Sparks

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

Certifiante

Formation ITIL® Service (Version 5), avec certification

Réf. SF34769

Préparez et obtenez la certification ITIL® Service (Version 5) pour concevoir, fournir et améliorer des services numériques résilients, alignés sur la stratégie et orientés expérience.

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

Objectifs pédagogiques

✓ Gérer les services numériques selon une approche centrée sur la valeur et la co-création avec les parties prenantes

✓ Appliquer les activités du cycle de vie produit et service à la conception, à la fourniture et au support des services

✓ Améliorer la qualité de service à partir de l'expérience des utilisateurs et des engagements pris auprès des parties prenantes

✓ Concevoir des services résilients, adaptables et durables, alignés sur l'intention stratégique de l'organisation

✓ Expliquer la gouvernance, la conformité et l'innovation responsable dans la gestion des services

✓ Identifier les apports de l'IA à la fourniture de services, avec les exigences de confiance et de responsabilité associées

✓ Utiliser le modèle d'amélioration continue pour faire évoluer les services

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

Public visé & prérequis

Public visé Chefs de projet, 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 des services (exploitation, support, delivery) recommandée

Programme détaillé

Produits et services numériques

– Concepts clés de la gestion des produits et services numériques
– Contribution à la valeur et à la performance, du point de vue du service
– Activités du cycle de vie produit et service : finalité, périmètre, actions clés, entrées, sorties, mesures de succès et rôles

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

Co-création de valeur par les services

– Co-création de valeur avec les clients, les partenaires et les parties prenantes tout au long du cycle de vie
– Gestion des services orientée valeur (Value driven service management) : bonnes pratiques de collaboration avec clients, partenaires et parties prenantes

Activités pratiques :

– Étude de cas à base de scénario : le scénario officiel de location de véhicules

Qualité de service guidée par l'expérience

– Conception centrée sur l’humain et guidée par l’expérience

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

– Amélioration de la perception et de la qualité des services
– Amélioration des services guidée par l'expérience (Experience-led service improvement) : manière dont les services sont perçus, fournis et mesurés

Activités pratiques :

– Analyse de scénario : amélioration de la qualité perçue d'un service

Services résilients et adaptables

– Services résilients, durables et adaptables
– Réponse efficace au changement

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

Alignement entre stratégie et services

– Lien entre intention stratégique, performance constante et création de valeur

Activités pratiques :

– Analyse de scénario : alignement d'un service sur l'intention stratégique

Services alignés sur les parties prenantes

– Alignement des services sur les besoins réels des parties prenantes
– Pertinence, clarté et résultats mesurables

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

Amélioration continue

– Amélioration continue et décisions fondées sur les preuves : plus de valeur, moins de gaspillage
– Capacité d'amélioration continue (Continual improvement capability)

Activités pratiques :

– Étude de cas à base de scénario : démarche d'amélioration continue d'un service

Gouvernance des services et innovation

– Gouvernance pragmatique au service de la conformité et de la gestion des risques
– Innovation responsable

Activités pratiques :

– Exercices et quiz du Learner Workbook officiel

Fourniture de services augmentée par l'IA

– IA et automatisation : renforcement des capacités de service
– Maintien de la confiance et de la redevabilité

Activités pratiques :

– Analyse de scénario : apports et limites de l'IA dans une activité de service

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

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

– Stratégies de réponse : gestion du temps, lecture des questions, élimination des distracteurs
– Révision ciblée : synthèse des points clés par domaine 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 domaine avec quiz

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