

# ITIL V5 – Expérience

**Programme** (Mis à jour le 06/05/2026)

## 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

- 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 numérique garantissent une utilisation responsable et transparente.

### Référence

THIP3674

### Durée

3 jours / 21 heures

### Prix HT / stagiaire

2270€

### Objectifs pédagogiques

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

### Niveau requis

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

### Public concerné

### Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

### Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués

### Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés  
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation