OUTILS DE GESTION DE PROJET

ITIL 4 Practitioner Incident Management : qualifier, traiter et piloter les incidents

Un incident majeur révèle toujours les mêmes faiblesses : qualification hésitante, priorisation discutée pendant la crise, communication improvisée et absence de mémoire d'un incident à l'autre. Les équipes traitent les tickets sans que le processus progresse, et les indicateurs mesurent l'activité plutôt que le rétablissement du service. Cette journée porte sur la pratique de gestion des incidents dans ITIL 4. Les sept heures traitent le circuit complet du signalement à la clôture, la gestion des incidents majeurs, l'articulation avec les problèmes et les changements, puis le pilotage par des indicateurs qui orientent réellement les décisions.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**À distance**	**À partir de 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables de production informatique, responsables de support, chefs d'équipe help desk, pilotes de processus et techniciens confirmés.

PRÉREQUIS
Connaître les principes généraux d'ITIL 4 ou exercer dans un service de production informatique.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Qualifier et prioriser un incident à partir de son impact et de son urgence
- Structurer le circuit de traitement et les niveaux d'escalade
- Piloter un incident majeur et organiser la communication vers les métiers
- Articuler la gestion des incidents avec les problèmes et les changements
- Définir des indicateurs orientés rétablissement du service
- Conduire le retour d'expérience et alimenter la base de connaissances

03 Programme détaillé

M1 Cadrage de la pratique et qualification

- Poser les règles avant la sonnerie
- Finalité de la pratique et place dans la chaîne de valeur
- Distinction entre incident demande de service et problème
- Matrice d'impact et d'urgence et règles de priorisation
- Catégorisation des incidents et qualité de la saisie
- Engagements de service et conséquences opérationnelles
- Atelier : Chaque participant révise la matrice de priorisation de son organisation et la teste sur des incidents passés.

M2 Traitement escalade et incidents majeurs

- Rétablir le service sans perdre le fil
- Circuit de traitement des niveaux de support
- Escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique
- Déclenchement et conduite d'un incident majeur
- Communication vers les utilisateurs et vers la direction
- Contournements et articulation avec la gestion des changements
- Mise en situation : Le groupe gère un incident majeur simulé avec des rôles attribués et des informations livrées au fil de l'eau.

M3 Amélioration continue et pilotage

- Faire progresser la pratique entre deux crises
- Indicateurs de rétablissement et limites des mesures d'activité
- Analyse des incidents récurrents et passage à la gestion des problèmes
- Retour d'expérience après incident majeur
- Alimentation et usage de la base de connaissances
- Automatisation et traitement des incidents répétitifs
- Cas pratique : Les participants conduisent le retour d'expérience de l'incident simulé et formulent des actions d'amélioration.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr