

25 mars 2026 • Webinaire C2

# ITIL au-delà des TI :

Structurer vos services avec  
l'approche ESM

Webinaire ▾



# Agenda

## Ce que nous allons couvrir

- Mise en contexte : ITIL au-delà des TI
- Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation
- Catalogue de services et portail
- La résistance aux changements
- Par où commencer
- Questions

- **Participants** : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- **Enregistrement** : vous recevrez l'enregistrement par courriel dans la prochaine semaine
- **Questions** : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- **Donnez votre avis** : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir

# Petit rappel

## Le **point de service TI.**

### **L'infolettre C2**

Chaque mois, découvrez des articles, conseils, actualités, événements, nouveautés et bien d'autres directement dans votre boîte de réception.

**M'inscrire**



## Mise en contexte : ITIL au-delà des TI

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) est un ensemble de meilleures pratiques pour la gestion des services IT.

ITIL, ce n'est pas de la théorie. C'est :

- Une façon standard de traiter les demandes
- Un cadre structuré mais adaptable
- Une base pour améliorer les opérations

## ITIL comme base méthodologique

ITIL apporte:

- des processus éprouvés
- un langage commun
- une structure claire
- des pratiques adaptables
- Un meilleur suivi des performances des services

**On ne copie pas ITIL : on l'adapte.**



# ITIL et ITSM

Mise en contexte : ITIL au-delà des TI

## ITIL est souvent perçu comme réservé aux TI

- Centre de services
- Gestion des incidents
- Infrastructure
- Support technique

Pourtant, **les demandes internes sont partout.**

- **Toute organisation gère des demandes, des délais de réponse, des objectifs de niveaux de service (SLO)...**
- **Toute organisation gère des services internes**
- **Et souvent... sans structure claire**

## Quand les services internes ne sont pas structurés

- Demandes dispersées
- Suivi difficile
- Demandes par courriel ou Teams
- Aucune priorisation claire
- Délais imprévisibles
- Responsabilités floues
- Manque de visibilité



# ITSM vs ESM

Mise en contexte : ITIL au-delà des TI

## Qu'est-ce que l'IT Service Management ?

Structurer la manière dont les services sont demandés, fournis et améliorés.

Focus:

- Standardiser les demandes
- Définir des processus
- Améliorer la qualité de service

## Et si on appliquait ça partout ?

C'est là qu'entre l'ESM (Enterprise Service Management), qui est l'application des pratiques ITSM à l'ensemble de l'organisation

Ce que l'ESM change concrètement

- Demandes centralisées
- Délais plus prévisibles
- Responsabilités claires
- Meilleure visibilité
- Expérience utilisateur améliorée



# Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation



# Gestion des demandes de service

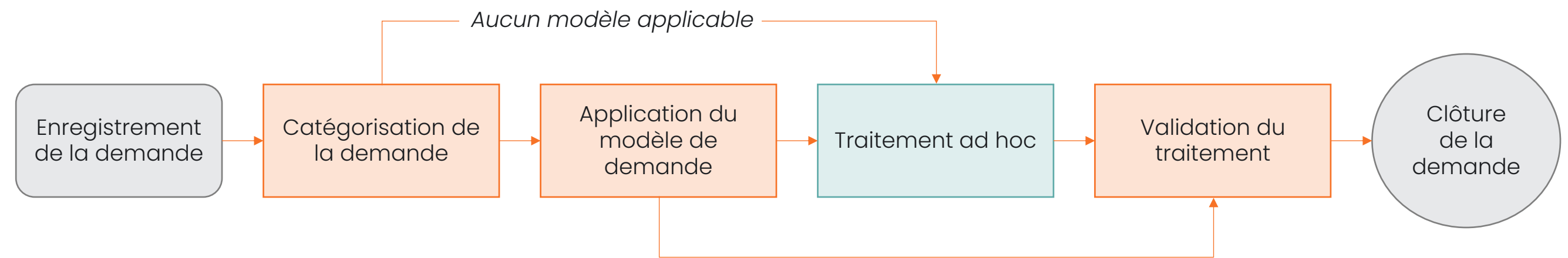
## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

- Traiter les demandes standards
- Structurer les entrées
- Prioriser et assigner

### Exemples :

- RH : demande de congé
- Finances : question sur la paye
- Juridique : dépôt de contrat

Un seul modèle, plusieurs départements



# Gestion des demandes de service

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot shows a web browser window displaying a service request portal. The browser's address bar shows the URL `principaldemo.p13.c2itsm.com/portal#/portal-request-form`. The page header includes the logo for 'Centre de services scolaire Québec' and the user name 'Eric'. A navigation bar contains links for 'Billets', 'Accueil', and 'Assistant de nouveau billet'. A search bar is labeled 'Recherche rapide'. A breadcrumb trail under 'Navigation rapide' reads: 'Centre de Services Scolaire de la Forêt / Catalogue RH / Ressources Humaines / Service'. A warning banner at the top states: 'En cas d'incident avec l'application Quickbooks sur tout nouveau Chromebook envoyé pour chaque employée depuis le début du mois, assurez-vous d'avertir le support en premier'. The main content area is titled 'Sélectionnez un service' and features eight service tiles: 'Retraite' (1 solution(s) trouvée(s)), 'Employé', 'Dotation', 'Stagiaire', 'Congés/Absences', 'Assurances collectives', 'Documents (Attestation, confirmation et reconnaissance des acquis)', and 'Paie'. Each tile includes an 'Informations' icon. A chat bubble icon is visible in the bottom right corner.

