ITIL® 4 Spécialiste - Diriger la valeur des parties prenantes avec examen

Durée: 3 jours
Public cible: Professionnel TI|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne désirant parfaire leurs connaissances en gestion des services
- Les gestionnaires et les aspirants gestionnaires ITSM
- Les professionnels ITSM qui gèrent et intègrent les parties prenantes, mettent l'accent sur l'expérience et le parcours client ou sont responsables d'entretenir la relation entre les partenaires et les fournisseurs
- Les détenteurs d'une certification ITIL® qui désirent mettre à jour leurs connaissances

Objectifs de la formation

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
- Savoir comment cibler les marchés et les parties prenantes
- Savoir comment entretenir les relations avec les parties prenantes
- Savoir comment modeler la demande et définir les offres de services
- Savoir comment aligner les attentes et convenir des détails de services
- Savoir comment recruter et désactiver les clients et services
- Savoir comment agir ensemble pour s'assurer de la cocréation de valeur continue (consommation de service/fourniture)
- Savoir comment réaliser et valider la valeur des services

Description sommaire

ITIL® 4 se concentre sur une nouvelle forme de gestion des services TI, axée sur l'expérience consommateur, les flux de valeur, la transformation numérique et les plus récentes méthodes de travail, telles que Lean, Agile et DevOps.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

La certification ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value permet aux étudiants de comprendre tous les types d'engagements et d'interactions entre un fournisseur de services et leurs clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires, incluant la cartographie et les concepts clés de l'expérience client (CX) et de l'expérience utilisateur (UX).

L'examen ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value permet d'évaluer si vous détenez une compréhension suffisante des principes ITIL® 4 de tous les types d'engagements et d'interactions entre un fournisseur de services et leurs clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

La certification ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value est l'un des prérequis de la désignation ITIL® 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances techniques et pratiques à mener à bien des services, équipes et flux de travail TI.

Notre équipe de formateurs inclut des professionnels qui œuvrent quotidiennement dans des environnements où ces pratiques soutiennent la cocréation de la valeur. Notre formation inclut des exemples, des simulations et des études de cas liés aux réalités des organisations d'aujourd'hui.

Durée : 3 jours (excluant l'examen).

Contenu du plan de cours

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus. (BL2)
- Savoir comment cibler les marchés et les parties prenantes. (BL2/3)
- Savoir comment entretenir les relations avec les parties prenantes. (BL2/3)
- Savoir comment modeler la demande et définir les offres de services. (BL2/3)
- Savoir comment aligner les attentes et convenir des détails de services. (BL2/3)
- Savoir comment recruter et désactiver les clients et services. (BL2/3)
- Savoir comment agir ensemble pour s'assurer de la cocréation de valeur continue (consommation de service/fourniture). (BL2/3)
- Savoir comment réaliser et valider la valeur des services. (BL2/3)

Approche et méthode pédagogique

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

La formation utilise une approche centrée sur l’expérience client et la cocréation de valeur, basée sur des scénarios et cartographies de parcours. Elle combine ateliers pratiques (customer journey, service design, relation client) et échanges d’expériences. L’animateur agit comme facilitateur orienté client, en aidant à traduire les concepts ITIL® en pratiques concrètes. Chaque étudiant recevra un cahier d'exercices ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value en format électronique (PDF) qui contient tout le matériel de présentation, les notes de cours, les études de cas et les exemples d'examens. Une approche interactive incluant des lectures, des discussions et un partage d'expérience préparera les participants pour la certification ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value et leur fournira les connaissances pratiques nécessaires dans leur travail.

Prérequis

Prérequis de la formation et de la certification :

- Détenir la certification ITIL® 4 Foundation ou contenu équivalent.
- Une preuve de l'obtention de la certification sera demandée lors de l'inscription.

De plus, vous devez avoir assisté à une formation accréditée pour ce module (le nombre d'heures recommandé pour cette formation est de 18 heures, incluant l'examen).

Recommandations

Les participant.e.s sont invité.e.s à réfléchir aux relations avec leurs parties prenantes (clients, utilisateurs, partenaires) et à identifier des enjeux liés à l’expérience client (CX/UX). Il est recommandé d’apporter des exemples de parcours client ou de gestion de services afin d’enrichir les ateliers.

Certifications

- L'examen est composé de 40 questions à choix multiples. Aucune documentation n'est permise pendant l'examen.
- La note de passage est de 70 % (28 bonnes réponses sur 40).
- Chaque question vaut 1 point.
- Aucun pointage négatif ne sera attribué.
-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

La durée de l'examen est de 90 minutes.

- Les personnes non anglophones peuvent demander 25 % plus de temps pour compléter l'examen.
- 15 questions sont au niveau 2 sur l'échelle de Bloom (environ 37,5 %).
- 25 questions sont au niveau 3 sur l'échelle de Bloom (environ 62,5 %).

Accréditations

Ce cours vous qualifie pour 21 unités de développement professionnel (PDU) PMI®.

Code pour reconnaissance des unités d'accréditation: 50549MJYWO

Notes légales

La formation accréditée ITIL® sur cette page est fournie par IT Chapter, ATO de AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.