

ITIL 5 - Le langage de la croissance

Meilleures pratiques mondiales pour les produits et services numériques

ITIL est le référentiel mondial des meilleures pratiques en matière de gestion des produits et services numériques, adopté dans tous les secteurs pour améliorer les résultats, la fiabilité et la création de valeur.

Cycle de vie complet des produits et services

ITIL relie la stratégie, la conception, la mise en œuvre et l'amélioration continue au sein d'un cycle de vie unique et intégré. Cela garantit l'alignement entre les objectifs d'affaires, l'expérience client et l'exécution opérationnelle.

Gouvernance renforcée et priorité à l'expérience

ITIL renforce la gouvernance tout en préservant la flexibilité. Il place l'expérience, la valeur et les résultats au cœur de la gestion des produits et services numériques.

Cadre natif de l'IA

ITIL est nativement conçu pour l'IA, offrant des conseils pratiques pour déployer l'IA de manière responsable. Il intègre la gouvernance et la confiance, en alignant la stratégie et les investissements pour générer un impact commercial mesurable sur l'ensemble des produits et services numériques.

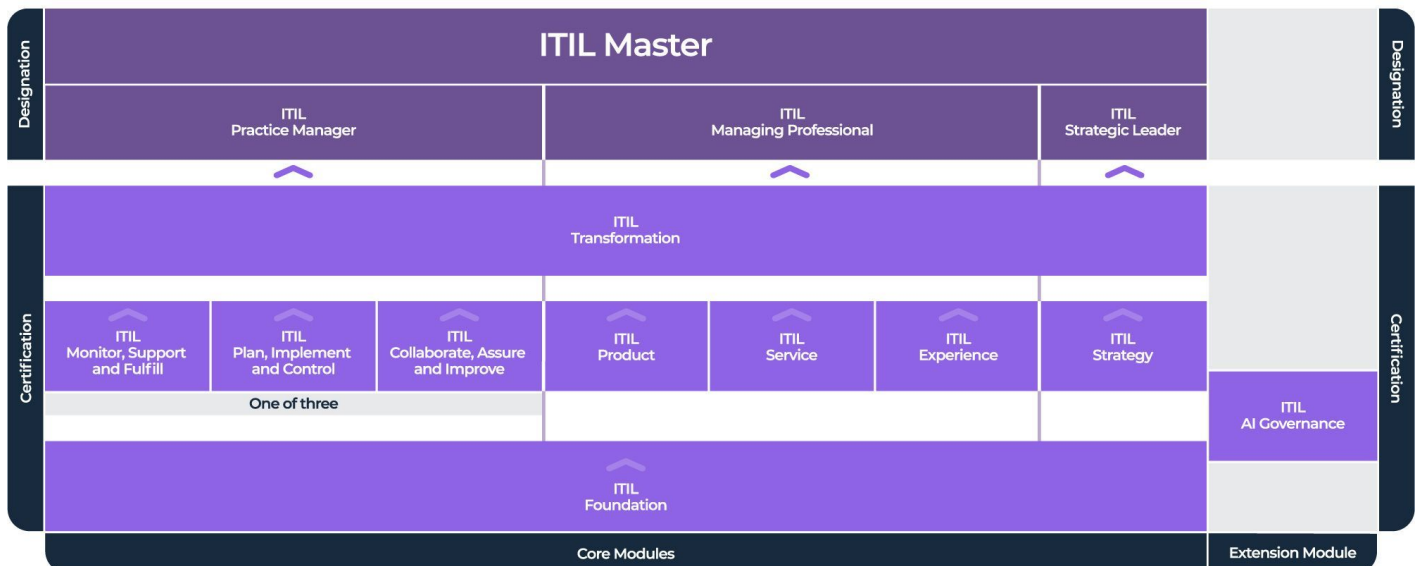
Système de certification aligné sur les rôles professionnels

Le programme de certification ITIL est clair et axé sur les rôles, ce qui permet aux professionnels de choisir plus facilement des parcours d'apprentissage en adéquation avec leurs responsabilités concrètes et leur évolution de carrière.

