OUTILS DE GESTION DE PROJET

ITSM : cartographier ses services, traiter les incidents et suivre les engagements

Les demandes arrivent par messagerie par téléphone et de vive voix. Personne ne sait combien d'incidents sont ouverts, les mêmes pannes reviennent et les utilisateurs relancent sans savoir à qui s'adresser. Les équipes techniques passent leurs journées à éteindre des feux pendant que les projets attendent. Cette journée pose le vocabulaire et la logique de la gestion des services. Le participant distingue incident demande et problème, comprend le rôle d'un centre de services et d'un catalogue, situe les engagements de service et repère les premières améliorations accessibles sans outillage lourd.

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
Techniciens et administrateurs informatiques ainsi que chefs de projet et responsables métier amenés à travailler avec une direction des systèmes d'information.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Distinguer incident demande de service et problème dans les sollicitations reçues
- Décrire le rôle d'un centre de services et d'un catalogue de services
- Situer les principaux processus de gestion des services et leurs interactions
- Interpréter un engagement de service et les indicateurs qui l'accompagnent
- Identifier les premières améliorations applicables à son organisation

03 Programme détaillé

M1 Du support informel à la gestion des services

- Poser un vocabulaire commun
- Ce que recouvre la notion de service informatique
- Différence entre incident demande de service et problème
- Rôles du centre de services et des équipes de support
- Notion de cycle de vie d'un service
- À retenir : Un service se définit par ce qu'il apporte à l'utilisateur et non par la technologie qui le porte.

M2 Processus du quotidien

- Traiter les flux sans les subir
- Prise en charge et qualification d'un incident
- Escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique
- Traitement des demandes courantes et automatisations simples
- Recherche des causes récurrentes
- Gestion des changements et des mises en production
- Cas pratique : Les participants qualifient et orientent une série de sollicitations reçues sur une journée type.

M3 Catalogue engagements et amélioration

- Rendre le service lisible pour les utilisateurs
- Construction d'un catalogue de services compréhensible par les métiers
- Contenu d'un engagement de service et indicateurs associés
- Mesure de la satisfaction et exploitation des retours
- Choix d'un premier périmètre d'amélioration
- Atelier : Chaque participant rédige deux fiches de catalogue et l'engagement de service associé pour son équipe.

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