



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation ITIL® 5 Foundation - préparation à l'examen

*Un langage commun pour concevoir, livrer et améliorer en continu les services numériques à l'ère des IA*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

La formation ITIL®5 Foundation est la dernière évolution du référentiel de gestion des services le plus largement adopté et le plus reconnu au monde. Véritable standard international, ITIL® évolue pour répondre aux enjeux des organisations digital-first, des environnements hybrides et des transformations accélérées par l'intelligence artificielle (IA). Cette formation constitue le point d'entrée incontournable pour comprendre les concepts fondamentaux ITIL®, le langage commun, la chaîne de valeur des services (Service Value System - SVS) et les principes clés permettant de piloter efficacement les produits et services numériques.

ITIL® Version 5 va au-delà de la gestion traditionnelle des services IT : elle intègre une vision élargie de la gestion des produits digitaux, de l'expérience client (CX), de la gouvernance, de la collaboration transverse et de l'amélioration continue. Le référentiel propose une approche end-to-end, structurée et orientée valeur, couvrant l'ensemble du cycle de vie des services, depuis la stratégie jusqu'aux opérations et à l'optimisation permanente.

Support et examen en anglais (actuellement), formation dispensée en français. Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation (Version 5) et inclus le voucher pour passer l'examen.

### Objectifs

- | 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)
- | Se préparer à l'examen ITIL® Foundation (Version 5)

### Public

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

### Prérequis

| Aucun

### Programme de la formation

#### 1 - Concepts clés de la gestion des produits et services

- | Concepts clés : produit, service, produit numérique, service numérique
- | Relations entre produits et services numériques

Référence	MGR300
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 350 €HT
Certification	prix inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

du 1er au 3 juin 2026

du 15 au 17 juillet 2026

du 21 au 23 septembre 2026

du 19 au 21 octobre 2026

du 21 au 23 décembre 2026

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

- | Gestion des produits et services
- | Le cycle de vie ITIL® 5 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® 5**

- | Système de gestion
- | Le système de Valeur d'ITIL® 5

## **4 - Gouvernance**

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

## **5 - Les principes directeurs ITIL® 5**

- | Vue d'ensemble des principes directeurs ITIL® 5
- | 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® 5**

- | Elements du cycle de vie ITIL® 5 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® 5
- | Vue d'ensemble des modèles clés d'ITIL® 5
- | Les pratiques de gestion
- | Les pratiques de gestion dans la chaîne de valeur
- | Structure des guides de pratique de gestion ITIL® 5
- | 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® 5 avec les autres référentiels

- | Intégrer ITIL® 5 avec les pratiques DevOps
- | Intégrer ITIL® 5 avec la gestion de projet et PRINCE2®
- | Les principes partagés entre les référentiels

## 11 - Révisions

- | Modalités d'examen
- | Ressources pédagogiques en français :
- | Manuel d'Apprenant comprenant le support visuel, les exercices et examens blancs corrigés
- | Guide référence rapide
- | eBook
- | Examen

## Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.  
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

### ITIL® Foundation (Version 5)

Le passage de l'examen se fait en ligne, sous e-surveillance, depuis la plateforme PeopleCert.  
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.

- | Durée : 1h00
- | Format : QCM de 40 questions
- | Réussite : 65% de bonnes réponses
- | Langue : anglais, français

## Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

## Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.