FORMATION PRATIQUE · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

ITIL® Transformation (version 5)

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

DURÉE	MODALITÉ	RÉFÉRENCE	PRIX
3 jours 21h00 de formation	**Pratique** Présentiel / à distance	**I5T** Certification PeopleCert	**1 700 000 FCFA** H.T. par participant

La formation ITIL® Transformation permet de comprendre comment conduire des transformations significatives en mobilisant le modèle ITIL® Transformation, ses patterns et ses mécanismes de pilotage. Elle aide les participants à analyser les situations de transformation, à choisir des approches adaptées selon le niveau d'incertitude ou de complexité, et à renforcer la capacité de l'organisation à apprendre, s'ajuster et créer de la valeur durablement. Cette formation prépare à la certification avancée ITIL® Transformation (Version 5).

01 Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les concepts clés d'ITIL® Transformation et le positionnement de la transformation dans le système de valeur ITIL®
- Décrire le modèle ITIL® Transformation, ses couches, ses étapes, ses contextes d'application et ses patterns
- Mobiliser les patterns d'initiation, de gouvernance et d'exécution selon la nature d'un cas de transformation
- Comprendre l'usage des mesures, des méthodes, des outils et des apprentissages dans le pilotage des transformations
- Expliquer l'apport de l'IA, de DevOps et de PRINCE2® dans une démarche de transformation

02 Le programme en bref

01 Introduction
02 Module 1 - Les concepts fondamentaux et de transformation
03 Module 2 - Le modèle de transformation ITIL
04 Module 3 - Les patterns d'initiation
05 Module 4 - Les patterns de gouvernance
06 Module 5 - Les patterns d'exécution
07 Module 6 - Exemples de transformation
08 Module 7 - Mesure, apprentissage et synthèse
09 Module 8 - ITIL® et IA
10 Module 9 - ITIL et les autres frameworks
11 Revue de cours / préparation à l'examen

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables transformation, directeurs de programme, managers produits et services, responsables gouvernance, architectes d'entreprise, chefs de projet, consultants et acteurs métiers ou IT impliqués dans des changements à fort impact.

PRÉREQUIS

Avoir la certification ITIL® Foundation (Version 5) ou la certification ITIL® 4 Foundation. Une expérience en transformation, en management de service, en amélioration continue, en gouvernance, en delivery ou en conduite du changement constitue un atout.

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

11 modules · 3 jours · 21h00

1 Introduction

- Positionnement d'ITIL® Transformation dans le schéma de qualification ITIL®.
- Objectifs du cours et articulation avec les autres publications ITIL®.
- Présentation du scénario fil rouge utilisé dans le support et pour la préparation à l'examen.

2 Module 1 - Les concepts fondamentaux et de transformation

- Principes directeurs ITIL®.
- Concepts clés de produits, services et gestion des produits et services.
- Quatre dimensions de la gestion des produits et services.
- Système de valeur ITIL®.
- Cycle de vie des produits et services.
- Définition de la transformation et de son périmètre dans le contexte ITIL®.
- Différence entre changement disruptif et changement incertain.
- Caractéristiques d'une approche efficace de la transformation.

3 Module 2 - Le modèle de transformation ITIL

- Présentation des trois types de patterns de transformation : initiation, gouvernance et exécution.
- Présentation des quatre couches du modèle : gouvernance, positionnement, exécution, apprentissage.
- Présentation des douze étapes du modèle de transformation.
- Application du modèle ITIL® Transformation en pratique.
- Influence des contextes ordonné, complexe, chaotique et confus sur la transformation.
- Application des étapes et des séquences du modèle à la démarche de transformation.

4 Module 3 - Les patterns d'initiation

- Présentation des cinq initiation patterns.
- Exigence réglementaire, de conformité ou légale.
- Changement structurel d'entreprise.
- Changement réactif lié à la technologie.
- Amélioration interne ou remédiation.
- Demande du marché.
- Influence d'un pattern d'initiation sur le périmètre, le sponsoring, le rythme et les méthodes.
- Outils, méthodes et techniques mobilisables selon les cas, tels que le modèle de maturité ITIL®, le Value Stream Mapping et la cartographie des parties prenantes.
- Application des initiation patterns à des cas de transformation.

5 Module 4 - Les patterns de gouvernance

- Présentation des patterns de gouvernance Business as Usual (BAU).
- Présentation des patterns de gouvernance de transformation.

5 Module 4 - Les patterns de gouvernance (suite)

- Différences entre gouvernance BAU et gouvernance de transformation.
- Évaluation de la gouvernance BAU et sélection d'un pattern de gouvernance adapté à un cas de transformation.
- Rôle de la gouvernance dans l'alignement, la prise de décision et la supervision des transformations.

6 Module 5 - Les patterns d'exécution

- Présentation des trois patterns : implémenter, découvrir, contenir.
- Description du pattern implémenter.
- Description du pattern découvrir.
- Description du pattern contenir.
- Choix du pattern d'exécution approprié selon la nature du cas de transformation.
- Application des patterns à des exemples simples de transformation.

7 Module 6 - Exemples de transformation

- Description d'exemples de transformation de bout en bout.
- Repérage des couches, des étapes et des patterns mobilisés.
- Analyse d'exemples de transformation en identifiant la logique d'enchaînement et les choix opérés selon le contexte.
- Mise en perspective avec des cas réels d'organisation.

8 Module 7 - Mesure, apprentissage et synthèse

- Présentation des principaux outils, méthodes et techniques de transformation, tels que complexity thinking, Value Stream Mapping, OKRs, Modèle de maturité ITIL®, la théorie des contraintes et RACI ;
- Mesure des progrès et des résultats des transformations ;
- Bénéfices et limites de l'usage des mesures et des preuves ;
- Application de mesures pertinentes à des cas de transformation ;
- Capture, évaluation et intégration des signaux, des enseignements et des apprentissages dans le système de valeur de l'organisation ;
- Capitalisation et transfert des connaissances dans une logique de synthèse et d'amélioration des capacités de transformation.

9 Module 8 - ITIL® et IA

- Apports de l'IA dans le contexte des transformations
- Effets de l'IA et de l'automatisation sur l'évaluation, le pilotage et la gouvernance des transformations Prise en compte de la gouvernance de l'IA et des capacités IA dans l'environnement de transformation.
- Mise en perspective de l'IA comme levier d'aide à la décision, d'adaptation et d'amélioration.

10 Module 9 - ITIL et les autres frameworks

- Complémentarité entre ITIL® et DevOps dans la conduite des transformations
- Importance du management de projet dans les démarches de transformation
- Articulation entre ITIL® et PRINCE2® / PRINCE2® Agile pour structurer, gouverner et suivre les initiatives de changement

11 Revue de cours / préparation à l'examen

- Révision et résumé
- Examen blanc
- En fin de formation, passage d'un test d'évaluation permettant de vérifier les acquis

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

30 nov. 2026

ABIDJAN

23 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 1 heure 30 (+ 23 minutes si l'examen est en anglais et que l'anglais n'est pas la langue native). Le score minimum de réussite est de 28/40 soit 70 %. 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.