



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation ITIL® 5 - Experience

Appliquer les principes ITIL® 5 pour améliorer l'expérience utilisateur et la qualité des services numériques

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

La formation ITIL® Experience (Version 5) s'inscrit dans l'évolution d'ITIL® vers une gestion moderne des produits et services numériques, centrée sur la valeur perçue, l'humain et l'expérience vécue. Elle apporte un cadre structurant pour comprendre, piloter et améliorer en continu l'expérience des clients, utilisateurs, collaborateurs, partenaires et fournisseurs, dans des environnements où la performance technique seule ne suffit plus à créer de la valeur durable.

Cette formation dépasse la simple mesure de la satisfaction utilisateur pour proposer une approche holistique de l'Experience Management, fondée sur le modèle ITIL® Experience. Elle permet de comprendre comment l'expérience se construit à travers les interactions, les parcours de service, les contextes organisationnels et les dimensions humaines telles que les émotions, la cognition ou l'engagement. L'objectif est de relier stratégie, conception, livraison et support à la perception réelle de la valeur par l'ensemble des parties prenantes.

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) Experience et inclus le voucher pour passer l'examen.

Référence	MGR303
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 250 €HT
Certification	prix inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 8 au 10 juin 2026

du 24 au 26 août 2026

du 26 au 28 octobre 2026

du 14 au 16 décembre 2026

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Objectifs

- | Comprendre les concepts ITIL® 5 appliqués à la gestion de l'expérience
- | Expliquer comment l'expérience influence les produits, services, relations et parcours
- | Comprendre comment l'expérience est captée, mesurée, interprétée et gouvernée
- | Appliquer les frameworks ITIL® 5 pour améliorer l'expérience de manière continue
- | Comprendre comment IA, DevOps et gestion de projet renforcent l'expérience et la création de valeur
- | Préparer efficacement la certification ITIL® Experience (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 d'ITIL® Experience

- | Rappel des modèles et concepts clés ITIL®
- | Comprendre l'essence de l'expérience
- | Expérience numérique : éléments externes, étapes interprétatives, conditions internes
- | Anticipation, perception et évaluation de l'expérience

2 - Expérience des parties prenantes et tensions

Atelier Identifier les parties prenantes et les tensions

| Les parties prenantes consommatrices et tensions

| Les parties prenantes fournisseurs et tensions

3 - Expérience et les 4 dimensions ITIL® 5

Atelier Quelles dimensions renforcer dans 2 situations

| Interactions et intégration de l'expérience avec les 4 dimensions

| Améliorer et renforcer l'expérience dans chaque dimension de la gestion des produits et des services

4 - Expérience dans le cycle de vie des produits et des services

Atelier Identifier les frictions dans le cycle de vie

| Modèle et chaîne de valeur de la gestion des produits et des services ITIL® 5

| Parcours consommateur : produits et services personnalisés

| Parcours consommateur : produits et services standards

| Expérience à travers les activités de la chaîne de valeur : Découvrir, Concevoir, Acquérir, Construire, Mettre en transition, Exploiter, Fournir, Soutenir

| Interactions fonctionnelles et relationnelles : frictions typiques et approches de résolution

| Cartographie des rôles et leurs exigences et signaux de confiance

5 - Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité

| Rappel des principes directeurs ITIL®

| 5 Utiliser l'automatisation et l'IA

| Interaction des principes

6 - Chaîne de Valeur et pratiques de gestion ITIL® 5

Atelier Correspondance entre des exemples de preuves d'expérience et les concepts

| Fondamentaux de la capture de l'expérience

| Interpréter l'expérience : les 4 domaines de l'expérience et les données de l'expérience

| Techniques de capture et les preuves : sources et méthodes

| Juger et utiliser les preuves d'expérience : représentation, confiance, tests de cohérence et anti-patterns

7 - Parcours de service : relations, accords et parcours des parties prenantes

| Relations et accords comme contexte pour l'expérience : Rôles, SLA, XLA, types d'accord selon les relations

| Les 7 étapes et les dynamiques de l'expérience

| Les étapes selon les points de vue fournisseurs et consommateurs : explorer, impliquer, offrir, s'accorder, intégration, co-création, réflexion

| Parcours des parties prenantes (utilisateur, client, sponsor) et signaux d'expérience : structure, préoccupations, anti-patterns et implications pratiques

8 - Amélioration continue de l'expérience

| Les modes d'amélioration de l'expérience : notification, interprétation, hypothèse et expérimentation

| Amélioration du système et par le système

| Application des modes au modèle d'amélioration continue ITIL® 5

| Les changements dans les 4 dimensions

9 - IA, expérience et gouvernance

| Modèle d'aptitude IA ITIL® 5

| Gouvernance IA et soutien à l'expérience

| Implications pratiques pour les fournisseurs

| IA en co-acteur : éthiques et expérience

| IA à travers le parcours de service : automatisation et capture de l'expérience

| QCM

10 - 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® Experience (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

| Score minimum : 70% (28 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.