

Gestion des Services IT

★ Certifiant

## ITIL Service Manager

Formation certifiante avancée à la gestion des services informatiques selon le référentiel ITIL, pour piloter le cycle de vie des services et progresser vers un rôle managérial.

DURÉE <b>35 heures</b>	NIVEAU <b>Avancé</b>	FORMAT <b>Présentiel &amp; en ligne</b>
LANGUE <b>Français</b>	CERTIFICAT <b>Certificat Experteam</b>	FORMATEUR <b>Nizar Haddad</b>

### Présentation

La formation ITIL Service Manager approfondit l'ensemble du cycle de vie des services informatiques défini par le référentiel ITIL. Elle vous apprend à maîtriser les principes, le vocabulaire, les modèles de processus, ainsi que les rôles, responsabilités et indicateurs de performance qui structurent la gouvernance IT.

Au-delà des fondamentaux, ce parcours adopte une perspective managériale : alignement de l'informatique sur les enjeux métier, amélioration de la qualité de service et pilotage de la performance. Chaque phase du cycle de vie (stratégie, conception, transition, exploitation et amélioration continue) est étudiée à travers ses processus et bonnes pratiques.

Dispensée par Expert Team Tunisie, centre de formation IT agréé par l'État, cette formation prépare à l'examen de certification ITIL Service Manager et ouvre la voie à des fonctions de responsable ou gestionnaire des services informatiques.

### Objectifs pédagogiques

- ✓ Expliquer les bénéfices de l'implémentation ITIL pour la qualité de service et l'alignement de l'informatique sur les métiers
- ✓ Maîtriser les principes, le vocabulaire et les concepts clés du référentiel ITIL
- ✓ Comprendre les modèles de processus, les rôles et les responsabilités de la gestion des services
- ✓ Piloter chaque phase du cycle de vie des services : stratégie, conception, transition, exploitation
- ✓ Mettre en oeuvre une démarche d'amélioration continue et exploiter les indicateurs de performance
- ✓ Réussir l'examen de certification ITIL Service Manager

### Programme détaillé

#### Introduction à ITIL

- Présentation du référentiel et de sa structure
- Cycle de vie des services

- Concepts clés de la gestion des services

### **Stratégie des Services**

- Objectifs et gestion de la stratégie
- Gestion du portefeuille de services
- Gestion financière
- Gestion de la demande
- Gestion des relations métier (Business Relationship)

### **Conception des Services**

- Gestion des niveaux de service et catalogue de services
- Gestion de la disponibilité et de la capacité
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la continuité des services

### **Transition des Services**

- Gestion des changements
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des actifs et des configurations
- Gestion des connaissances

### **Exploitation des Services**

- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion des événements et des accès
- Centre de services (Service Desk)
- Gestion des opérations

### **Amélioration Continue des Services**

- Approche de l'amélioration continue
- Cycle de Deming (PDCA)
- Processus d'amélioration en sept étapes
- Indicateurs de performance et mesures

## **Prérequis**

Une expérience et des connaissances d'un environnement IT sont recommandées. La connaissance des fondamentaux ITIL (niveau Foundation) constitue un atout.

## **Public visé**

Professionnels de l'informatique (responsables IT, chefs de projet, administrateurs, consultants) souhaitant progresser vers une approche managériale de la gouvernance et de la gestion des services informatiques.

## Prochaines sessions

DATE	VILLE	HORAIRE	FORMATEUR
10/08/2026	Tunis	09h00 - 16h00	Nizar Haddad
07/09/2026	Sfax	09h00 - 16h00	Nizar Haddad

**1 450 TND** / personne

Acompte de 30% possible à la réservation · Financement sur demande.

**Experteam** — El Ghazala, Ariana (face au Technopôle La Ghazela)

+216 29 674 204 · [contact@expertunisie.com](mailto:contact@expertunisie.com) · [experteam.itt.tn](http://experteam.itt.tn)