Pratique et adaptable

ITIL est pratique, modulaire et aligné sur les rôles, aidant les professionnels à co-créer de la valeur mesurable dans un large éventail de contextes. Il leur apporte des compétences pratiques et transférables qui peuvent être appliquées aux services, aux produits, à la stratégie et à la transformation.

ITIL® Official Qualification Scheme



ITIL® 5 Fondamentaux - 3 jours

Plongez-vous dans les principes et pratiques fondamentaux de l'ITIL. Assurez l'avenir de votre carrière grâce à des compétences très recherchées et accédez à des postes attractifs dans les domaines des produits, des services, de l'expérience client, de la stratégie et de la transformation.

Compétences

Gestion des produits et services numériques
Stratégie et conception de l'expérience client
Pratiques responsables en matière d'IA

Objectifs

Approche axée sur le cycle de vie

Adopter une « approche axée sur le cycle de vie » pour prendre des décisions plus éclairées, anticiper les changements, réduire la dette technique, améliorer la continuité des services et maintenir la cohésion des équipes tout en abandonnant la mentalité de cloisonnement.

Travail collaboratif et axé sur la valeur

Renforcer la collaboration entre les rôles et les équipes en vous alignant sur des méthodes de livraison modernes et basées sur le travail d'équipe, et en mettant l'accent sur les résultats partagés, la transparence, les flux de valeur de bout en bout et la co-création de valeur.

Esprit d'amélioration continue

Développer des compétences pratiques pour intégrer l'amélioration continue dans votre travail quotidien, cultivez un état d'esprit de croissance et adaptez-vous rapidement aux changements dans des environnements numériques en constante évolution.

Durée

3 jours

Public cible

Spécialiste informatique en développement d'applications
Spécialiste informatique en gestion du changement
Spécialiste des opérations informatiques
Responsable du développement informatique
Responsable des opérations de services informatiques
Chef d'équipe informatique
Directeur numérique
Chef de projet informatique
Responsable de la transformation
Responsable des services informatiques
Responsable de produits numériques
Responsable de l'expérience client
Responsable de l'amélioration des services
Spécialistes de la prestation de services
Responsable produit
Responsable des processus
Responsable de la réussite client
Responsable de services
Concepteur de produits numériques
Architecte d'entreprise
Concepteur de solutions

Prérequis

Il n'y a pas de prérequis pour suivre ce cours, mais une expérience professionnelle au sein d'une entreprise informatique peut s'avérer utile.

Contenu

Concepts de gestion des produits et services numériques

Comprendre les concepts fondamentaux qui sous-tendent les produits et services numériques modernes, notamment la création de valeur, l'amélioration continue et la manière dont les produits et services sont gérés tout au long de leur cycle de vie.

Co-création de valeur

ITIL 5 - Le langage de la croissance

1. ITIL® 5 Fondamentaux - 3 jours

Découvrir comment la valeur est co-crée grâce à la collaboration entre les prestataires de services, les consommateurs et les parties prenantes, tout en évaluant les résultats, les coûts, les risques, l'expérience et la durabilité.

Les dimensions de la gestion des produits et services

Explorer les quatre dimensions – Organisations et personnes, Flux de valeur et processus, Information et technologie, et Partenaires et fournisseurs – pour une approche holistique de la gestion des produits et services numériques.

Système de valeur ITIL

Apprendre à comprendre le système de valeur ITIL et comment il rassemble les principes directeurs, la gouvernance, les activités de la chaîne de valeur, les pratiques de gestion et l'amélioration continue.

Les principes directeurs ITIL

Apprendre à appliquer les principes directeurs du cadre pour prendre de meilleures décisions, collaborer plus efficacement et adapter les pratiques ITIL aux environnements numériques du monde réel.

Le cycle de vie des produits et services

Acquérir une solide compréhension de l'objectif de chaque activité de gestion du cycle de vie des produits et services, de la découverte et de la conception à l'exploitation, à la livraison et au support, ainsi que de la manière dont elles s'articulent pour créer de la valeur.

Les pratiques de gestion ITIL

Explorer le rôle des pratiques de gestion ITIL et découvrez comment les guides de pratiques officiels favorisent des méthodes de travail cohérentes et efficaces au sein des organisations.

