeriSM™ Foundation (VERISMF.FR), VeriSM™ Essentials (VERISME.FR) et VeriSM™ Plus (VERISMPL.FR)

## Portée

VeriSM™ est une approche de gestion des services qui aide les fournisseurs de services à créer un modèle opérationnel flexible afin d'atteindre les résultats du business souhaités. Elle décrit la manière dont une organisation peut définir ses principes de gestion des services, puis utiliser des capacités organisationnelles, des technologies émergentes et une combinaison de pratiques de gestion pour produire de la valeur. La certification VeriSM™ Foundation valide les connaissances professionnelles dans les domaines suivants :

- L'organisation des services ;
- La culture de services ;
- Le facteur humain et la structure organisationnelle ;
- Le modèle VeriSM™ ;
- Les pratiques progressives ;
- Les technologies innovantes ;
- Pour commencer.

## Sommaire

VeriSM™ décrit une approche de la gestion des services au niveau organisationnel, considérant l'ensemble de l'organisation plutôt que de se concentrer sur un seul département. Sur la base du modèle VeriSM™, cette approche montre aux organisations comment adopter une série de pratiques de gestion en toute flexibilité, afin de fournir à leurs consommateurs, le produit ou le service adéquat, au moment opportun. VeriSM™ rend ainsi possible une approche sur mesure, tenant compte de votre type d'activité, de la taille et de la culture de votre organisation, de vos priorités business et même de la nature du projet ou du service sur lequel vous êtes en train de travailler. Plutôt que de se concentrer sur une approche prescriptive des tâches, cette approche aide les organisations à répondre à leurs consommateurs et à leur fournir de la valeur en mettant en œuvre des pratiques de gestion des services intégrées. VeriSM™ indique comment intégrer vos méthodes de travail efficaces actuelles dans un contexte organisationnel global et comment adopter en toute flexibilité différentes pratiques de gestion afin de faire face à différentes situations de gestion des services.

La certification VeriSM™ Foundation pose les compétences et connaissances fondamentales permettant aux individus de participer à une organisation de service et de fournir de la valeur au consommateur. La certification est basée sur l'ouvrage *VeriSM™ - A service management approach for the digital age* (voir la liste des ouvrages de préparation de l'examen au chapitre 4).

## Contexte

Les certificats VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials et VeriSM™ Plus font partie du programme de qualification VeriSM™ :



Le niveau Foundation peut être suivi dans sa totalité, mais il a également été divisé en deux parties qui peuvent être suivies séparément : VeriSM™ Essentials et VeriSM™ Plus. VeriSM™ Essentials se concentre sur les principes de base de gestion des services, alors que VeriSM™ Plus se concentre sur les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services.

## Groupe cible

Le public ciblé se compose de tous les professionnels et toutes les organisations qui fournissent de la valeur aux clients à travers le développement, la livraison, l'exploitation et/ou la promotion de services. VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials et VeriSM™ Plus s'avèrent utiles pour les professionnels en tout début de carrière aussi bien que pour des professionnels expérimentés qui recherchent une approche simple de la gestion des services.

Les certifications sont essentielles pour toute personne qui travaille avec des produits et services et sont particulièrement intéressantes pour les personnes suivantes :

- Les diplômés et étudiants - qui rejoindront bientôt le marché du travail et sont soucieux de comprendre les principes de la gestion des services.
- Toute personne travaillant particulièrement dans une organisation de service :
  - Les managers - qui souhaitent tirer le meilleur parti de pratiques de gestion en pleine évolution ;
  - Les propriétaires et les gestionnaires de services - soucieux de réactualiser leurs compétences et de mieux comprendre l'évolution de la gestion des services ;
  - Les cadres - responsables d'une fourniture de services efficace ;
  - Les professionnels de l'informatique - qui ont besoin de comprendre l'impact de l'évolution des pratiques de gestion et des nouvelles technologies sur leur rôle.

