0 805 950 800 · appel gratuit
demande@sparks-formation.com

Certifiante

Formation ITIL® Experience (Version 5), avec certification

Réf. SF34766

Préparez et obtenez la certification ITIL® Experience (Version 5) pour piloter l'expérience des produits et services numériques, de la mesure des signaux d'expérience à leur amélioration continue, à l'ère de l'IA.

3 j Durée	2 250 € HT Inter / participant	0 Sessions à venir

Objectifs pédagogiques

✓ Expliquer l'expérience comme réponse humaine (anticipation, perception, évaluation) et son lien avec la valeur, la confiance et l'engagement dans les produits et services numériques

✓ Identifier les perspectives et les besoins des parties prenantes, ainsi que les responsabilités de chacun dans l'expérience au fil des parcours de service

✓ Décrire les moments d'expérience du cycle de vie et les leviers de l'expérience selon les quatre dimensions de la gestion des produits et services

✓ Évaluer la fiabilité et la cohérence des preuves d'expérience capturées (signaux numériques et narratifs) pour fonder les décisions

✓ Utiliser l'approche observer – interpréter – formuler des hypothèses – expérimenter au sein du modèle d'amélioration continue ITIL

✓ Expliquer l'impact de l'IA sur la confiance et la perception, et les principes de gouvernance de l'IA et d'éthique numérique qui s'y appliquent

✓ Réussir l'examen de certification ITIL® Experience (Version 5)

Public visé & prérequis

Public visé Architectes, DSI, Product Owners

Prérequis- Être titulaire d'une certification ITIL 4 (quelle qu'elle soit), de la certification ITIL® Foundation (Version 5) ou ITIL® Foundation Bridge (Version 5) — condition d'accès à l'examen - Connaissance du vocabulaire ITIL (Version 5) recommandée pour les titulaires d'une certification ITIL 4 (formation « ITIL® V5 Foundation, avec certification » ou niveau équivalent) - Expérience en gestion de produits ou de services numériques, en UX ou en transformation numérique recommandée

Programme détaillé

L'expérience comme réponse humaine

– Anticipation, perception et évaluation : la manière dont naît l’expérience
– Engagement, confiance et co-création de valeur : l’effet de l’expérience dans la durée

Activités pratiques :

– Échanges : partage d’une expérience marquante vécue avec un produit ou un service numérique

L'expérience numérique et sa valeur

– Expérience numérique : ressentis, pensées et réactions corporelles face aux produits et services numériques
– Expérience, valeur et confiance : pourquoi l’expérience numérique compte
– Conception centrée sur la confiance (Trust-Centered Design) : transparence, clarté émotionnelle et sécurité psychologique dans les interactions numériques

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

© 2026 Sparks Formation. Tous droits réservés. Fiche générée depuis https://www.sparks-formation.com/formation/itil-5-experience-certification/

Les perspectives des parties prenantes

– Utilisateurs, clients, sponsors côté consommateur et rôles côté fournisseur : rôles et besoins
– Tensions entre parties prenantes : leur influence sur l'expérience dans les parcours réels
– Responsabilité de l'expérience (Experience accountability) : rôles, responsabilités et redevabilité entre parties prenantes et étapes du parcours de service

Activités pratiques :

– Atelier collectif « Qui influence l'expérience ? »

L'expérience dans le cycle de vie

– Parcours de service et moments d'expérience au fil des étapes du cycle de vie
– Interactions fonctionnelles et relationnelles

Activités pratiques :

– Étude de cas à base de scénario : repérage des moments d'expérience d'un parcours de service

Les leviers de l'expérience

– Les quatre dimensions de la gestion des produits et services : organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus
– Contribution de chaque dimension à l'amélioration de l'expérience

Activités pratiques :

– Étude de cas à base de scénario : analyse des leviers d'expérience selon les quatre dimensions

La capture de l'expérience

– Capture de l'expérience et domaines d'expérience
– Les métriques comme hypothèses : un reflet partiel de l'expérience humaine
– Décision fondée sur les preuves (Evidence-informed decision making) : preuves d'expérience, signaux narratifs et numériques

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

Fiabilité et cohérence

– Critères d'évaluation des preuves d'expérience : fiabilité et cohérence

Activités pratiques :

– Analyse de scénario : évaluation de preuves d'expérience selon ces critères

L'amélioration continue de l'expérience

– Approche observer – interpréter – formuler des hypothèses – expérimenter
– Intégration au modèle d'amélioration continue ITIL

Activités pratiques :

– Étude de cas à base de scénario : application de l'approche à l'amélioration d'une expérience

IA et expérience

– Effets de l'IA sur la confiance, la perception et l'expérience
– Gouvernance de l'IA et éthique numérique : un usage responsable et transparent

Activités pratiques :

– Analyse de scénario : impact d'un usage de l'IA sur la confiance des utilisateurs

© 2026 Sparks Formation. Tous droits réservés. Fiche générée depuis https://www.sparks-formation.com/formation/itil-5-experience-certification/

Préparation à la certification

– Modalités de l’examen : QCM de 40 questions, 90 minutes, seuil de réussite de 70 %, à livre ouvert, en ligne sous surveillance, disponible en français
– Examen blanc : passage d’un test en conditions réelles
– Stratégies de réponse : gestion du temps, lecture des questions, élimination des distracteurs
– Révision ciblée : synthèse des points clés par thème de la trame
– Planification : inscription à l’examen et conseils de préparation post-formation

Activités pratiques :

– Examen blanc chronométré avec correction commentée
– Atelier de révision par thème avec quiz

© 2026 Sparks Formation. Tous droits réservés. Fiche générée depuis https://www.sparks-formation.com/formation/itil-5-experience-certification/

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans d'expertise	1 068+ formations	11 178 apprenants formés/an	+67 Net Promoter Score

Avis des participants

Note moyenne des participants de la filière Management IT & Gouvernance des Systèmes d'Information : 4,9/5 — 30 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications était très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le…

Gael B. — Merci à Mathias pour cette formation qualitative.

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 28 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHLD) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA BOUYGUES IMMOBILIER SA BRL EXPLOITATION CEGEDIM SANTE COFACE +18 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.

Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800
demande@sparks-formation.com

© 2026 Sparks Formation. Tous droits réservés. Fiche générée depuis https://www.sparks-formation.com/formation/itil-5-experience-certification/