Amélioration continue

Découvrir comment l'amélioration continue est intégrée à ITIL. Abordez l'approche étape par étape du modèle d'amélioration continue et voyez comment elle favorise la réussite organisationnelle à long terme.

Cartographie et gestion de la chaîne de valeur

Apprendre à identifier, cartographier et gérer les chaînes de valeur afin d'améliorer le flux, la visibilité et les résultats pour l'ensemble des produits et services numériques.

Modalités de certification

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 60 minutes

À livre fermé

Note minimale requise pour réussir : 65 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL® 5 Fondamentaux Bridge - 1 jour

Un parcours rapide et ciblé destiné aux professionnels certifiés ITIL 4 qui souhaitent passer à la certification ITIL Foundation (version 5) en se concentrant uniquement sur les nouveautés.

Compétences

Concepts ITIL mis à jour
Gestion des produits et services numériques
Résultats axés sur la valeur

Objectifs

Mise en œuvre des mises à jour d'ITIL (version 5)

Interpréter et appliquer en toute confiance les mises à jour introduites dans ITIL (version 5) sans revenir sur les contenus ITIL déjà abordés.

Gérer la complexité du numérique et de l'IA

Comprendre comment ITIL a évolué pour prendre en charge la gestion moderne des produits et services numériques, y compris l'impact de l'IA et des technologies émergentes.

Renforcer les pratiques axées sur la valeur

Appliquer les recommandations mises à jour pour améliorer l'alignement, la performance et les résultats mesurables pour l'ensemble des produits et services.

Durée

1 jour

Public cible

Spécialiste informatique en développement d'applications
Spécialiste informatique en gestion du changement
Spécialiste des opérations informatiques
Responsable du développement informatique
Responsable des opérations de services informatiques
Chef d'équipe informatique
Directeur numérique
Chef de projet informatique
Responsable de la transformation
Responsable des services informatiques
Responsable de produits numériques
Responsable de l'expérience client
Responsable de l'amélioration des services
Spécialiste de la prestation de services
Responsable produit
Responsable des processus
Responsable de la réussite client
Responsable de services
Concepteur de produits numériques
Architecte d'entreprise
Concepteur de solutions

Prérequis

Pour les titulaires de la certification ITIL 4.

Contenu

Principales améliorations apportées à ITIL (version 5)

Découvrir ce qui a changé depuis ITIL 4. Concentrez-vous uniquement sur les nouveaux concepts, la terminologie affinée et les mises à jour structurelles introduites dans ITIL Fondamentaux (version 5).

Évolution de la gestion des produits et services numériques

Découvrir comment la nouvelle version d'ITIL reflète les environnements numériques modernes et basés sur l'IA.

Comprendre comment la complexité croissante façonne la gestion des produits et services numériques tout au long de leur cycle de vie.

Langage et concepts fondamentaux mis à jour

Clarifier la terminologie et les principes mis à jour qui façonnent ITIL (Version 5), afin de garantir une communication fluide entre les équipes, les partenaires et les parties prenantes.

ITIL 5 - Le langage de la croissance

2. ITIL® 5 Fondamentaux Bridge - 1 jour

Approche améliorée de la création de valeur

Découvrir comment l'ITIL (Version 5) renforce la création de valeur à travers l'ensemble de l'écosystème des parties prenantes, en reliant stratégie, mise en œuvre et résultats mesurables.

Mise en pratique de l'ITIL (Version 5)

Apprendre à intégrer ces améliorations à vos connaissances existantes de l'ITIL et à appliquer les recommandations mises à jour pour améliorer la collaboration, les performances et les résultats.

Modalités de certification

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

20 questions

QCM

Durée : 30 minutes

À livre fermé

Couvre uniquement les mises à jour de l'ITIL (version 5).

Note minimale requise pour réussir : 65 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL Produit (Version 5) - 3 jours

Acquérez une compréhension claire des produits numériques en tant que flux de valeur intégré, et découvrez comment les gérer afin d'harmoniser les fonctionnalités des produits, les services et les résultats d'affaires tout au long de leur cycle de vie.