# Gestion des demandes de service

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot shows a web interface for a 'Centre de services scolaire Québec'. The user is logged in as 'Eric'. The page features a navigation bar with 'Billets', 'Accueil', and 'Assistant de nouveau billet'. A search bar is present in the top right. A notification banner at the top reads: 'En cas d'incident avec l'application Quickbooks sur tout nouveau Chromebook envoyé pour chaque employée depuis le début du mois, assurez-vous d'avertir le support en premier'. Below this, there are two search bars: 'Recherche rapide' and 'Navigation rapide'. The 'Navigation rapide' bar shows a breadcrumb trail: 'Centre de Services Scolaire de la Forêt / Catalogue RH / Ressources Humaines / Congés/Absences / Demande'. The main content area is titled 'Sélectionnez une demande' and contains two cards: 'Demande de congé lié à la naissance ou l'adoption d'un enfant' and 'Demande de congé sans solde'. The footer indicates '© Sherweb - 4.19.1'.

# Gestion des demandes de service

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

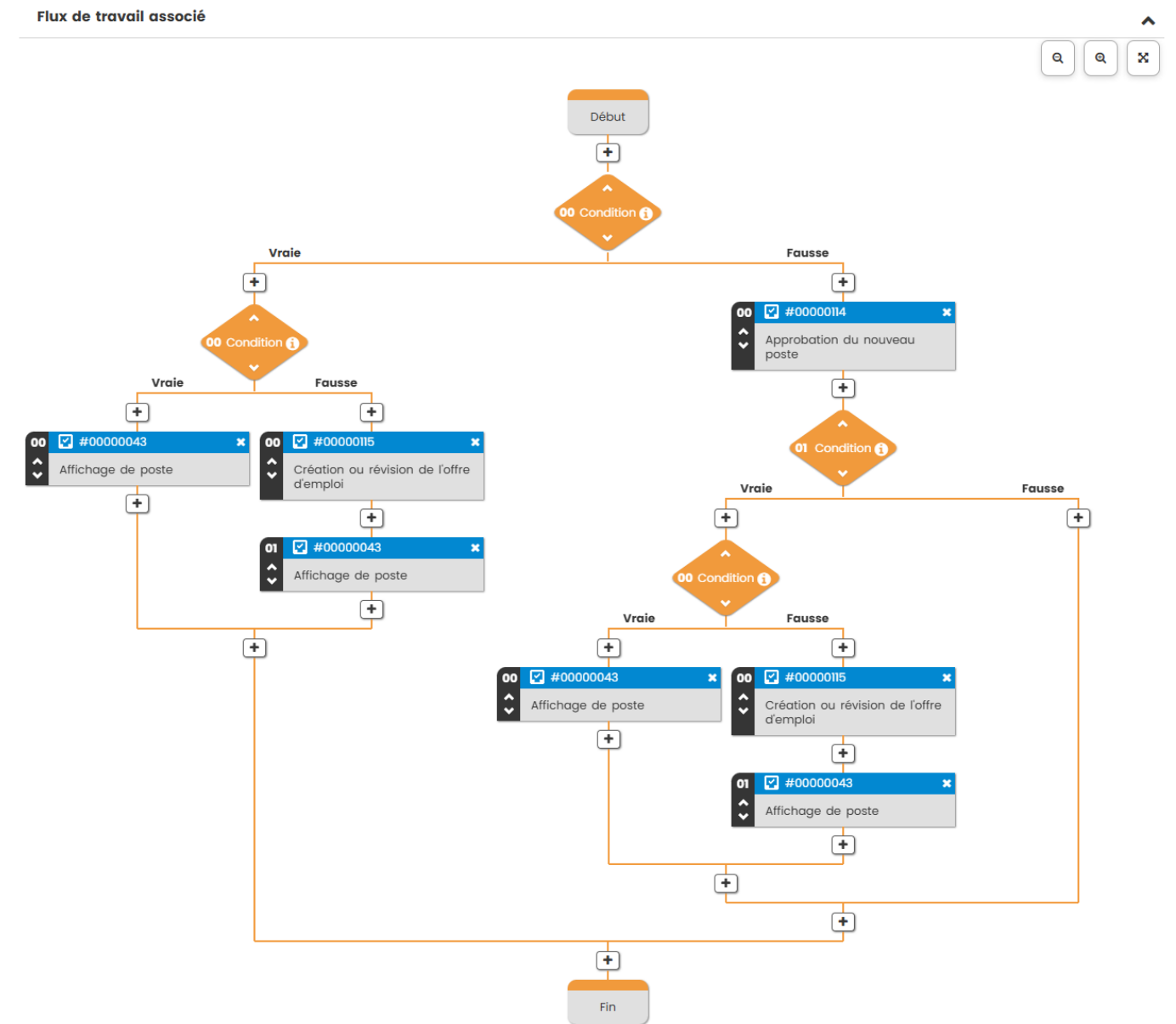
The image displays two overlapping screenshots of a service request management portal. The background screenshot shows the 'Assistant de nouveau billet' (New Ticket Assistant) form for a 'Demande d'affichage de poste' (Job Posting Request). The form includes sections for 'Description générale', 'Sommaire', 'Description' (with a rich text editor), 'Information sur le poste', and 'Fichiers attachés'. The 'Information sur le poste' section contains fields for 'Type de poste' (set to 'Nouveau poste budgété'), 'Établissement', 'Description d'emploi à jour', 'Affichage de poste' (set to 'Interne/ externe'), and 'Date de début souhaitée'.