## Exigences de la certification

### VeriSM™ Foundation

- Réussite à l'examen VeriSM™ Foundation.

### VeriSM™ Essentials

- Réussite à l'examen VeriSM™ Essentials.

### VeriSM™ Plus

- Réussite à l'examen VeriSM™ Plus.

Les certificats suivants mènent également à un certificat VeriSM™ Foundation :

- Un certificat reconnu en Gestion des Services + le certificat VeriSM™ Plus.
- Le certificat VeriSM™ Essentials + le certificat VeriSM™ Plus.

## Précisions sur l'examen

### VeriSM™ Foundation

Type d'examen :	Questions à choix multiples
Nombre de questions :	20
Note minimale pour réussir :	65%
Accès à notes / manuel :	Non
Matériel / aide électronique autorisés :	Non
Durée de l'examen :	60 minutes

### VeriSM™ Essentials

Type d'examen :	Questions à choix multiples
Nombre de questions :	20
Note minimale pour réussir :	65%
Accès à notes / manuel :	Non
Matériel / aide électronique autorisés :	Non
Durée de l'examen :	30 minutes

### VeriSM™ Plus

Type d'examen :	Questions à choix multiples
Nombre de questions :	20
Note minimale pour réussir :	65%
Accès à notes / manuel :	Non
Matériel / aide électronique autorisés :	Non
Durée de l'examen :	30 minutes

Les règles et règlements de l'EXIN en matière d'examens s'appliquent à cet examen.

## Niveau Bloom

Les certifications VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials et VeriSM™ Plus testent les candidats aux niveaux 1 et 2 de la taxonomie révisée de Bloom :

- Niveau 1 : Souvenir - s'appuie sur le rappel de l'information. Les candidats doivent absorber des informations, se souvenir, reconnaître et se rappeler. Il s'agit du bloc de base de l'apprentissage, avant que les candidats puissent passer aux niveaux supérieurs.
- Niveau 2 : Compréhension – va une étape plus loin que le souvenir. À cette étape, le candidat montre qu'il comprend ce qui est présenté et qu'il peut identifier dans son propre environnement des applications de ce qu'il a appris.

## Formation

### Heures de contact

#### VeriSM™ Foundation

Le nombre minimum d'heures de contact pour cette formation est de 14. Cela comprend les exercices de groupe, la préparation aux examens et de brèves pauses. Ce nombre d'heures n'inclut pas les devoirs, la logistique liée à la session de l'examen, la session de l'examen ni les pauses déjeuner.

#### VeriSM™ Essentials

Le nombre minimum d'heures de contact pour cette formation est de 7. Cela comprend les exercices de groupe, la préparation aux examens et de brèves pauses. Ce nombre d'heures n'inclut pas les devoirs, la logistique liée à la session de l'examen, la session de l'examen ni les pauses déjeuner.

#### VeriSM™ Plus

Le nombre minimum d'heures de contact pour cette formation est de 7. Cela comprend les exercices de groupe, la préparation aux examens et de brèves pauses. Ce nombre d'heures n'inclut pas les devoirs, la logistique liée à la session de l'examen, la session de l'examen ni les pauses déjeuner.

### Charge de travail estimée

#### VeriSM™ Foundation

40 heures

#### VeriSM™ Essentials

20 heures

#### VeriSM™ Plus

20 heures

L'effort d'étude est l'effort moyen de préparation à l'examen et peut différer par candidat en fonction des connaissances déjà acquises. Il comprend la lecture des ouvrages, l'examen blanc et la participation aux séances de formation.

### Organisme de formation

Vous trouverez une liste des organismes de formation accrédités sur [www.exin.com](http://www.exin.com).

## 2. Conditions de l'examen

Les conditions de l'examen sont détaillées dans les spécifications de l'examen. Le tableau ci-dessous énumère les sujets du module (conditions de l'examen) et les sous-sujets (spécifications de l'examen).