Compétences

Gestion du cycle de vie des produits numériques
Alignement interfonctionnel de la valeur
Décisions produit fondées sur des données factuelles

Objectifs

Gérer les produits numériques de bout en bout

Gérer les produits numériques tout au long de leur cycle de vie, de la conception à l'assistance, en utilisant le modèle ITIL du cycle de vie des produits et services, une approche structurée, pratique et éprouvée dans le secteur.

Alignement de la valeur entre les fonctions

Apprendre à briser les silos et à aligner les parties prenantes à travers le système de valeur ITIL et les activités du cycle de vie afin d'améliorer la collaboration au sein d'équipes multifonctionnelles chargées des produits et des services.

Prise de décision produit fondée sur des données factuelles

Découvrir comment utiliser des indicateurs, des boucles de rétroaction et des données de performance du cycle de vie pour mesurer en continu la réussite du cycle de vie, et affiner et orienter les décisions relatives à la stratégie produit et à la livraison.

Durée

3 jours

Public cible

Chef de produit
Chef de produit numérique
Responsable produit
Responsable du développement produit
Architecte d'entreprise
Architecte de solutions
Responsable de la mise en œuvre informatique
Responsable de la prestation de services
Responsable des opérations informatiques
Gestionnaire de portefeuille
Directeur numérique

Prérequis

Pour suivre ce module, il est nécessaire :

- de détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- d'avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Les résultats de l'examen ne seront pas communiqués sans preuve de pré-requis.

Contenu

Intégration des produits et services numériques

Acquérir une compréhension claire de la manière dont les produits numériques offrent des fonctionnalités et dont les services numériques permettent de créer de la valeur. Découvrir comment gérer efficacement ces deux éléments au sein d'un système unique et unifié.

Intégration des flux de valeur et optimisation des flux

Apprendre à identifier, cartographier et améliorer les flux de valeur des produits afin d'optimiser les flux, de réduire le gaspillage et d'obtenir des résultats mesurables.

Découverte stratégique et orientation produit

Découvrir comment aligner les feuilles de route des produits sur la stratégie organisationnelle grâce à une découverte structurée, une hiérarchisation des priorités et une prise de décision fondée sur des données factuelles.

Conception de produits centrée sur l'humain

Découvrir comment appliquer la pensée conceptuelle et les principes de conception centrée sur l'humain pour créer des produits numériques centrés sur l'utilisateur, évolutifs, résilients, utilisables et durables.

ITIL 5 - Le langage de la croissance

3. ITIL Produit (Version 5) - 3 jours

Orchestration des ressources et des fournisseurs

Apprendre à prendre des décisions d'acquisition éclairées en matière de technologie, de talents et de fournisseurs afin de garantir l'évolutivité et la résilience à long terme.

Intégration de l'ingénierie de la construction et de la qualité

Découvrir comment intégrer la conception aux activités de construction grâce à l'automatisation, aux tests, à la gouvernance et à la gestion de la dette technique.

Transition et déploiement contrôlés

Analyser comment mettre en œuvre des transitions de produits structurées et tenant compte des risques, avec une préparation opérationnelle et une observabilité intégrées dès le premier jour.

Opérations fiables et observables

Découvrez comment appliquer les principes de l'ingénierie de fiabilité des sites (SRE), l'observabilité, la planification de la capacité et de la continuité, la surveillance, la gestion des performances et l'automatisation pour garantir la fiabilité, la disponibilité et la résilience.

Méthodes de travail basées sur l'IA

Intégrer des méthodes de travail et des pratiques basées sur l'IA dans le développement et le support des produits.

Modalités de certification

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 90 minutes

À livre ouvert

Note minimale requise pour réussir : 70 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL Service (Version 5) - 3 jours

Développez les compétences nécessaires pour fournir des services numériques résilients. Acquérez une compréhension approfondie du cycle de vie des services, des accords de niveau de service (SLA), de la fiabilité opérationnelle et de l'amélioration continue.

Compétences

Prestation de services et opérations
Gestion des SLA et des performances
Résilience et continuité opérationnelles

Objectifs

Gestion des services axée sur la valeur

Explorer les meilleures pratiques pour collaborer avec les clients, les partenaires et les parties prenantes afin de favoriser la co-création de valeur à travers les services.