The foreground screenshot shows a 'Billets' (Tickets) management dashboard. It features a table of tickets with columns for '# Billet', 'Sommaire', 'Client', 'Entreprise', 'État', 'Statut', 'Date de créa...', and 'Date de modi...'. The table contains several rows of ticket data, including one highlighted in red for 'Aménagement temporaire d'une terr...'. The dashboard also includes navigation tabs for 'Billets', 'Gestion', 'Ouverts', and 'Fermés', and a sidebar with filters and groupings.

# Les requêtes de services

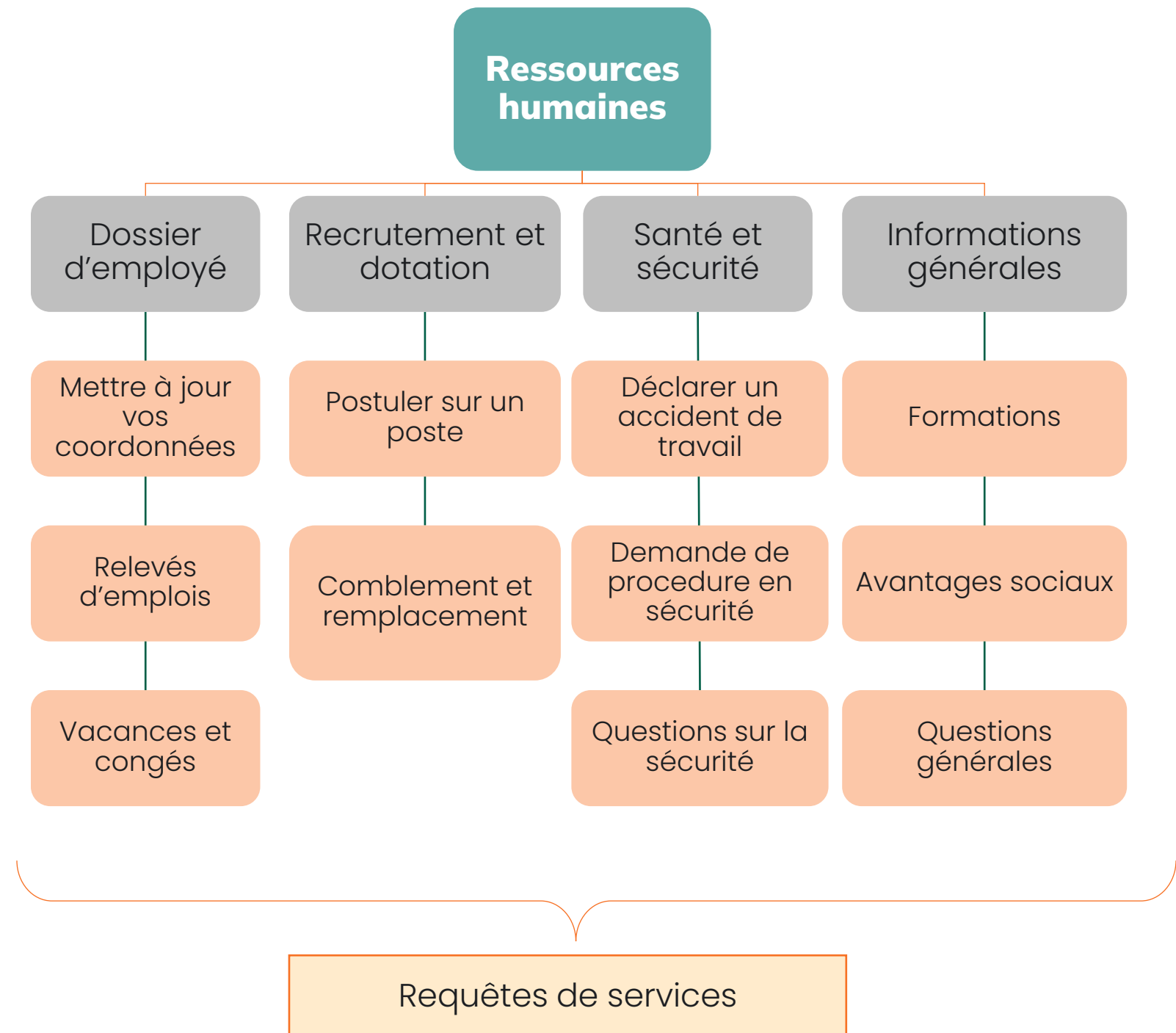
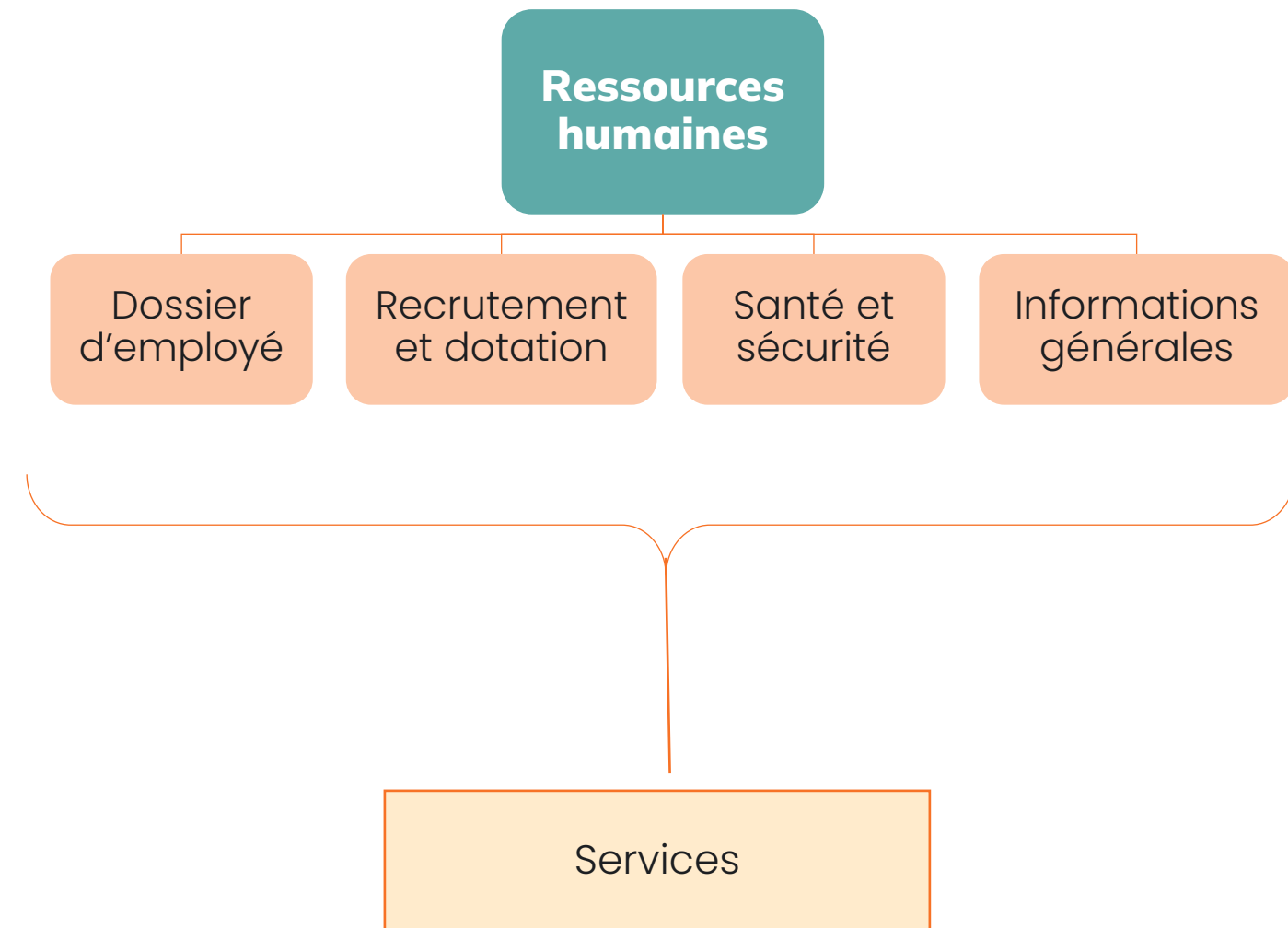
Bien comprendre son catalogue de requêtes de service

The screenshot shows a web interface for managing service requests. At the top, there's a header with 'Billets' and the ticket ID '#00003961'. Below this, a progress bar indicates the ticket's status: Nouveau (orange), Classification, En cours, Implémenté, and Fermé. The main area is divided into two columns. The left column contains filters for 'Client (1)' (showing 'Charles S.'), 'Entreprise' (showing 'Centre de service scolaire'), 'CI associés (0)', 'Suivi de traitement', 'Planification', 'Niveau de service', 'Assigné aux Ressources (1)', 'Assigné aux Groupes (0)', 'Minuteur', and 'Indicateurs'. The right column shows the ticket details under 'Catégorisation' and 'Informations'. The 'Description générale' section includes a 'Sommaire' (Demande d'affichage de poste) and a 'Description' field with a rich text editor. The 'Priorisation' section is empty. The 'Résolution (1)' section is empty. The 'Information sur le poste (5)' section includes fields for 'Type de poste' (Nouveau poste budgété), 'Établissement' (Centre de Services Scolaire de la Forêt), 'Description d'emploi à jour' (Oui), 'Affichage de poste' (Interne/ externe), and 'Date de début souhaitée'.



