FORMATION PRATIQUE · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

# ITIL® Product (version 5)

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

| DURÉE | MODALITÉ | RÉFÉRENCE | PRIX |
|---|---|---|---|
| **3 jours**<br>21h00 de formation | **Pratique**<br>Présentiel / à distance | **I5P**<br>Certification PeopleCert | **1 490 000 FCFA**<br>H.T. par participant |

ITIL® Product (Version 5) fournit des lignes directrices pour les organisations impliquées dans la création et l'amélioration continue des produits numériques à travers le modèle de cycle de vie ITIL® des produits et des services. Cette formation s'adresse aux professionnels qui doivent piloter un produit numérique de bout en bout, depuis la compréhension des besoins et la conception, jusqu'à l'acquisition, la construction, la transition, l'exploitation, la livraison et le support. Le cours prépare à la certification avancée ITIL® Product (Version 5), qui s'inscrit dans le parcours ITIL® Managing Professional.

## 01 Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les concepts clés des produits numériques et des services numériques
- Expliquer la portée, la finalité, les bénéfices et les enjeux du modèle ITIL® Product and Service Lifecycle
- Décrire comment les activités de chaîne de valeur soutiennent le cycle de vie des produits et services
- Appliquer, pour chaque activité du cycle de vie, sa finalité, son périmètre, ses étapes, ses rôles, ses livrables, ses facteurs critiques de succès et ses métriques
- Comprendre comment les pratiques de management ITIL® soutiennent les activités du cycle de vie
- Mettre en œuvre les principes de conception centrée humain, les approches d'acquisition pertinentes et les pratiques opérationnelles associées
- Expliquer comment les modèles opérationnels, les structures organisationnelles et les flux de valeur contribuent à une gestion efficace des produits numériques
- Comprendre l'apport de l'intelligence artificielle, de l'automatisation et des cadres complémentaires tels que DevOps et PRINCE2®

### PUBLIC CONCERNÉ

Responsables produits, Product Managers, Product Owners. Responsables de portefeuille, responsables d'offres et responsables de services numériques. Architectes, business analysts, responsables de conception et de design de services. Responsables delivery, responsables transition, responsables exploitation et support. Consultants en transformation numérique, organisation produit et service management. Tout professionnel impliqué dans la création, la livraison, l'exploitation, le support ou l'amélioration continue de produits numériques.

### 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, en delivery ou en transformation digitale constitue un atout pour tirer pleinement profit de la formation.

## 02 Programme détaillé

13 modules · 3 jours · 21h00

### 1 Introduction

- Positionnement de ITIL® Product dans le schéma de qualification ITIL®.
- Objectifs du module et articulation avec les autres publications ITIL®.

### 2 Produits numériques et services numériques

- Définitions et caractéristiques des produits numériques et des services numériques.
- Le système de valeur ITIL® et les principes directeurs.
- Création de valeur via les offres de service
- Les interactions de service et la co-création de valeur.
- Les parties prenantes
- Structure et finalité du cycle de vie ITIL® des produits et des services Bénéfices et défis des activités de management du cycle de vie dans une perspective fournisseur de produit.

### 3 Découvrir

- Finalité et périmètre de l'activité Discover
- Niveaux d'application : organisation, portefeuille, produit.
- Validation continue, alignement de la direction produit avec la stratégie.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape découvrir
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre.

### 4 Concevoir

- Finalité et périmètre de l'activité Design
- Principes de conception centrée humain et apport du design thinking
- Prototypes, spécifications produit et expérience de service
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape concevoir
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 5 Acquérir

- Finalité et périmètre de l'activité Acquérir
- Approches d'acquisition des ressources, composants, services et capacités nécessaires
- Alignement des fournisseurs, des contrats et des ressources avec les besoins du produit
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape acquérir
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 6 Construire

- Transformation des spécifications en solutions fonctionnelles
- Développement, configuration, intégration, validation et tests des composants produits
- Préparation de la documentation utile à la transition, à l'exploitation, à la livraison et au support
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques

### 6 Construire (suite)

- Les pratiques ITIL® associées à l'étape construction
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 7 Effectuer la transition

- Introduction fluide des produits nouveaux ou modifiés dans les environnements opérationnels
- Préparation des mises en production, gestion des changements, des releases et des déploiements
- Onboarding / offboarding des fournisseurs et sécurisation de la mise en service
- Métriques de transition, contrôle des impacts et satisfaction des parties prenantes
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape effectuer la transition
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 8 Exploiter

- Gestion du fonctionnement des produits numériques en environnement réel
- Surveillance, fiabilité, performance, sécurité de l'information et maîtrise des événements
- Pilotage des opérations au regard de la feuille de route produit et des engagements de service
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape exploiter
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 9 Fournir

- Fourniture des services définis par les engagements de service et les SLA
- Onboarding / offboarding des utilisateurs et organisation des interactions de service
- Différentes approches de delivery : app-centric, service actions, transfert de biens, partenaires
- Lien entre qualité de service, expérience utilisateur, feedback et amélioration
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape fournir
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 10 Soutenir

- Finalité du support dans le cycle de vie produit et service
- Gestion des incidents, analyse des problèmes, erreurs connues et boucles d'amélioration
- Traitement des tendances opérationnelles et capitalisation pour l'amélioration continue
- Étapes, livrables, facteurs de réussite et métriques
- Les pratiques ITIL® associées à l'étape soutenir
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

### 11 Gestion du cycle de vie

- Pilotage du cycle de vie de bout en bout
- Répartition des responsabilités via les modèles opérationnels

### 11 Gestion du cycle de vie (suite)

- Rôle des flux de valeur, de la structure organisationnelle et des enablers technologiques
- Value Stream Mapping
- Facteurs de réussite d'une gestion efficace des produits numériques
- Le modèle d'amélioration continue
- Règles de gestion de produits
- Influence de l'IA, de l'automatisation et de la gouvernance de l'IA sur les méthodes et outils de gestion produit

### 12 ITIL® et les autres cadres de référence

- Complémentarité entre ITIL® et DevOps dans la gestion du cycle de vie produit et service
- Importance du management de projet pour porter les changements dans le système de valeur ITIL®
- Articulation entre ITIL® et PRINCE2® / PRINCE2 Agile pour délivrer efficacement produits et services

### 13 Revue de cours / préparation à l'examen

- Révision des concepts clés
- Quiz et questions de consolidation
- Préparation au passage de l'examen
- 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**

18 nov. 2026

**ABIDJAN**

18 nov. 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, 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 65% 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.