Amélioration des services axée sur l'expérience

Adopter une conception centrée sur l'humain et axée sur l'expérience pour améliorer la façon dont les services sont perçus, fournis et évalués.

Capacité d'amélioration continue

Renforcer la capacité d'amélioration continue en prenant des décisions fondées sur des données factuelles afin d'améliorer les résultats et de réduire le gaspillage.

Durée

3 jours

Prérequis

Pour suivre ce module, il est nécessaire :

- de détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- d'avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Les résultats de l'examen ne seront pas communiqués sans preuve de pré-requis.

Contenu

Produits et services numériques

Comprendre les concepts clés de la gestion des produits et services numériques, ainsi que la manière dont ils contribuent à la valeur et à la performance d'un point de vue des services.

Co-création de la valeur des services

Découvrir comment les services permettent la co-création de valeur avec les clients, les partenaires et les parties prenantes tout au long du cycle de vie.

Qualité de service axée sur l'expérience

Apprendre à appliquer une conception centrée sur l'humain et axée sur l'expérience pour améliorer la perception et la qualité des services.

Services résilients et adaptables

Découvrir comment développer des services résilients, durables et adaptables pour répondre efficacement au changement.

Alignement de la stratégie et des services

Acquérir une compréhension claire de la manière dont les services relient l'intention stratégique à une performance constante et à la création de valeur.

Des services adaptés aux parties prenantes

Découvrir comment les services s'adaptent aux besoins réels des parties prenantes afin de garantir leur pertinence et leur clarté, et de produire des résultats mesurables.

Amélioration continue

Découvrir comment tirer parti de l'amélioration continue et des décisions fondées sur des données factuelles pour accroître la valeur ajoutée et réduire le gaspillage.

Gouvernance et innovation des services

Découvrir comment une gouvernance pratique favorise la conformité, la gestion des risques et l'innovation responsable.

Prestation de services basée sur l'IA

Comprendre comment l'IA et l'automatisation améliorent les capacités des services tout en préservant la confiance et la responsabilité.

Modalités de certification

ITIL 5 - Le langage de la croissance

4. ITIL Service (Version 5) - 3 jours

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 90 minutes

À livre ouvert

Note minimale requise pour réussir : 70 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL Expérience (Version 5) - 3 jours

Découvrez l'importance de l'expérience pour susciter l'intérêt des utilisateurs, instaurer la confiance et créer de la valeur. Apprenez à intégrer une conception centrée sur l'humain dans les produits et services numériques afin d'obtenir des résultats mesurables.

Compétences

Responsabilité en matière d'expérience
Conception axée sur la confiance
Décisions fondées sur des données factuelles

Objectifs

Responsabilité vis-à-vis de l'expérience

Définir les rôles, les responsabilités et l'obligation de rendre compte en matière d'expérience pour l'ensemble des parties prenantes et à chaque étape du parcours client.

Conception axée sur la confiance

Apprendre à intégrer la transparence, la clarté émotionnelle et la sécurité psychologique dans les interactions numériques.

Prise de décision fondée sur des données factuelles

Développer l'expertise nécessaire pour travailler sur la capture d'expérience, reconnaître les données factuelles relatives à l'expérience et utiliser des signaux narratifs et numériques pour comprendre la réaction réelle des personnes.

Durée

3 jours

Prérequis

Pour suivre ce module, il est nécessaire :

- de détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- d'avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Les résultats de l'examen ne seront pas communiqués sans preuve de pré-requis.

Contenu

L'expérience en tant que réaction humaine

Découvrir comment l'expérience naît de l'anticipation, de la perception et de l'évaluation, façonnant au fil du temps l'engagement, la confiance et la co-création de valeur.

L'expérience numérique et sa valeur

Acquérir une compréhension claire de l'expérience numérique en tant que sentiments, pensées et réactions corporelles face aux interactions avec les produits et services numériques, et découvrez pourquoi elle est essentielle pour la valeur et la confiance.