# Le catalogue de requêtes de services

Bien comprendre son catalogue de requêtes de service



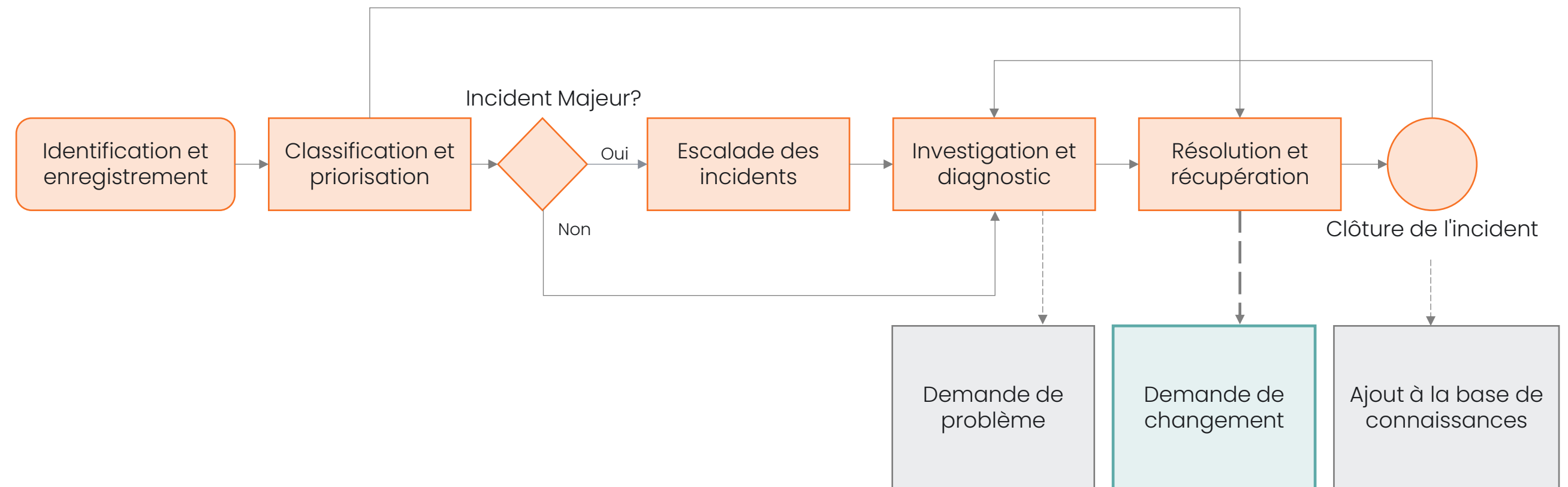
# Gestion des incidents

## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

- Restaurer un service rapidement
- Minimiser l'impact

Exemples :

- Fuite de données
- Bris de contrats
- Erreur critique financière



# Gestion des incidents

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot displays a web-based interface for incident management. At the top, there are tabs for 'Billets' and 'Gestion', and a search bar with the ticket ID '#00003963'. A progress bar below the header shows the incident's status: 'Nouveau' (New), 'Classification', 'Investigation' (highlighted in orange), 'Résolution' (Resolution), and 'Fermé' (Closed). The main content area is divided into several sections:

- Client (1):** A list of clients with a search bar. One client is highlighted: Charles S, 514-224-7856, with 85 open tickets.
- Entreprise:** A list of companies. One is highlighted: Ville - Employés / City - Employees, with 41 open tickets.
- CI associés (0):** A section for associated change requests, currently empty.
- Suivi de traitement:** A section for tracking the incident's progress.
- Planification:** A section for scheduling.
- Niveau de service:** A section for service level management.
- Assigné aux Ressources (1):** A section for assigning resources, currently empty.
- Assigné aux Groupes (0):** A section for assigning groups, currently empty.

The central 'Catégorisation' (Categorization) section includes dropdown menus for 'Catalogue' (Catalogue Ville - Employés), 'Catégorie' (TI), 'Service' (Accès et Sécurité), and 'Demande' (Incident de sécurité). Below this is the 'Informations' section, followed by 'Priorisation' (Prioritization) with dropdowns for 'Impact' (Toute l'organisation), 'Urgence' (Ne fonctionne pas), 'Rôle du client' (Techniciens), and 'Priorité' (PI).

The 'Résolution (0)' section is currently empty. Below it, the 'SVP, nous fournir les détails de l'incident de sécurité (1)' section contains a 'Description de l'incident' with the text: 'Fuite de données à investiguer.'

