

Nouveau Certifiante Sessions garanties disponibles

Formation ITIL® V5 Foundation, avec certification

Réf. SF34556

Obtenez la certification ITIL® V5 Foundation et adoptez le référentiel mondial de gestion des produits et services numériques, intégrant désormais l'intelligence artificielle !

3 j Durée	2 250 € HT Inter / participant	6 150 € HT Intra (≤12 pers.)	21 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les concepts fondamentaux de la gestion des produits et services numériques selon ITIL® V5
- ✓ Expliquer le fonctionnement du Système de Valeur ITIL® (SVS) et de la chaîne de valeur des services
- ✓ Distinguer les 7 principes directeurs ITIL® et leur application dans un contexte organisationnel
- ✓ Décrire les 4 dimensions de la gestion des produits et services (personnes, technologie, partenaires, processus)
- ✓ Cartographier un flux de valeur et identifier les leviers d'optimisation
- ✓ Expliquer le modèle d'amélioration continue ITIL® et ses étapes
- ✓ Distinguer les apports d'ITIL® V5 en matière de gouvernance de l'IA et d'intégration avec DevOps et PRINCE2®
- ✓ Réussir l'examen de certification ITIL® Foundation (Version 5)

Public visé & prérequis

Public visé Chefs de projet, Managers, Tous

Prérequis- Connaissance générale du fonctionnement d'une organisation IT ou d'une DSI - Niveau d'anglais suffisant pour passer un examen QCM en anglais

Programme détaillé

Concepts fondamentaux de la gestion des produits et services numériques

- Vocabulaire ITIL® V5 : définitions de produit, service, produit numérique et service numérique
- Relations entre produits et services : comprendre comment ils s'articulent dans une organisation
- Cycle de vie ITIL® des produits et services : les phases clés de la stratégie à l'optimisation
- Création de valeur : livrables, résultats, coûts, risques et co-crédation de valeur avec le consommateur
- Offres de services et interactions : structurer ce que l'organisation propose à ses clients

Activités pratiques :

- Identification des produits et services numériques dans un contexte d'entreprise fictif
- Cartographie des interactions de service à partir d'un cas concret

Relations de service et écosystème des parties prenantes

- Acteurs de l'écosystème : fournisseurs, consommateurs et vendeurs — rôles et responsabilités
- Modèle de la relation de service : comprendre les flux entre fournisseur et consommateur
- Types de relations : de base, coopératif et collaboratif — critères de choix et implications
- Parcours de service : les étapes vécues par le consommateur de bout en bout
- Accords de niveau de service (SLA) : qualité de service, niveaux de service et engagements contractuels

Activités pratiques :

- Classification des relations de service dans des scénarios réels (outsourcing, cloud, interne)
- Analyse d'un SLA type et identification de ses composants clés

Le Système de Valeur ITIL® (SVS) et gouvernance

- Composants du SVS : vue d'ensemble du cadre structurant la création de valeur
- Système de gestion : comment le SVS s'intègre dans la gouvernance de l'organisation
- Gouvernance de la technologie numérique : principes et rôle de l'organe de gouvernance
- Lien entre gouvernance et opérations : articuler le pilotage stratégique et l'exécution quotidienne

Activités pratiques :

- Identification des composants du SVS dans un schéma organisationnel
- Discussion guidée : rôle de la gouvernance dans la prise de décision IT

Les 7 principes directeurs ITIL®

- Privilégier la valeur : orienter chaque décision vers la création de valeur pour les parties prenantes
- Commencer là où vous êtes : exploiter l'existant avant de reconstruire
- Avancer par itération avec des retours : progresser par cycles courts et mesurables
- Collaborer et promouvoir la visibilité : favoriser la transparence et le travail transverse
- Penser et travailler de façon holistique : considérer le système dans son ensemble
- Opter pour la simplicité et rester pratique : éliminer le superflu pour se concentrer sur l'essentiel
- Optimiser et automatiser : tirer parti des technologies pour améliorer l'efficacité
- Interaction des principes : comprendre comment les 7 principes se renforcent mutuellement

Activités pratiques :

- Mise en situation : appliquer les principes directeurs à un projet de transformation IT
- Quiz interactif d'association principes / situations concrètes