Exigence de l'examen	Spécification de l'examen	Importance Foundation	Importance Essentials	Importance Plus
<b>1. L'organisation de services</b>				
	1.1 Contexte organisationnel	2.5%	5%	
	1.2 Gouvernance organisationnelle	2.5%	5%	
	1.3 Transformation numérique	5%	5%	5%
<b>2. La culture de services</b>				
	2.1 La culture de services	5%	10%	
<b>3. Le facteur humain et la structure organisationnelle</b>				
	3.1 Structure de l'organisation	10%	10%	15%
	3.2 Les défis de la gestion des services	10%	15%	
<b>4. Le modèle VeriSM™</b>				
	4.1 Le modèle VeriSM™	25%	50%	15%
	4.2 Adaptation du modèle VeriSM™	7.5%		15%
<b>5. Pratiques progressives</b>				
	5.1 Pratiques progressives	20%		30%
<b>6. Technologies innovantes</b>				
	6.1 Impact de la technologie	10%		15%
<b>7. Pour commencer</b>				
	7.1 Pour commencer	2.5%		5%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## Spécifications de l'examen

La colonne « Testé dans : » fait référence à l'examen Foundation (F), *Essentials* (E) et *Plus* (PL).

<b>1. L'organisation de services</b>	<b>Testé dans :</b>
1.1 Contexte organisationnel Le candidat peut ...	
1.1.1 Définir les éléments clés d'une organisation.	F, E
1.1.2 Décrire comment optimiser les interactions organisationnelles.	F, E
1.2 Gouvernance organisationnelle Le candidat peut ...	
1.2.1 Définir les éléments de la gouvernance organisationnelle (évaluer, diriger, surveiller).	F, E
1.2.2 Expliquer comment la gouvernance « circule » à travers une organisation.	F, E
1.3 Transformation numérique Le candidat peut ...	
1.3.1 Définir l'impact des changements technologiques sur les organisations.	F, E, PL
1.3.2 Décrire l'impact de la transformation numérique sur la gestion des services.	F, E, PL
<b>2. La culture de services</b>	<b>Testé dans :</b>
2.1 La culture de services Le candidat peut ...	
2.1.1 Définir une culture de services.	F, E
2.1.2 Expliquer les éléments d'une culture de services.	F, E
<b>3. Le facteur humain et la structure organisationnelle</b>	<b>Testé dans :</b>
3.1 Structure de l'organisation Le candidat peut ...	
3.1.1 Définir les différences entre un leader et un manager.	F, E, PL
3.1.2 Expliquer les compétences d'un professionnel de la gestion des services.	F, E, PL
3.1.3 Énumérer les éléments d'une équipe bien rodée.	F, E, PL
3.2 Les défis de la gestion des services Le candidat peut ...	
3.2.1 Expliquer les méthodes pour surmonter les défis de l'équipe (silos, équipes virtuelles).	F, E
3.2.2 Expliquer les défis de la gestion des consommateurs.	F, E
3.2.3 Décrivez les éléments de communication.	F, E
3.2.4 Expliquer les principes de changement organisationnel.	F, E

