

ITIL® Experience (version 5) - examen inclus

Référence : IT005EXP

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® Experience
(Version 5)

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Avoir obtenu la certification "ITIL®4 Foundation" ou "ITIL® Foundation (Version 5)"

PROFIL DES STAGIAIRES

- Les détenteurs de la certification ITIL4 Foundation ou ITIL Foundation (Version 5) souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (superviseurs, chefs d'équipes, ...) en gestion de services ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsables de leur livraison de bout en bout

OBJECTIFS

- Concevoir des parcours clients efficaces et des expériences adaptées aux besoins des utilisateurs
- Identifier et cibler les marchés ainsi que les principales parties prenantes
- Développer et maintenir des relations constructives pour renforcer la collaboration et la confiance
- Façonner la demande et définir des offres de services alignées sur les attentes des clients
- Appliquer les processus d'onboarding et d'offboarding des clients pour garantir une co création continue de valeur
- Mesurer et valider la valeur des services
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Experience (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

La certification officielle ITIL® Experience (Version 5) de PeopleCert est sous forme de QCM (40 questions), passée via internet en dehors des heures de formation. Elle dure 90 minutes et se passe à livre ouvert. Il faut obtenir un minimum de 70% de bonnes réponses pour valider l'examen. Elle est disponible en français.

Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à consulter la [documentation officielle du certificateur](#).

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Manuel de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® Experience Learner Workbook, version 5.0), du Glossaire officiel ITIL® Experience et du Livre officiel ITIL® Experience (version 5)
- La formation est constituée de présentations interactives, études de cas et mises en situation, travaux pratiques officiels, quiz, scénario fil rouge, retours d'expérience.
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM, expérience de service et gestion des parties prenantes, certifié ITIL® Experience Version 5

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Validation des prérequis envoyée en amont de la formation. En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués
- Participation et réalisation d'exercices tout au long de la formation
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- Si vous avez besoin d'un aménagement pour suivre votre formation dans de bonnes conditions, nous vous invitons à contacter notre référent handicap au 01 71 19 70 30 ou à l'adresse referent.handicap@edugroupe.com. Un échange en amont nous permettra d'étudier avec vous les adaptations possibles.

CONTENU DU COURS

1. Introduction (1 h)

- Qu'est-ce qu'ITIL® Experience ? Le nouvel ITIL et le schéma de qualification de la version 5
- Les cinq objectifs du cours et l'enchaînement des neuf modules
- Les ressources officielles : livre ITIL® Experience, manuel de l'apprenant, glossaire, examens blancs
- Présentation du scénario ITIL Location de voitures
- Principes de l'examen à livre ouvert
- 💡 *Mises en pratique / ateliers : Tour de table : prénom, raisons de suivre le cours, attentes / Brise-glace / Discussion d'ouverture : « Que pensez-vous d'ITIL ? » / Première prise en main du scénario*

2. Récapitulatif d'ITIL Foundation et aperçu de l'expérience (1 h 45)

- Les modèles clés d'ITIL : vue d'ensemble ; les principes directeurs ITIL
- Produits et services (numériques), relations entre eux ; gestion des produits et services numériques ; offres de service
- Modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et activités de gestion du cycle de vie
- Organisations et rôles dans les relations de service ; parcours de service
- Livrable et résultat ; valeur, résultats, coûts et risques
- Système de valeur ITIL ; approche holistique et quatre dimensions
- L'expérience comme réponse humaine : sentiments, pensées et états corporels
- Expérience numérique et modèle d'expérience ITIL : éléments externes, étapes d'interprétation (anticipation, perception, évaluation), condition interne ; les essentiels de l'expérience numérique
- 💡 *Exercice de réflexion individuelle du support : à partir d'une interaction numérique récente, chaque participant identifie un sentiment, une pensée et une réaction corporelle, puis partage son exemple*
- 💡 *Scénario fil rouge*
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

