OUTILS DE GESTION DE PROJET

ITIL 4 Practitioner Service Desk : organiser, outiller et piloter le support utilisateur

Le centre de services concentre l'image de la direction informatique auprès des utilisateurs. Il absorbe des sollicitations mal formulées, arbitre en permanence entre rapidité et qualité, et supporte des canaux multiples rarement cohérents entre eux. Les équipes s'épuisent quand le dimensionnement et le catalogue de services ne suivent pas les usages réels. Cette journée porte sur la pratique de centre de services dans ITIL 4. Contrairement à une formation centrée sur les incidents, les sept heures traitent l'organisation du point de contact : canaux, catalogue de demandes, dimensionnement des équipes, expérience utilisateur et pilotage de la qualité perçue.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou 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 centre de services, chefs d'équipe support, pilotes de processus, techniciens support et responsables de la relation utilisateurs.

PRÉREQUIS
Connaître les principes généraux d'ITIL 4 ou exercer dans une équipe de support 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 :

- Définir le périmètre et les engagements du centre de services
- Organiser les canaux de contact et le parcours de prise en charge
- Structurer le catalogue des demandes de service et les circuits d'exécution
- Dimensionner les équipes à partir des volumes et des plages de service
- Développer les compétences relationnelles des agents en situation tendue
- Piloter la qualité perçue et exploiter les enquêtes de satisfaction

03 Programme détaillé

M1 Rôle et organisation du centre de services

- Définir le point de contact unique
- Finalité de la pratique et attentes des métiers
- Périmètre des sollicitations prises en charge
- Modèles d'organisation centralisée distribuée ou externalisée
- Canaux de contact et cohérence du parcours utilisateur
- Portail de services et libre-service assisté
- Cas pratique : Le groupe cartographie le parcours d'un utilisateur sur trois canaux différents et repère les ruptures.

M2 Demandes de service et dimensionnement

- Faire tenir la promesse au quotidien
- Construction du catalogue des demandes de service
- Modèles de traitement et circuits de validation
- Analyse des volumes et des pics de sollicitation
- Dimensionnement des effectifs et couverture des plages de service
- Outillage support et intégration avec la base de connaissances
- Atelier : Chaque participant calcule le dimensionnement de son équipe à partir de sa propre courbe de charge.

M3 Expérience utilisateur et pilotage

- Mesurer ce que perçoit réellement l'utilisateur
- Posture d'accueil et conduite d'un échange difficile
- Traitement des insatisfactions et des réclamations
- Enquêtes de satisfaction et exploitation des retours
- Indicateurs de qualité perçue et limites des mesures de volume
- Plan de professionnalisation des agents
- Mise en situation : Chaque participant traite en jeu de rôle un appel d'utilisateur mécontent puis reçoit le retour du groupe.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, 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