<b>4. Le modèle VeriSM™</b>	<b>Testé dans :</b>
4.1 Le modèle VeriSM™ Le candidat peut ...	
4.1.1 Définir les éléments du modèle VeriSM™.	F, E, PL
4.1.2 Expliquer comment VeriSM™ redéfinit la gestion des services.	F, E, PL
4.1.3 Expliquer comment VeriSM™ utilise une gestion maillée pour créer et supporter les services.	F, E, PL
4.1.4 Expliquer les éléments de chacune des quatre étapes du modèle VeriSM™ : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir</li> <li>• Produire</li> <li>• Fournir</li> <li>• Répondre</li> </ul>	F, E, PL
4.2 Adaptation du modèle VeriSM™ Le candidat peut ...	
4.2.1 Définir le processus de sélection et d'intégration des pratiques de gestion.	F, PL
4.2.2 Expliquer les caractéristiques des modèles de fonctionnement réussis.	F, PL
<b>5. Pratiques progressives</b>	<b>Testé dans :</b>
5.1 Pratiques progressives Le candidat peut ...	
5.1.1 Indiquer les facteurs de succès pour l'adoption de pratiques de gestion progressives.	F, PL
5.1.2 Clarifier les concepts clés et quand appliquer Agile, DevOps, SIAM™, Lean en tant que pratique de gestion.	F, PL
5.1.3 Définir l'importance de prendre en compte les pratiques Shift Left, Expérience client / Expérience de l'utilisateur, Livraison continue dans la fourniture des services.	F, PL
<b>6. Technologies innovantes</b>	<b>Testé dans :</b>
6.1 Impact de la technologie Le candidat peut ...	
6.1.1 Résumer les implications de la technologie dans la gestion des services.	F, PL
6.1.2 Expliquer les avantages du cloud, de la virtualisation et de l'automatisation.	F, PL
6.1.3 Expliquer l'impact du big data, de l'internet des objets, de l'informatique mobile, apportez vos appareils personnels (BYOD) sur la gestion des services.	F, PL
6.1.4 Définir l'informatique sans serveur, l'intelligence artificielle, Automatisation Robotisée des Processus (RPA – Robotic Process Automation), l'apprentissage automatique et la conteneurisation en relation avec la fourniture des services.	F, PL
<b>7. Pour commencer</b>	<b>Testé dans :</b>
7.1 Pour commencer Le candidat peut ...	
7.1.1 Identifier les étapes pour lancer un programme d'amélioration basé sur VeriSM™.	F, PL
7.1.2 Différencier les opérations réactives et proactives.	F, PL

### 3. Liste des concepts de base

Les concepts suivants seront considérés comme acquis. Il est conseillé à l'étudiant de faire des recherches en la matière.

English	French
Agile service management	La gestion agile des services
A-shaped professional	Professionnel A-shaped
Asset	Actif
Behavior	Comportement
Best practice	Meilleure pratique
Business model	Modèle business
Business relationship management	Gestion des relations business
Business service management	Gestion des services business
Capability	Capacité, Aptitude
Change	Changement
Change fatigue	La fatigue liée au changement
Competence	Compétence
Consumer	Consommateur
Consumer experience	Expérience du consommateur
Continuous delivery	Livraison continue
Continuous deployment	Déploiement continu
Continuous integration	Intégration continue
Contract management	Gestion des contrats
Critical thinking	Pensée critique
Culture	Culture
Customer	Client
Customer experience (CX)	L'expérience client
Customer relationship management	Gestion de la relation client
Cybersecurity	Cybersécurité
Data protection	Protection des données
DevOps	DevOps
Digital disruption	Disruption numérique
Digital native	Enfant du numérique
Digital optimization	Optimisation numérique
Digital service	Service numérique
Digital transformation	Transformation numérique
Enterprise service management	Gestion des services d'entreprise
Expectation management	Gestion des attentes
Explicit knowledge	Connaissance explicite
Financial management	Gestion financière
Implicit knowledge	Connaissance tacite
Incident	Incident
Information Security	Sécurité de l'information
I-shaped professional	Professionnel I-shaped