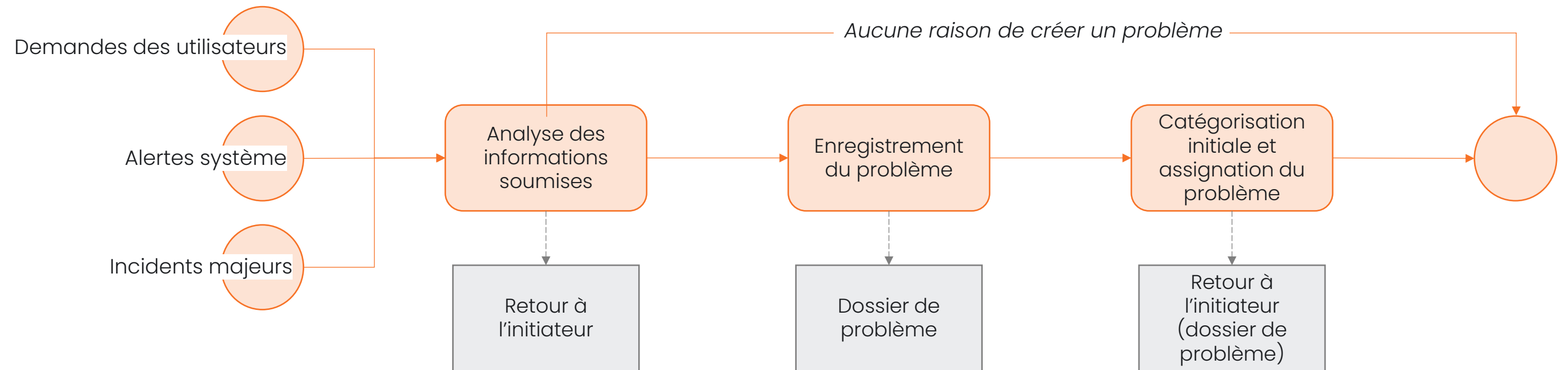
# Gestion des problèmes

## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

- Identifier la cause racine
- Éviter la récurrence

On ne corrige pas juste... on comprend.

- Analyse
- Documentation
- Amélioration continue



# Gestion des problèmes

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot displays a ticket management system interface. The top navigation bar includes a search bar, a user profile icon (EG), and a plus sign for additional actions. Below the navigation bar, there are tabs for different ticket statuses: Nouveau (highlighted in orange), Classification, Investigation, Résolution, and Fermé.

The main content area is divided into two panels. The left panel shows the ticket details for ticket #00003967, titled "Problème de paie". It includes sections for Client (Charles S), Entreprise (Ville - Employés / City - Employees), and Suivi de traitement (2026/03/20 15:10). The right panel shows the ticket description and a list of related tickets.

The ticket description includes a "Description générale" section with a text area containing the text: "Nous recevons plusieurs incident relié à la paie." Below this, there are sections for "Priorisation", "Résolution (1)", "Flux de travail (0)", and "Références (2 | 0)".

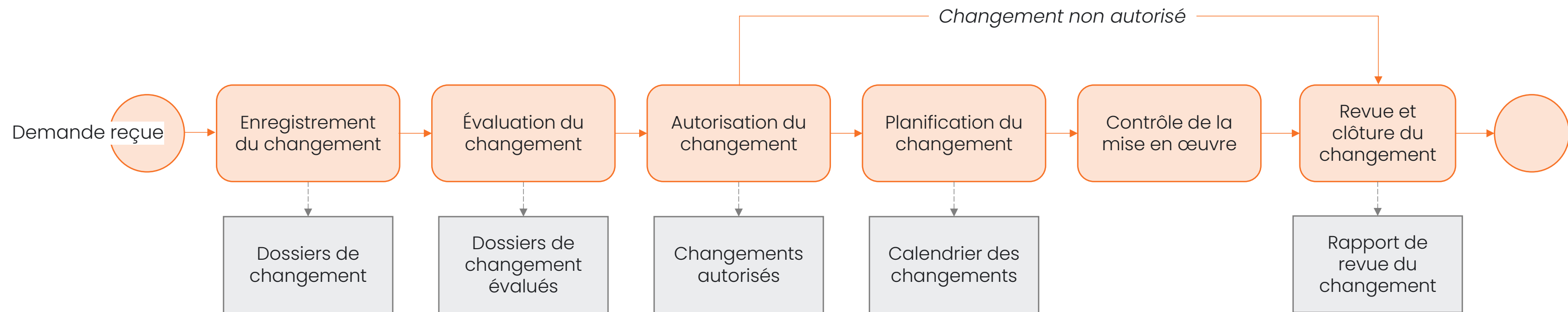
The list view on the right shows a table of tickets with columns for # Billet, Sommaire, Client, Entreprise, État, Statut, Date de cré..., and Date de mo... The table contains three rows of data:

# Billet	Sommaire	Client	Entreprise	État	Statut	Date de cré...	Date de mo...
00003967	Problème de paie	Charles S	Ville - Employés / City - Employees	En cours	Nouveau	2026/03/20 15:10	2026/03/20 15:11
00003966	Je n'ai pas mes vacances	Nicolas Boucher	Ville - Employés / City - Employees	En cours	Nouveau	2026/03/20 15:08	2026/03/20 15:0...
00003965	Erreur sur ma paie	Charles S	Ville - Employés / City - Employees	En cours	Nouveau	2026/03/20 15:05	2026/03/20 15:0...



