Fiche Technique:Formation ITSM à Abidjan

Objectifs de la formation

Résultats visés: fiabilité, rapidité et prévisibilité des services IT, alignés sur la valeur métier.

- Structurer un centre de services orienté valeur (rôles, files, SLA).
- Professionnaliser la gestion des incidents et des problèmes (diagnostic, réduction de récidive).
- Sécuriser les changements et déploiements (comités, fenêtres contrôlées).
- Optimiser la gestion des actifs et des configurations (référentiels fiables, audits).
- Piloter par des KPI utiles: disponibilité, MTTR, respect des SLA, taux de réussite des changements.
- Aligner IT et métiers: priorités clarifiées et dialogue structuré.

> Livrables opérationnels: feuilles de route, matrices RACI, gabarits et checklists immédiatement réutilisables.

Population cible

Pour les équipes IT et métiers dont les services numériques doivent être fiables, traçables et mesurables.

- Dirigeants et DSI (gouvernance et structuration).
- Responsables de production et chefs de projets d’industrialisation.
- Managers du support et responsables de centre de services.
- Équipes maintenance/infogérance et coordination avec clients/partenaires.
- Consultants, prestataires, intégrateurs et éditeurs.
- Secteurs BTP, industrie, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services et secteur public.

Durée de la formation

Formats modulables, en présentiel (Plateau, sites abidjanais) ou à distance/hybride.

Format	Durée indicative	Modalités	Public	Livrables
Essentiel décideurs	1 à 2 jours	Présentiel Plateau ou distance	Comité de direction, DSI	Feuilles de route et indicateurs clés
Opérationnel équipes	3 à 5 jours	Sur site (Yopougon, Treichville) ou hybride	Production, support, MCO	Processus, RACI, checklists
Parcours complet	2 à 4 semaines	Mix ateliers + coaching	Organisation IT + métiers	Plan d’amélioration, tableaux de bord

Intra: intégration de vos cas d’usage, SLA et outils. Inter: échanges entre pairs et retours d’expérience régionaux.

Programme de la formation

Parcours ITIL 4 centré sur les opérations critiques d’Abidjan et la création de valeur par les services.

Fondamentaux et vocabulaire commun

- Valeur des services, dimensions ITIL 4, chaîne de valeur, principes directeurs.
- Langage commun DSI/production/support/métiers; cas pratiques contextualisés.

Pratiques prioritaires pour des opérations critiques

- Incidents, problèmes, changements, demandes, configurations, actifs.
- Priorisation orientée continuité des opérations.

Processus, rôles et modèles opérationnels

- Rôles clairs, workflows adaptés, politiques cohérentes.
- Fiches de processus, matrices RACI, guides de transition.

Tableaux de bord, KPI et pilotage par la valeur

- Disponibilité, MTTR, SLA, taux de réussite des changements, perception utilisateur.
- Canevas de tableaux de bord orientés métiers et décisions factuelles.

Outils ITSM et intégration avec la supervision

- Critères de sélection/optimisation ITSM, CMDB, ITOM.
- Intégration surveillance, automatisation de l’escalade, traçabilité.

Études de cas et retours d’expérience

- Simulations d’incidents majeurs, communication et post-mortem.
- Gestion des pics d’activité et rituels d’amélioration continue.