3. Expérience des parties prenantes et tensions (1 h 30)

- Parties prenantes du consommateur et du fournisseur
- Côté consommateur : l'utilisateur vit la friction quotidienne, le client arbitre entre des demandes concurrentes, le sponsor décide du financement avec une visibilité limitée
- Côté fournisseur : agent, principal, sponsor du fournisseur et facilitateur ; tenir des promesses que l'on n'a pas faites soi-même
- Tensions entre fournisseur et consommateur : des attentes mal alignées entre client et principal se répercutent entre utilisateurs et agents
- 💡 *TP officiel « Repérer les parties prenantes et les tensions » (15 minutes, sous-groupes)*
- Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option

4. L'expérience et les quatre dimensions ITIL (1 h 40)

- Comment l'expérience interagit avec les quatre dimensions et s'y intègre
- Organisations et personnes : sécurité psychologique, langage commun, capacité d'agir
- Information et technologie : des outils qui permettent des ajustements légers et rapides
- Partenaires et fournisseurs : renforcer les relations partenariales pour protéger l'expérience
- Flux de valeur et processus : intégrer le retour d'expérience dans le flux de travail
- Les quatre dimensions comme grille de gouvernance : aligner culture, outils, partenaires et processus
- TP officiel « Nommer la dimension » (15 minutes, sous-groupes)
- Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option

5. L'expérience dans le cycle de vie des produits et des services ITIL (2 h 10)

- Modèle de cycle de vie et chaîne de valeur ; parcours du consommateur pour une offre sur mesure et pour une offre standard
- L'expérience au travers des huit activités : découvrir : façonner les attentes et la confiance ; concevoir : aligner vision, périmètre et confiance ; acquérir ; construire ; effectuer la transition ; exploiter : fiabilité et confiance à l'échelle ; fournir : l'usage réel, là où l'expérience se forme et se juge ; soutenir : des moments de rétablissement qui marquent la confiance et la mémoire.
- Interactions fonctionnelles et interactions relationnelles
- Frictions typiques et approches d'atténuation
- Cartographie des rôles des parties prenantes et exigences de confiance
- 💡 *TP officiel « Localiser la friction dans le cycle de vie » (10 minutes)*
- 💡 *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

6. Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité (2 h)

- Pourquoi capturer l'expérience ; une capture toujours partielle : les métriques sont des hypothèses et non une représentation exhaustive de l'expérience vécue
- Les quatre domaines d'expérience : personnel, fonctionnel, relationnel, contextuel ; épisodes et états
- Trois niveaux de données (primaires, secondaires, tertiaires) ; signaux numériques et signaux narratifs
- Sources de preuves ; capture directe, indirecte et synthétique
- Juger la qualité des preuves : représentation, fiabilité, cinq tests de cohérence
- Anti-modèles courants : absolutisme de l'indicateur, monoculture de la métrique, faux calme, enquêtes de façade, boucles de retour non sécurisées
- Rôles et outils de collecte ; de la preuve à l'action : un déroulé pratique en quatre étapes
-  *TP officiel « Associer les preuves d'expérience »*
-  *Discussions dirigées du support : pourquoi croiser signaux numériques et narratifs ; que faire lorsqu'un tableau de bord s'améliore alors que les retours expriment de la frustration*
- Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option

7. Parcours de service : relations, accords et parcours des parties prenantes (3 h)

- Relations et accords, contexte de l'expérience : relations de base, de coopération et de collaboration ; accords de service et accord sur les niveaux d'expérience (XLA) ; les quatre domaines d'expérience appliqués aux accords
- Le parcours de service vu sous l'angle de l'expérience ; influence du type de relation ; les sept étapes, chacune vue par le consommateur et par le fournisseur : explorer ; s'engager ; proposer ; convenir ; intégrer ; cocréer ; réfléchir
- Pourquoi et comment décrire les parcours des parties prenantes : structure commune à chaque parcours
- Perspective consommateur – utilisateur, client, sponsor : préoccupations, anti-modèles, implications pratiques pour le fournisseur
- Perspective fournisseur – agent, principal, sponsor du fournisseur, facilitateur : préoccupations, anti-modèles, implications pratiques
- Cartographier les signaux d'expérience d'un parcours à l'autre
-  *Scénario fil rouge*
-  *Discussions dirigées du support : pourquoi l'expérience se comprend dans la relation de service et non isolément ; ce que change un accord de coopération qui traite les mesures comme des hypothèses*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

