

New

ITIL® Foundation (Version 5) - Sans préparation à l'examen

Aller à l'essentiel d'ITIL® 5 pour aligner rapidement les équipes sur les bonnes pratiques des services numériques

 Présentiel ou en classe à distance



2 jours (14 h)

Prix inter : 1.950,00 € HT
Forfait intra : 10.990,00 € HT

Réf.: MG308

Formation officielle



La formation **ITIL® Foundation - Version 5 en 2 jours** s'adresse aux professionnels qui souhaitent acquérir une compréhension claire, structurée et opérationnelle du référentiel ITIL®, et passer la certification. Elle permet de s'approprier rapidement les fondamentaux d'ITIL® 5 et de partager un cadre commun pour concevoir, délivrer et faire évoluer les services numériques dans des environnements complexes et en constante transformation. Cette version met l'accent sur la logique de valeur, le Service Value System (SVS), les principes directeurs ITIL® et les nouveaux enjeux liés aux organisations digital-first, aux architectures hybrides et à l'intégration croissante de l'intelligence artificielle dans les pratiques IT. Elle dépasse la simple gestion des services pour intégrer une vision orientée produits, collaboration transverse et amélioration continue. Pensée comme une formation pragmatique et directement exploitable, elle constitue une excellente porte d'entrée pour aligner les équipes IT, métiers et partenaires autour d'un référentiel commun.

Cette formation inclut le voucher pour passer la certification ITIL® Foundation (Version 5)

Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation (Version 5) et inclut le voucher pour passer l'examen.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Professionnels impliqués dans la gestion des produits et services numériques, y compris l'expérience globale livrée aux clients



Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Concepts clés de la gestion des produits et services

- Concepts clés : produit, service, produit numérique, service numérique
- Relations entre produits et services numériques
- Gestion des produits et services
- Le cycle de vie ITIL® des produits et services
- Livrables, résultats, coûts, risques et valeur
- Offres de services et interactions de service

2 - Les relations de service

- Organisations : fournisseurs, consommateurs et vendeurs
- Rôles dans la gestion, la fourniture et la consommation des services

- Le modèle de la relation de service
- Les types de relation de service : de base, coopératif, collaboratif
- Le parcours de service
- Qualité de service, niveau de service et accord de niveau de service (SLA)

3 - Le Système de Valeur ITIL®

- Système de gestion
- Le système de Valeur d'ITIL®

4 - Gouvernance

- Gouvernance de la technologie numérique
- Gouvernance et organe de gouvernance

5 - Les principes directeurs ITIL®

- Vue d'ensemble des principes directeurs ITIL®
- Privilégier sur la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser
- Interaction des principes

6 - Chaîne de Valeur et pratiques de gestion ITIL®

- Elements du cycle de vie ITIL® des produits et services
- Modèles opérationnel et chaînes de valeur
- Canvas d'un modèle opérationnel
- Canvas d'un modèle opérationnel et le Système de Valeur d'ITIL®
- Vue d'ensemble des modèles clés d'ITIL®
- Les pratiques de gestion
- Les pratiques de gestion dans la chaîne de valeur
- Structure des guides de pratique de gestion ITIL®
- Découvrir, Concevoir, Acquérir, Construire, Effectuer la transition, Exploiter, Fournir, Soutenir : finalité, métriques, workflow, rôles et livrables

7 - Flux de valeur, cartographie et gestion

- Introduction aux flux de valeur
- Les types de flux de valeur
- Cartographie d'un flux de valeur et ses étapes
- Cartographie d'un flux de valeur et gestion d'un flux de valeur

8 - Amélioration continue

- Finalité de l'amélioration continue
- Quelle est la vision ?
- Où sommes-nous actuellement ?
- Où voulons-nous être ?
- Comment y parvenir ?
- Agir
- Comment y parvenons nous ?
- Comment maintenir la pertinence des améliorations ?

9 - Les 4 dimensions de la gestion des produits et services

- Approche holistique à la gestion des produits et services numériques
- Organisations et personnes : structure, loi de Conway
- Organisations et personnes : compétences, personnes et IA
- Informations et technologies : technologies, IA Informations et technologies : défis de l'IA et gouvernance
- Informations et technologies : données-informations-connaissances, gouvernance des données
- Partenaires et fournisseurs : travailler avec les partenaires et fournisseurs
- Partenaires et fournisseurs : facteurs influençant une stratégie fournisseur
- Flux de valeur et processus : optimiser les processus face à la complexité

10 - Intégration d'ITIL® avec les autres référentiels

- Intégrer ITIL® avec les pratiques DevOps
- Intégrer ITIL® avec la gestion de projet et PRINCE2®
- Les principes partagés entre les référentiels

11 - Planifier l'examen après la formation

- Modalités de passage de l'examen après la formation surveillé en ligne par PeopleCert depuis une plateforme web
- Le candidat peut planifier son examen à tout moment pendant la période de validité du voucher, soit 12 mois, et le passer où qu'il soit, sur n'importe quel ordinateur Windows ou Mac
- Des surveillants en direct guideront et superviseront le déroulement de l'examen
- L'examen consiste en 40 questions type QCM en 1 heure (65 % de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- Après avoir passé l'examen, la certification sera disponible auprès du candidat sur son compte personnel PeopleCert
- L'examen est en français



Les objectifs de la formation

- Comprendre les concepts clés de la gestion de la gestion des produits et services numériques
- Comprendre les relations de service. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des produits et services
- Comprendre le système de valeur d'ITIL®
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des produits et services
- Comprendre le modèle de cycle de vie ITIL® des produits et services et les activités de la chaîne de valeur
- Comprendre les pratiques de gestion ITIL®
- Comprendre les avantages de la cartographie et la gestion des flux de valeur
- Comprendre comment les IA impactent ITIL®, ce qu'est la gouvernance IA, et comment ITIL® interagit avec les autres référentiels (PRINCE2® et DevOps)



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification (compris dans le prix de la formation)
- ITIL® est une marque déposée de PeopleCert group
- Utilisée sous licence de PeopleCert, tous droits réservés
- Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation (Version 5) et inclut le voucher pour passer l'examen
- Cette formation ITIL inclut l'examen officiel de certification, conformément aux exigences de PeopleCert



Dates et villes 2026 - Référence MG308



Dernières places disponibles



Session garantie

A distance

du 29 avr. au 30 avr.

du 11 juin au 12 juin

du 3 sept. au 4 sept.

du 22 oct. au 23 oct.

du 10 déc. au 11 déc.

Paris

du 29 avr. au 30 avr.

du 11 juin au 12 juin

du 3 sept. au 4 sept.

du 22 oct. au 23 oct.

du 10 déc. au 11 déc.