FORMATION PRATIQUE · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

ITIL® Experience (version 5)

Certification **PeopleCert** — ITIL® Experience (version 5) · Préparation à l'examen

DURÉE	MODALITÉ	RÉFÉRENCE	PRIX
3 jours 21h00 de formation	**Pratique** Présentiel / à distance	**I5E** Certification PeopleCert	**1 490 000 FCFA** H.T. par participant

> ITIL® Experience apporte un cadre pour intégrer l'expérience humaine dans la conception, la livraison et l'amélioration des produits et services numériques. La formation montre comment les perceptions, la confiance, les comportements et les émotions influencent la valeur créée, au-delà de la seule performance fonctionnelle.

01 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Expliquer les concepts essentiels d'ITIL® selon une perspective de management de l'expérience
- Décrire comment l'expérience influence les produits, les services, les relations, les accords et les parcours de service
- Comprendre les parties prenantes de l'expérience, les tensions entre rôles et les exigences de confiance associées
- Analyser comment l'expérience s'exprime dans les quatre dimensions ITIL® et dans le cycle de vie produit / service

02 Le programme en bref

01 Introduction
02 Fondamentaux ITIL® et vision globale de l'expérience
03 Parties prenantes de l'expérience et gestion des tensions
04 Expérience et quatre dimensions ITIL®
05 Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité
06 Parcours de service : relations, accords et parcours des parties prenantes
07 Amélioration continue de l'expérience
08 IA, expérience et gouvernance
09 ITIL® et les autres cadres de référence
10 Revue de cours et préparation à l'examen

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables de services et de l'expérience : Service Owners, customer Experience Managers, responsables amélioration continue. Product Managers, responsables de produits numériques, UX / CX Designers. Experts en transformation et architecture, responsable gouvernance et operating model. Chefs de projet innovation.

PRÉREQUIS

Avoir la certification ITIL® Foundation (Version 5) ou la certification ITIL® 4 Foundation. Une expérience en gestion de produits numériques, en gestion des services, UX ou en transformation digitale constitue un atout pour tirer pleinement profit de la formation.

VOS FORMATEURS

Des consultants spécialistes du domaine, validés par notre équipe pédagogique, avec cinq à dix ans d'expérience terrain au minimum.

02 Programme détaillé

10 modules · 3 jours · 21h00

1 Introduction

- Positionnement d'ITIL® Experience au sein du schéma de qualification ITIL®.
- Objectifs du module et articulation avec les autres publications et certifications ITIL®.
- Réflexion collective : Discussion guidée en binômes ou petits groupes, mise en correspondance avec les concepts ITIL®.

2 Fondamentaux ITIL® et vision globale de l'expérience

- Rappel structuré des concepts clés d'ITIL® : principes directeurs, notions de produits et services, cycle de vie produit/service, quatre dimensions et système de valeur ITIL®.
- Compréhension de l'expérience comme phénomène humain : ressentis, cognition, état corporel, anticipation, perception et évaluation.
- Spécificités de l'expérience digitale et relation entre expérience, valeur, confiance et engagement.
- Échanges : Partage d'expérience utilisateur marquante (positive ou négative) vécue récemment dans un service ou produit digital.

3 Parties prenantes de l'expérience et gestion des tensions

- Identification des principales parties prenantes, côté consommateur et côté fournisseur.
- Analyse des tensions : consommateur–fournisseur, tensions internes côté consommateur, tensions internes côté fournisseur.
- Atelier collectif : "Qui influence l'expérience ?" travail en groupe

4 Expérience et quatre dimensions ITIL®

- Analyse du rôle des activités de la chaîne de valeur (découvrir, concevoir, acquérir, construire, transitionner, exploiter, fournir/soutenir) dans la création de moments d'expérience.
- Distinction entre interactions fonctionnelles et interactions relationnelles.
- Repérage des frictions courantes : attentes non alignées, accords flous, boucles de feedback insuffisantes.
- Cartographie des rôles et des exigences de confiance tout au long du parcours.

5 Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité

- Enjeux et limites de la capture et de la mesure de l'expérience.
- Exploration des quatre domaines d'expérience : personnel, fonctionnel, relationnel et contextuel.

5 Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité (suite)

- Typologie des preuves : signaux numériques et narratifs, données primaires, secondaires et tertiaires.
- Appréciation de la qualité des données : cohérence, fiabilité, anti-patterns fréquents, rôles et outils de capture.

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

- Compréhension des relations de service et des types d'accords.
- Lecture de l'expérience dans ses dimensions contractuelles et relationnelles.
- Les sept étapes du service journey : explorer, engager, offrir, se mettre d'accord, onboarder, co-créer, refléter.
- Analyse des parcours consommateurs et fournisseurs, identification des préoccupations, signaux et anti-patterns selon les rôles et les moments clés.

7 Amélioration continue de l'expérience

- Intégration de l'expérience dans le modèle d'amélioration continue d'ITIL®.
- Rôle central de la confiance et de la sécurité psychologique dans la fiabilité des signaux et la qualité des améliorations.
- Impacts sur les dimensions : organisation & personnes, information & technologie, partenaires & fournisseurs, flux de valeur.

8 IA, expérience et gouvernance

- Apports de l'IA pour capturer, interpréter et piloter l'expérience.
- Modèle d'intégration de l'IA avec une perspective expérience.
- Gouvernance responsable : éthique numérique, explicabilité, confiance, préservation de l'autonomie humaine.
- Positionnement de l'IA comme co-acteur dans les parcours de service.

9 ITIL® et les autres cadres de référence

- Complémentarité ITIL®–DevOps pour la gestion du cycle de vie produit/service.
- Contribution de la gestion de projet dans la conduite des transformations.
- Articulation entre ITIL® et PRINCE2 pour piloter durablement changements, produits et services.

10 Revue de cours et préparation à l'examen

- Synthèse et révision des concepts clés.
- Quiz et activités de consolidation.

10 Revue de cours et préparation à l'examen (suite)

- Préparation guidée au passage de l'examen ITIL® Experience (v5).
- Examen blanc.

03 Informations pratiques

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30. Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle. Découvrez-les sur notre page « Comment financer sa formation » ou contactez votre conseiller formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation. À l'issue de chaque formation ou séminaire, Crisalida fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ (PSH)

Notre référent handicap répond à toute question ou besoin d'aménagement : crisalid@crisalida.ci.

DATES ET LIEUX — 2026

CLASSE À DISTANCE

09 déc. 2026

ABIDJAN

09 déc. 2026

CERTIFICATION	Le passage de l'examen s'effectue en différé avec surveillance individuelle en webcam par l'organisme de certification. Cela consiste en un QCM comportant 40 questions en anglais à livre ouvert, en une heure 30 (+ 22 minutes si l'examen est en anglais et que l'anglais n'est pas la langue native). Un score minimum de 70% est requis pour réussir l'examen. Le passage de l'examen n'est pas compris dans le tarif : il se réserve directement auprès de PeopleCert. Nous vous indiquons la démarche.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Besoin d'un parcours sur mesure ?

Crisalida Conseil & Formation construit avec vous des parcours adaptés à vos équipes, en inter, en intra ou à distance. Votre conseiller formation : crisalid@crisalida.ci.