8. Amélioration continue de l'expérience (1 h 40)

- Pourquoi l'amélioration de l'expérience est différente
- Les quatre modes d'amélioration et leur articulation avec les étapes du modèle d'amélioration continue ITIL : remarquer ; interpréter ; formuler des hypothèses ; expérimenter
- Règle de décision : les signaux sont des indices et non des faits ; s'ils divergent, enquêter avant d'agir
- Améliorations par le système et améliorations du système
- La confiance rend l'amélioration possible ; la sécurité psychologique protège la qualité des signaux
- Changements à conduire dans chacune des quatre dimensions
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Mise en perspective par le formateur : naissance du Lean Manufacturing (travaux du MIT sur le Toyota Production System de Taiichi ?no) et du Six Sigma chez Motorola*

9. IA, expérience et gouvernance (1 h 20)

- Le modèle d'aptitude IA ITIL et ses six aptitudes
- Comment la gouvernance de l'IA soutient l'expérience : préserver la confiance et la capacité d'agir, rendre l'IA prévisible, permettre le recours et l'escalade, aligner l'IA sur les valeurs
- L'IA comme coacteur de l'expérience ; éthique de l'IA et expérience ; ce à quoi ressemble une « bonne » pratique : limites de décision explicites, supervision régulière, documentation de chaque point de contact avec l'IA
- L'IA tout au long du parcours de service ; IA, automatisation et expérience des parties prenantes ; l'IA pour capturer l'expérience numérique
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Sensibilisation aux risques liés à l'IA par le formateur, reliée à la gouvernance de l'IA décrite dans le scénario ITIL Location de voitures*

10. ITIL et les autres référentiels (30 min)

- Intégrer ITIL et DevOps
- Le management de projet dans ITIL ; intégrer ITIL et PRINCE2
- Principes partagés entre les référentiels : rôles complémentaires d'ITIL, PRINCE2 et DevOps
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Retour d'expérience du formateur : articulation concrète entre projets et gestion des produits et services*

11. Préparation à la certification et examen blanc corrigé (4 h 25)

- Méthodologie de l'examen à livre ouvert (55 min) : rappel des modalités (40 QCM, 90 minutes, 28 bonnes réponses requises, soit 70 % ; seul le livre officiel est autorisé, annotations permises) ; structure du scénario ITIL Location de voitures – entreprise et personnages, vision du DSI, gouvernance, gouvernance de l'IA, stratégie, transformation, volet « Expérience » auquel au moins une question se réfère, cas produit (l'application mobile unifiée) et cas service (le service RH mondial) ; repérage rapide des sections du livre citées par le syllabus ; gestion du temps ; méthode d'analyse des questions d'application et d'analyse, travail sur les distracteurs
- Examen blanc complet (1 h 30) : examen blanc officiel PeopleCert de 40 questions, réalisé individuellement en ligne en 90 minutes, avec le livre officiel et le scénario, dans des conditions proches de celles de la certification
- Correction commentée avec les participants (1 h 30) : explication des points difficiles, justification de la réponse correcte et analyse des distracteurs à partir des justifications officielles, retour sur les éléments du scénario utilisés, rattachement au critère du syllabus et à la section du livre officiel, approfondissement immédiat des notions non comprises
- Bilan individuel et clôture (30 min) : analyse du score par domaine, axes de progrès, plan de révision s'appuyant sur le second examen blanc officiel et sur les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % à l'examen blanc avant de programmer l'examen. Informations pratiques sur l'inscription à l'examen et la suite du parcours ITIL version 5 ; évaluation de la formation