# Gestion de changements

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation



- Encadrer les changements
- Réduire les risques

Coordination inter-équipes

- Validation
- Planification
- Communication



# Gestion de changements

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot shows a ticket management interface for a change request. The ticket ID is #00003964. The title is "Plan d'étage - choix des espaces de travail e...". The status is "Classification". The client is Charles S, with contact number 514-224-7856 and 86 open tickets. The enterprise is Centre de service scolaire, with 2 open tickets. The change request description is: "Voici les changements nécessaire à apporter au plan d'étage proposé par le consultant." The changes listed are: "Toutes les classes doivent être disposé selon le croquis proposé lors de la dernière réunion.", "Transformer l'espace bureau et lounge en salle de classe.", and "Ajouter un mur pour séparer la salle des enseignants de l'espace administratif." The priority is P3.

**Billets** #00003964

✓ #00003964 - Plan d'étage - choix des espaces de travail e...

Nouveau Classification En cours Implémenté Fermé

**Client (1)**

Client

Charles S  
514-224-7856  
86 billet(s) ouvert(s)

**Entreprise**

Centre de service scolaire  
2 billet(s) ouvert(s)

**CI associés (0)**

**Suivi de traitement**

**Planification**

**Niveau de service**

**Assigné aux Ressources (1)**

**Catégorisation**

**Informations**

**Description générale**

Sommaire

Plan d'étage - choix des espaces de travail et salles

Description

Voici les changements nécessaire à apporter au plan d'étage proposé par le consultant:

- Toutes les classes doivent être disposé selon le croquis proposé lors de la dernière réunion.
- Transformer l'espace bureau et lounge en salle de classe.
- Ajouter un mur pour séparer la salle des enseignants de l'espace administratif.

**Priorisation**

Impact: Service, département ou plus de ...