Issue	Problème
Knowledge Management	Gestion des Connaissances
Lagging indicators	Indicateurs tardifs
Leading indicators	Indicateurs avancés
Lifelong learning	Formation tout au long de la vie
Management	Gestion / Management
Management practices	Pratiques de gestion
Mission	Mission
Network effect	Effet de réseau
Operant behavior	Comportement opérant
Operation model	Modèle opérationnel
Operational planning	Planning opérationnel
Organization	Organisation
Organizational behavior management (OBM)	La gestion du comportement organisationnel
Organizational capability	Aptitude organisationnelle
Outcome	Résultat
Output	Sortie
PESTEL	PESTEL (Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique, Légal)
Policy	Politique
Principle	Principe
Problem	Problème
Procedure	Procédure
Process	Processus
Product	Produit
Profession	Profession
Provider	Fournisseur
Quality	Qualité
Reflective practice	Pratique réflexive
Relationship management	Gestion de la relation
Request	Demande
Retrospective	Rétrospective
Role	Rôle
Service	Service
Service culture	Culture de services
Service integration and management (SIAM)	Intégration et Gestion de Services (SIAM)
Service management	Gestion des Services
Service management operating model	Modèle opérationnel de la gestion des services
Service provider	Fournisseur de service
Shadow behavior	Comportement fantôme
Shadow IT	IT cachée
Silo	Silo
Skills inventory	Inventaire des compétences
Solution	Solution
Source event	Événement source
Stakeholder	Partie prenante

Stand-up meeting	Réunion debout
Strategic planning	Planification stratégique
Supplier management	Gestion des fournisseurs
SWOT	SWOT (Forces - Faiblesses - Opportunités - Menaces)
Tacit knowledge	Connaissance tacite
Tactical planning	Planning tactique
Target operating model	Modèle opérationnel cible
Team	Équipe
Technical debt	Dette technique
Tribalism	Tribalisme
T-shaped professional	Professionnel T-shaped
User	Utilisateur
User experience (UX)	Expérience de l'utilisateur
Value	Valeur
Value proposition	Proposition de valeur
Values	Valeurs
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ Model including: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Governance</li> <li>· Service Management Principles</li> <li>· Management mesh</li> <li>· Define</li> <li>· Produce</li> <li>· Provide</li> <li>· Respond</li> </ul>	Le modèle VeriSM™ incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Gouvernance</li> <li>· Principes de Gestion des Services</li> <li>· Gestion maillée</li> <li>· Définir</li> <li>· Produire</li> <li>· Fournir</li> <li>· Répondre</li> </ul>
Virtual team	Équipe virtuelle
Vision	Vision

## 4. Bibliographie

### Littérature d'examen

O conhecimento necessário para o exame é coberto na seguinte literatura:

- A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg  
**VeriSM™ - A service management approach for the digital age**  
 Van Haren Publishing: December 2017  
 ISBN: 978 94 018 0240 6 (hard copy)  
 ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

### Littérature supplémentaire

- B. Helen Morris & Liz Gallacher  
**VeriSM™ Foundation Study Guide**  
 Van Haren Publishing: February 2018  
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (hard copy)  
 ISBN: 978 94 018 269 7 (eBook)

### Commentaire

Les ouvrages supplémentaires sont cités uniquement à titre de référence et en vue d'un approfondissement des connaissances.

### Matrice de littérature

Condition de l'examen	Spécification de l'examen	Littérature
<b>1. L'organisation de services</b>		
	1.1 Contexte organisationnel	Chapitre 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Gouvernance organisationnelle	§2.5
	1.3 Transformation numérique	Chapitre 3, 16
<b>2. La culture de services</b>		
	2.1 La culture de services	Chapitre 4
<b>3. Le facteur humain et la structure organisationnelle</b>		
	3.1 Structure de l'organisation	Chapitre 5
	3.2 Les défis de la gestion des services	Chapitre 6
<b>4. Le modèle VeriSM™</b>		
	4.1 Le modèle VeriSM™	Chapitre 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Adaptation du modèle VeriSM™	Chapitre 11, 15
<b>5. Pratiques progressives</b>		
	5.1 Pratiques progressives	Chapitre 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
<b>6. Technologies innovantes</b>		
	6.1 Impact de la technologie	Chapitre 25
<b>7. Pour commencer</b>		
	7.1 Pour commencer	Chapitre 26



# Contacter EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

