FORMATION PRATIQUE · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

ITIL® Service (version 5)

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

DURÉE	MODALITÉ	RÉFÉRENCE	PRIX
3 jours 21h00 de formation	**Pratique** Présentiel / à distance	**I5S** Certification PeopleCert	**1 490 000 FCFA** H.T. par participant

La formation ITIL® Service (Version 5) fournit des lignes directrices pour aider les organisations à atteindre l'excellence en gestion numérique des services. La formation montre comment aligner les personnes, les processus et la technologie afin de gérer les services sur l'ensemble de leur cycle de vie, avec un objectif de résilience, de réactivité et de satisfaction des parties prenantes. Le cours prépare à la certification avancée ITIL® Service (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, ainsi que les caractéristiques propres aux services numériques
- Expliquer la portée, la finalité, les bénéfices et les défis du cycle de vie produit et service ITIL® appliqué à une perspective service
- Décrire comment les activités de chaîne de valeur soutiennent la gestion des services sur l'ensemble du cycle de vie
- Comprendre, pour chaque activité du cycle de vie, sa finalité, son périmètre, ses étapes, ses livrables, ses facteurs critiques de succès, ses métriques et ses recommandations pratiques
- Comprendre comment les pratiques de gestion ITIL® permettent et soutiennent les activités du cycle de vie des services
- Expliquer comment les modèles opérationnels, les flux de valeur et les structures organisationnelles contribuent à une gestion efficace des services numériques
- Comprendre l'apport de l'intelligence artificielle, de l'automatisation et des cadres complémentaires tels que DevOps et PRINCE2 dans la gestion de service

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables de services, Service Owners, Service Delivery Managers et responsables d'exploitation. Responsables support, responsables centre de services, responsables incidents, problèmes, changements et continuité. Responsables transition, responsables qualité de service, responsables SLA et responsables expérience utilisateur. Architectes, consultants en transformation numérique. Chefs de projet, responsables produits ou de portefeuille devant articuler produits et services dans la durée. Tout professionnel impliqué dans la conception, la livraison, l'exploitation, le support ou l'amélioration continue de services numériques.

PRÉREQUIS

Avoir la certification ITIL® Foundation (Version 5) ou la certification ITIL® 4 Foundation. Une expérience en gestion des services, en exploitation, en delivery, en support ou en transformation numérique constitue un atout.

02 Programme détaillé

13 modules · 3 jours · 21h00

1 Introduction

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

2 Concepts clés de la gestion des produits et services numériques

- Concepts clés des produits numériques et des services numériques.
- Le système de valeur ITIL® et les principes directeurs.
- Caractéristiques des services numériques et de la création de valeur.
- Les parties prenantes
- Périmètre et finalité du cycle de vie produit et service.

3 Découvrir

- Finalité et périmètre de l'activité découvrir du point de vue fournisseur de service.
- Rôle de la vision, du positionnement et du portefeuille dans la découverte d'opportunités.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent la découverte.

4 Concevoir

- Finalité et périmètre de l'activité conception du point de vue du fournisseur de service.
- Principes de conception centrée humain et approche holistique du design de service.
- Design thinking.
- Spécifications, prototypes, modèles de service et préparation à l'exploitabilité.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent la conception.

5 Acquérir

- Finalité et périmètre de l'activité acquérir.
- Différences entre l'acquisition de technologies, de compétences et de services tiers.
- Décisions de sourcing, contrats, ressources et alignement avec les besoins du service.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent acquérir.

6 Construction

- Transformation des conceptions validées en solutions de service fonctionnelles.
- Développement, configuration, intégration, validation et tests des composants nécessaires au service.
- Préparation des documentations utiles à la transition, à l'exploitation, à la livraison et au support.

6 Construction (suite)

- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent la construction.

7 Effectuer la transition

- Introduction maîtrisée de services nouveaux ou modifiés dans les environnements de production.
- Approches de transition, planification des déploiements, gestion des risques et early life support.
- Coordination avec les opérations, le support et les fournisseurs.
- Métriques de transition, contrôle des impacts et communication aux parties prenantes.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent la transition.

8 Exploiter

- Approches d'exploitation des services en environnement réel.
- Surveillance, observabilité, performance, capacité, continuité, sécurité et coordination fournisseurs.
- Rôles des équipes d'exploitation, des équipes ServiceOps / ProductOps et des pratiques contributrices.
- Indicateurs de qualité opérationnelle, automatisation et AIOps.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent l'exploitation.

9 Fournir

- Fourniture du service conformément aux engagements de service et aux accords de niveau de service.
- Onboarding / offboarding, exécution des actions de service et gestion des interactions avec les utilisateurs.
- Qualité de service, expérience utilisateur, feedback et boucles d'amélioration.
- Étapes, livrables, facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent la fourniture des services.

10 Soutenir

- Approches de support des services numériques.
- Gestion des incidents, réponses aux situations majeures, continuité et restauration du service.
- Capitalisation via les post-mortems, la gestion des connaissances et les améliorations préventives.
- Étapes, livrables, pratiques contributrices et métriques associées.
- Pratiques de management qui permettent et soutiennent le support des services.

11 Gestion du cycle de vie

- Pilotage du cycle de vie de bout en bout.
- Répartition des responsabilités via les operating models et articulation des flux de valeur.
- Organisation, technologie, partenaires, fournisseurs et autres enablers du management de service.
- Facteurs de réussite d'une gestion de service numérique efficace.
- Apports de l'IA, de l'automatisation et du modèle de capacités IA sur les méthodes et outils de gestion de service.
- Le modèle d'amélioration continue.
- Value stream mapping.

12 ITIL® et les autres cadres de référence

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

13 Revue de cours / préparation à l'examen

- Révision et résumé.
- 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

07 déc. 2026

ABIDJAN

07 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, 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.