Préparation à la certification ITIL Experience (version 5)

★ Formation certifiante
♿ Aménagements spécifiques possibles

Classe Virtuelle	Classe en Présentiel
• Durée : 4 demi-journées, 16 heures • Langues : français, anglais • Nombre de participants : min 4 – max 12	• Durée : 2 journées, 14 heures • Langue : français • Nombre de participants : min 4 – max 12

Objectifs pédagogiques

- Expliquer les principaux termes ITIL utilisés dans la gestion de l'expérience
- Comprendre comment l'expérience se construit à travers les quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services
- Recueillir des données sur l'expérience et évaluer la fiabilité des informations dont vous disposez
- Cartographier et améliorer le parcours client
- Mettre en place une amélioration continue de l'expérience à l'aide du modèle d'amélioration continue ITIL
- Expliquer comment l'IA influe sur la confiance et la perception, ainsi que le rôle de la gouvernance de l'IA et de l'éthique numérique
- Expliquer comment ITIL s'articule avec les autres référentiels que vous utilisez déjà
- Réussir l'examen ITIL Experience (version 5)

Modalité d'inscription

PUBLIC CIBLE

- Professionnels du Service Management et du Service Delivery
- Professionnels de la stratégie
- Professionnels des produits
- Professionnels des services

Parmi les postes types, on peut citer : responsable de la transformation numérique, responsable de l'intégration, responsable de la gouvernance de l'IA, directeur informatique et directeur numérique.

PRÉREQUIS

- Les participants doivent être titulaires d'une certification ITIL 4 ou de la certification ITIL Foundation (version 5).

Recommandations QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI.

Programme de formation

❖ **THÉORIE**

- Introduction
- Récapitulatif de ITIL Foundation et présentation des produits et services numériques
- Les parties prenantes de l'expérience et les tensions

❖ **EXERCICES**

❖ **THÉORIE**

- L'expérience et les quatre dimensions de l'ITIL
- L'expérience dans le cycle de vie des produits et services ITIL

❖ **EXERCICES**

❖ **THÉORIE**

- Capturer l'expérience : preuves, signaux et qualité
- Parcours de service : relations, accords et parcours des parties prenantes

❖ **EXERCICES**

❖ **THÉORIE**

- Parcours de service : relations, accords et parcours des parties prenantes
- Amélioration continue de l'expérience
- IA, expérience et gouvernance
- ITIL et autres cadres de référence

❖ **PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL EXPERIENCE (VERSION 5)**

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL Experience (Version 5) et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

Points forts de la formation

- Nous garantissons une expérience d'apprentissage complète. Notre formation comprend une lecture préparatoire, des exercices et études de cas et l'examen officiel.
- Profitez de nos 20 années d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management.
- Nous mettons notre expertise à votre service : les formateurs QRP sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes. Nos formateurs sont accrédités sur plusieurs bonnes pratiques afin de pouvoir établir des liens entre elles.
- Nos formations ITIL sont entièrement accréditées par PeopleCert.

Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.

Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
À l'issue de chaque stage ou séminaire, QRP fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une feuille d'émargement par journée de présence est fournie enfin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratique. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Examen

EXAMEN ITIL EXPERIENCE (VERSION 5)

- 90 minutes
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 70 % (soit 28 réponses correctes sur 40)
- Livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PeopleCert.

Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de « formation des formateurs », en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.

Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

france@qrpinternational.com
+33 (0)1 82 88 33 49

referent.handicap@qrpinternational.com
+33 (0)1 88 24 05 92

Mis à jour le : 14/10/2026