Perspectives des parties prenantes

Explorer les rôles, les besoins et les tensions des utilisateurs, des clients, des sponsors consommateurs et des fournisseurs, et comment ceux-ci façonnent l'expérience au cours de parcours réels.

L'expérience dans le cycle de vie

Découvrir comment les parcours de service, les moments d'expérience et les interactions fonctionnelles et relationnelles émergent à travers les étapes du cycle de vie.

Facteurs déterminants de l'expérience

Comprendre comment l'expérience se façonne à travers les quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services (organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, et flux de valeur et processus) et comment chaque dimension contribue à améliorer l'expérience.

Capture de l'expérience

Étudier la capture de l'expérience, les domaines d'expérience et les raisons pour lesquelles les indicateurs ne sont que des hypothèses qui ne reflètent qu'une partie de l'expérience humaine.

Fiabilité et cohérence

Analyser comment appliquer des critères tels que la fiabilité et la cohérence pour évaluer les données relatives à l'expérience.

Amélioration continue de l'expérience

Acquérir une compréhension approfondie de l'amélioration continue de l'expérience à l'aide de l'approche « observer-interpréter-émettre des hypothèses-expérimenter » dans le cadre du modèle d'amélioration continue ITIL.

IA et expérience

Explorer comment l'IA influence la confiance, la perception et l'expérience, et comment la gouvernance de l'IA et l'éthique

ITIL 5 - Le langage de la croissance

5. ITIL Expérience (Version 5) - 3 jours

numérique garantissent une utilisation responsable et transparente.

Modalités de certification

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 90 minutes

À livre ouvert

Note minimale requise pour réussir : 70 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL Stratégie (Version 5) - 3 jours

Élaborez des stratégies qui génèrent une valeur durable. Apprenez à aligner les objectifs d'affaires, la technologie et les investissements afin de prendre des décisions en toute confiance et d'obtenir des résultats mesurables dans des environnements complexes.

Compétences

Alignement stratégique
Prise de décision en situation complexe
Mise en œuvre axée sur la valeur

Objectifs

Alignement stratégique et orientation

Appliquer le modèle de gestion stratégique ITIL pour assurer en permanence l'alignement stratégique avec les objectifs, l'orientation et les actions de l'entreprise, afin d'obtenir des résultats mesurables.

Prise de décision en toute confiance face à la complexité

Acquérir l'expertise nécessaire pour prendre des décisions éclairées et équilibrées dans des environnements volatils, complexes, incertains et ambigus, et surmonter avec succès les défis.

Exécution efficace et réalisation de la valeur

Apprendre à traduire l'intention stratégique en initiatives concrètes, en équilibrant gouvernance et exécution pour générer une valeur durable dans des environnements en constante évolution et basés sur l'IA.

Durée

3 jours

Prérequis

Pour suivre ce module, il est nécessaire :

- de détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- d'avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Les résultats de l'examen ne seront pas communiqués sans preuve de pré-requis.

Contenu

Concepts clés de la stratégie ITIL

Acquérir une compréhension claire des principes, pratiques et terminologie fondamentaux de l'ITIL qui sous-tendent l'élaboration et l'alignement efficaces d'une stratégie.

La stratégie dans les environnements numériques et axés sur l'IA

Découvrir comment la stratégie évolue dans des contextes dynamiques, complexes et basés sur l'IA, et comment maintenir clarté et orientation.

Élaboration de la stratégie

Apprendre à observer, orienter, décider et planifier afin de définir des stratégies efficaces et axées sur les résultats.

Mise en œuvre de la stratégie

Découvrir comment planifier, exécuter, synthétiser et réfléchir pour traduire la stratégie en initiatives concrètes et en valeur durable.

Modèles opérationnels et alignement stratégique

Découvrir comment les modèles d'affaires et opérationnels soutiennent l'intention stratégique et permettent la création de valeur.

Prise de décision stratégique dans des environnements complexes

Développer votre capacité à prendre des décisions éclairées et réfléchies dans des contextes incertains et en constante évolution.

Capacités stratégiques et leadership

Découvrir comment les capacités stratégiques façonnent et mettent en œuvre une stratégie axée sur la valeur.

