Fiche Technique:Formation ITSM au Cameroun

Objectifs de la formation

Synthèse des résultats visés par la formation.

- Cartographier les services, clarifier rôles et définir des SLA/OLA adaptés.
- Professionnaliser la gestion des incidents/problèmes (RCA), réduire le MTTR et éviter les rechutes.
- Maîtriser les changements et mises en production, augmenter le taux de succès des déploiements.
- Structurer le centre de services, le catalogue et l'automatisation des demandes récurrentes.
- Piloter par des indicateurs (MTTR, disponibilité, changements réussis) et des tableaux de bord exécutifs.
- Aligner l'IT sur les priorités métiers, instaurer une gouvernance claire et renforcer la conformité.

> Résultats visibles en moins de 90 jours grâce à un plan d'amélioration ciblé et des rituels simples (CAB, stand-up, revues).

Population cible

- DSI et responsables ITSM dans des entreprises industrielles et de services.
- Superviseurs helpdesk, ingénieurs support, administrateurs systèmes et réseaux.
- Chefs de projet, PMO et responsables de portefeuille de projets.
- Responsables qualité, RSSI et auditeurs internes.
- Managers métier en BTP, énergie, logistique, transport et agro-industrie.
- Agents du secteur public en charge de la modernisation des services numériques.

Durée de la formation

Option	Détails
Intensif	3 jours consécutifs pour un socle rapide orienté résultats.
Étalé	5 à 6 demi-journées pour favoriser l'ancrage et le transfert.
Modalités	Présentiel (Douala, Yaoundé, Kribi) ou distanciel (classes virtuelles + travaux).
Intra/hybride	Intra multi-sites et formats hybrides possibles (présentiel ciblé + e-learning).

> Chaque session inclut un diagnostic amont, des cas d'usage sectoriels et un plan « 90 jours ». Des parcours certifiants ajoutent révisions structurées et accompagnement à l'examen.

Programme de la formation

Pratiques ITSM adaptées au contexte camerounais, alternant concepts, ateliers et retours d'expérience.

Module	Objectif principal	Durée
Fondamentaux ITSM et gouvernance	Cartographie des services, rôles, SLA/OLA.	1 jour
Gestion des incidents et problèmes	Priorisation, escalades, RCA, retours d’expérience.	1 jour
Gestion des changements et mises en production	Modèles de changement, CAB, release management.	1 jour
CMDB et actifs	Modélisation des CI, relations, vérifications.	0,5 jour
Centre de services et expérience utilisateur	Catalogue, canaux, mesure de satisfaction.	0,5 jour
Indicateurs et amélioration continue	KPI, tableaux de bord, sprints d’amélioration.	0,5 jour