



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

## Formation ITIL® 5 - Service

*Appliquer les principes ITIL® 5 à la conception, à la gestion et à l'amélioration continue des services IT*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

La formation ITIL® Service (Version 5) s'inscrit dans l'évolution d'ITIL® vers une gestion moderne, holistique et orientée valeur des services numériques. Elle apporte un cadre structurant pour concevoir, délivrer, exploiter et améliorer des services fiables, résilients et créateurs de valeur, dans des environnements hybrides où les attentes en matière de qualité, d'expérience utilisateur et de performance ne cessent de croître.

Cette formation dépasse la vision traditionnelle centrée sur les processus pour proposer une approche end-to-end de la gestion des services, alignée avec le ITIL Value System (ITIL VS) et le Product et Service Lifecycle Model. Elle permet de comprendre comment piloter l'ensemble du cycle de vie d'un service, depuis l'identification des besoins jusqu'au support et à l'amélioration continue, en conciliant utilité, garantie, durabilité et expérience. L'accent est mis sur la responsabilité de bout en bout, la co-crédation de valeur avec les parties prenantes et l'optimisation continue des flux de service.

Le support, le livre officiel et l'examen sont en anglais (actuellement), tandis que la formation est dispensée en français.

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

Référence	MGR302
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 520 €HT
Certification	prix inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

du 1er au 3 juin 2026

du 17 au 19 août 2026

du 19 au 21 octobre 2026

du 7 au 9 décembre 2026

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

### Objectifs

- | Comprendre les concepts clés des services numériques et leur rôle dans la création de valeur
- | Expliquer le cycle de vie des services numériques et son alignement avec la chaîne de valeur ITIL® 5
- | Décrire les finalités, rôles, livrables, métriques et facteurs clés de succès de chaque activité
- | Appliquer les pratiques ITIL® 5 Service pour concevoir, délivrer, exploiter et améliorer des services numériques
- | Comprendre comment IA, automatisation, DevOps et PRINCE2® renforcent la gestion des services
- | Préparer efficacement la certification ITIL® Service (Version 5)

### Public

- | Product Managers
- | Product Owners
- | Service Managers
- | Responsables transformation digitale
- | Professionnels impliqués dans la gestion de produits numériques

### Prérequis

- | Détenir la certification ITIL® Foundation (Version 5) ou ITIL® 4 Foundation

### Programme de la formation

#### 1 - Rappel d'ITIL® Foundation et vue d'ensemble des produits et des services numériques

- | Rappel des modèles et concepts clés ITIL®

- | Perspective du fournisseur de produits
- | Perspective du fournisseur de services
- | Perspective conjointe
- | QCM

## **2 - Activité Découvrir**

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 4 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **3 - Activité Concevoir**

- | Concepts et techniques clés : Design Thinking, Human-Centered Design
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 4 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **4 - Activité Acquérir**

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 4 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **5 - Activité Construire**

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 4 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **6 - Activité Mettre en transition**

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 4 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **7 - Activité Exploiter**

Atelier Identifier les signaux correspondant aux différentes activités du cycle de vie

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 3 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité
- | CSF, métriques et recommandations pour l'activité
- | QCM

## **8 - Activité Fournir**

- | Concepts et techniques clés
- | Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables
- | Les 3 étapes de l'activité
- | Rôles et livrables clés
- | Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité

| CSF, métriques et recommandations pour l'activité  
| QCM

## 9 - Activité Soutenir

AtelierCatégoriser les situations de soutien  
| Concepts et techniques clés  
| Vue d'ensemble de l'activité, ses entrées et livrables  
| Les 3 étapes de l'activité  
| Rôles et livrables clés  
| Pratiques de gestion qui permettent et soutiennent l'activité  
| CSF, métriques et recommandations pour l'activité  
| QCM

## 10 - Cycle de vie des produits et des services ITIL® 5

AtelierAnalyser 3 flux de valeur  
| Modèle opérationnels, responsabilités partagées et alignement avec le cycle de vie  
| Finalité, modèle opérationnel et chaîne de valeurVue du cycle de vie de 'Découvrir' à 'Fournir'  
| Introduction aux flux de valeur : types, cartographie des étapes et gestion  
| Identifier, cartographier et améliorer les flux de valeur du fournisseur  
| Pensée complexe pour améliorer dans un monde VUCA  
| Modèle d'amélioration continue et de transformation ITIL® : règles et recommandation pour la gestion des produits  
| IA et gestion du cycle de vie  
| Modèle d'aptitude IA ITIL® 5  
| IA dans la gestion des produits et des services : intégration dans les workflows et les plateformes

## 11 - 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

## Certification

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

### ITIL® Service (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 : 1h30  
| Format : QCM de 40 questions  
| Réussite : 70% de bonnes réponses  
| Langue : anglais

## 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.