Chaîne de valeur et pratiques de gestion ITIL®

- Modèle opérationnel et chaîne de valeur : structure des activités qui transforment la demande en valeur
- Canvas du modèle opérationnel : outil visuel de représentation lié au SVS
- Les 8 activités de la chaîne de valeur : Découvrir, Concevoir, Acquérir, Construire, Effectuer la transition, Exploiter, Fournir, Soutenir
- Finalité de chaque activité : métriques, workflows, rôles et livrables associés
- Pratiques de gestion ITIL® : structure des guides de pratique et leur utilisation dans la chaîne de valeur

Activités pratiques :

- Construction d'un canvas de modèle opérationnel à partir d'un cas d'entreprise
- Mapping des pratiques de gestion sur les activités de la chaîne de valeur

Flux de valeur : cartographie et pilotage

- Concepts des flux de valeur : définition, types et rôle dans l'optimisation des services
- Cartographie d'un flux de valeur : étapes méthodologiques pour modéliser un flux existant
- Pilotage des flux de valeur : identifier les goulots d'étranglement et les leviers d'amélioration
- Lien entre flux de valeur et chaîne de valeur : articulation opérationnelle

Activités pratiques :

- Cartographie d'un flux de valeur de bout en bout (ex. : traitement d'un incident)
- Identification des points d'optimisation dans un flux existant

Amélioration continue

- Finalité de l'amélioration continue : pourquoi et comment inscrire l'amélioration dans la durée
- Le modèle en 7 étapes : Quelle est la vision ? Où sommes-nous ? Où voulons-nous être ? Comment y parvenir ? Agir. Avons-nous réussi ? Comment maintenir la pertinence ?
- Indicateurs et mesure : définir des métriques pertinentes pour évaluer les progrès
- Lien avec le SVS : l'amélioration continue comme composant transversal du système de valeur

Activités pratiques :

- Déroulement du modèle d'amélioration continue sur un cas d'optimisation de service
- Définition d'indicateurs de mesure pour un scénario d'amélioration

Les 4 dimensions de la gestion des produits et services

- Approche holistique : pourquoi une vision multidimensionnelle est indispensable
- Organisations et personnes : structures, compétences, loi de Conway et impact de l'IA sur les équipes
- Informations et technologies : technologies émergentes, IA, gouvernance des données et modèle données-informations-connaissances
- Partenaires et fournisseurs : stratégies de sourcing et facteurs influençant les choix fournisseurs
- Flux de valeur et processus : optimiser les processus face à la complexité croissante

Activités pratiques :

- Analyse des 4 dimensions appliquée à un service numérique existant
- Étude de cas : impact de l'IA sur la dimension « Organisations et personnes »

ITIL® V5, IA et intégration avec les autres référentiels

- ITIL® et l'intelligence artificielle : comment l'IA transforme la gestion des services
- Gouvernance de l'IA : principes de gouvernance appliqués aux technologies d'IA
- ITIL® et DevOps : complémentarité des approches et principes partagés
- ITIL® et PRINCE2® : articuler gestion des services et gestion de projet
- Principes partagés entre référentiels : identifier les synergies pour une adoption cohérente

Activités pratiques :

- Comparaison des principes ITIL® et DevOps sur un cas d'intégration continue
- Discussion guidée : quand utiliser ITIL®, DevOps ou PRINCE2® selon le contexte

Préparation et certification ITIL® V5 Foundation

- Modalités de l'examen : format QCM (40 questions, 60 minutes, 65 % pour réussir), en anglais
- Examen blanc : mise en condition réelle avec correction détaillée
- Stratégies de réponse : gestion du temps, élimination des distracteurs et bonnes pratiques
- Planification de l'examen : passage en ligne via PeopleCert, voucher valable 12 mois

Activités pratiques :

- Passage d'un examen blanc complet en conditions réelles
- Correction collective et analyse des questions pièges

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
26/10/2026	Paris	Sur confirmation
26/10/2026	à distance	Sur confirmation
02/11/2026	à distance	Sur confirmation
02/11/2026	Paris	Sur confirmation
16/11/2026	à distance	Sur confirmation
16/11/2026	Paris	Sur confirmation

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 étaient 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.

Votre formateur

Olivier B. — Formateur ITIL

Olivier intervient sur des formations portant sur l'ITSM et l'excellence des services. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « ITIL® 4 Foundation, avec certification » et «...

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 (AHL) 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