Gouvernance, risque et durabilité dans la stratégie

Découvrir comment la gouvernance, la gestion des risques et la durabilité favorisent la réussite stratégique à long terme.

Gouvernance de l'IA dans la stratégie

Explorer comment la gouvernance de l'IA permet l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie responsable et axée sur la valeur.

Modalités de certification

ITIL 5 - Le langage de la croissance

6. ITIL Stratégie (Version 5) - 3 jours

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 90 minutes

À livre ouvert

Note minimale requise pour réussir : 70 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026

ITIL Transformation (Version 5) - 3 jours

Bénéficiez de conseils pratiques pour mettre en œuvre, pérenniser et optimiser le changement à travers l'ensemble de vos produits et services. Découvrez comment trouver le juste équilibre entre gouvernance, exécution et apprentissage continu afin de générer une valeur mesurable et de renforcer la résilience de votre organisation.

Compétences

Mise en œuvre de la transformation
Gouvernance et alignement sur le changement
Transformation axée sur la valeur

Objectifs

Leadership et mise en œuvre de la transformation

Acquérir l'expertise nécessaire pour diriger et soutenir des initiatives de transformation efficaces dans le domaine des produits et services numériques.

Gouvernance, exécution et équilibre

Apprendre à appliquer le modèle de capacités ITIL AI pour trouver le juste équilibre entre structure et adaptabilité, et obtenir des résultats de transformation durables dans des environnements complexes.

Gestion du changement axée sur la valeur

Développer les compétences nécessaires pour garantir que les initiatives de transformation apportent une valeur mesurable et améliorent la résilience organisationnelle.

Durée

3 jours

Prérequis

Pour suivre ce module, il est nécessaire :

- de détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- d'avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Les résultats de l'examen ne seront pas communiqués sans preuve de pré-requis.

Contenu

Concepts clés de la transformation ITIL

Acquérir une compréhension claire des concepts fondamentaux de la transformation dans le contexte ITIL, notamment les liens entre le changement, la valeur, le cycle de vie des produits et services ITIL et le système de valeur ITIL.

La transformation dans des environnements complexes

Découvrir comment aborder la transformation dans divers contextes, y compris des environnements complexes et chaotiques.

Le modèle de transformation ITIL

Apprendre à appliquer le modèle de transformation ITIL, y compris ses couches, ses étapes et ses phases couvrant la gouvernance, le positionnement, l'exécution et l'apprentissage.

Modèles et approches de transformation

Explorer les modèles d'initiation, de gouvernance et d'exécution, et découvrir comment ils façonnent la portée, le calendrier et l'exécution de la transformation.

Alignement entre gouvernance et transformation

Acquérir une compréhension approfondie de la manière dont la gouvernance soutient la transformation tout en favorisant la flexibilité et la création de valeur.

Mise en œuvre et réalisation du changement

Apprendre à gérer et à mettre en œuvre des initiatives de transformation dans différents scénarios.

Mesure, apprentissage et amélioration continue

Découvrir comment mesurer les progrès, évaluer les résultats et ancrer l'apprentissage continu au sein de l'organisation.

Outils, méthodes et techniques de transformation

Découvrir comment appliquer des approches telles que la cartographie de la chaîne de valeur, les objectifs et résultats clés (OKR) et le modèle de maturité ITIL pour soutenir la transformation.

IA et transformation

Approfondir votre compréhension du modèle de capacités IA ITIL et découvrez comment la gouvernance de l'IA favorise la préparation à la transformation et l'exécution adaptative.

Modalités de certification

ITIL 5 - Le langage de la croissance

7. ITIL Transformation (Version 5) - 3 jours

Modalités d'obtention

Passage de la certification après la formation et un temps de préparation.

En présentiel : certains centres de formation peuvent proposer le passage de la certification dans le centre (version papier).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

Détails sur la certification

40 questions

QCM

Durée : 90 minutes

À livre ouvert

Note minimale requise pour réussir : 70 %

Durée de validité

Le certificat est valable trois ans.

Il permet de renouveler pour trois ans toutes les autres certifications ITIL encore en cours de validité.

Mis à jour le 03/05/2026