Urgence: Peut fonctionner

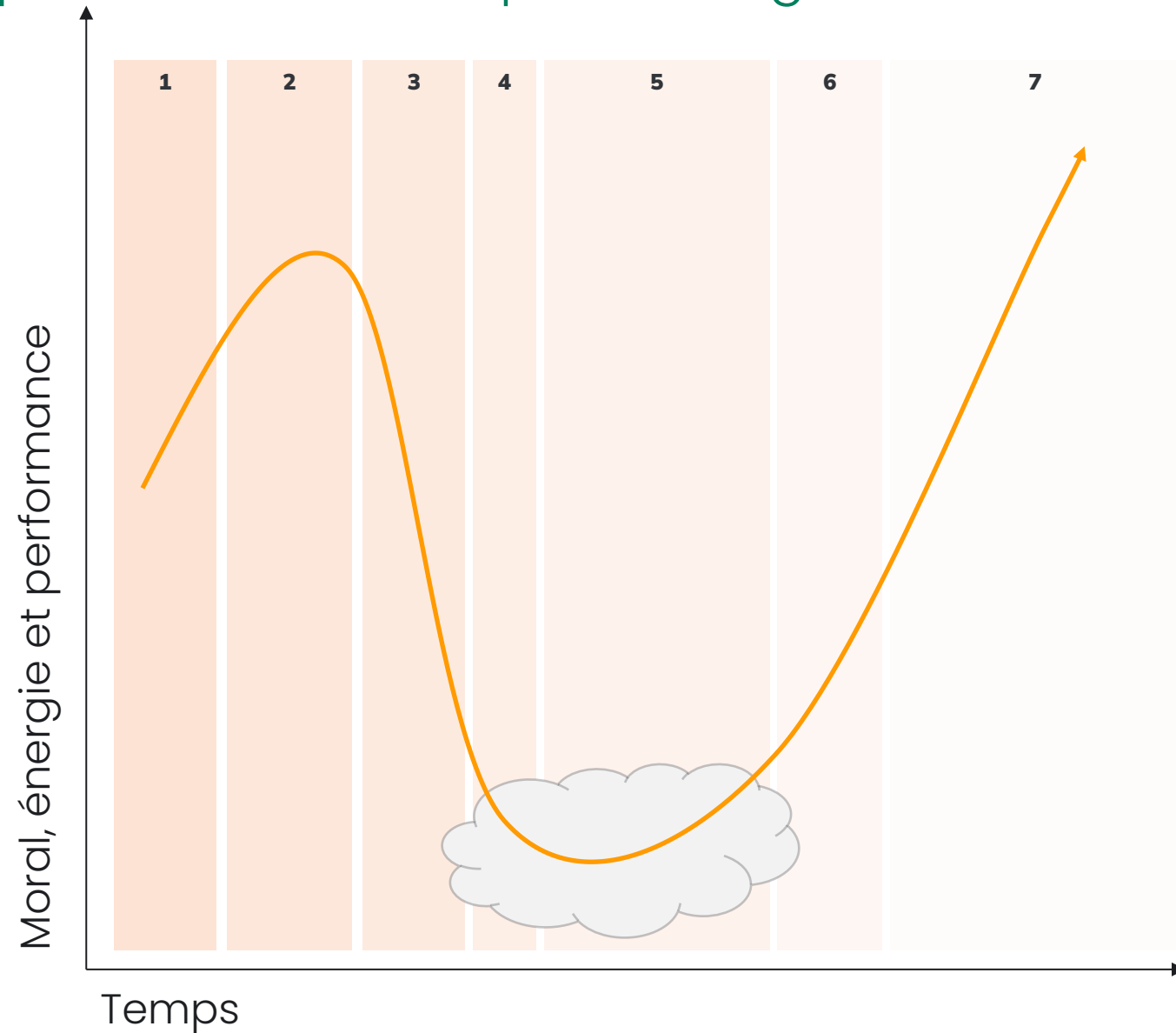
Rôle du client: Techniciens

Priorité: P3

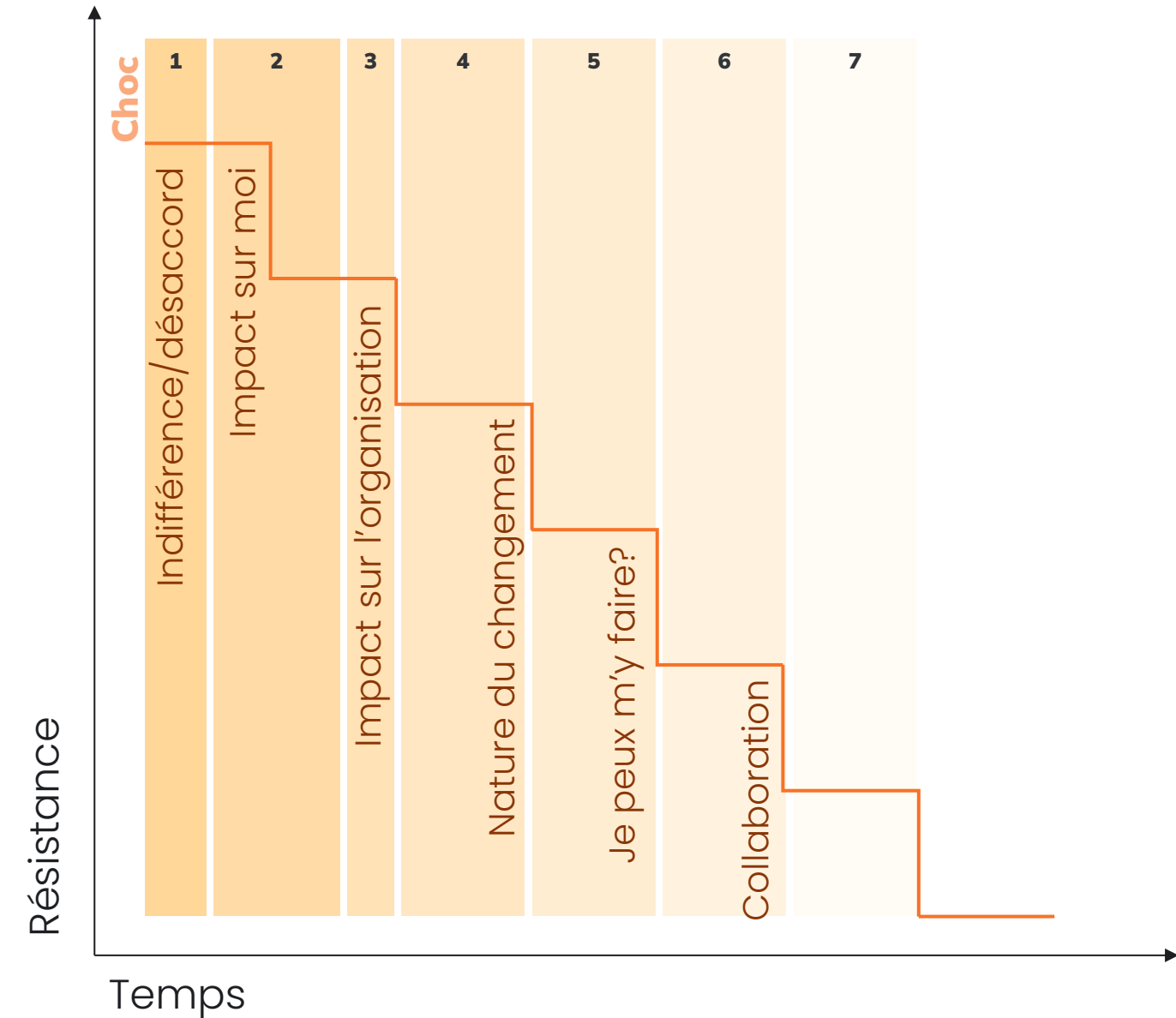


# Impacts et résistance au changement

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation



- |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Choc                      | 5. Dépression et confusion |
| 2. Dénî                      | 6. Acceptation             |
| 3. Colère ou blâme           | 7. Résolution de problème  |
| 4. Négotiation et auto-blâme |                            |



- |                        |                                  |
|------------------------|----------------------------------|
| 1. Sensibiliser        | 4. Informer et impliquer         |
| 2. Écouter et rassurer | 5. Soutenir et motiver           |
| 3. Expliquer l'intérêt | 6. Favoriser le travail d'équipe |

∞ Amélioration continue



# Gestion des actifs

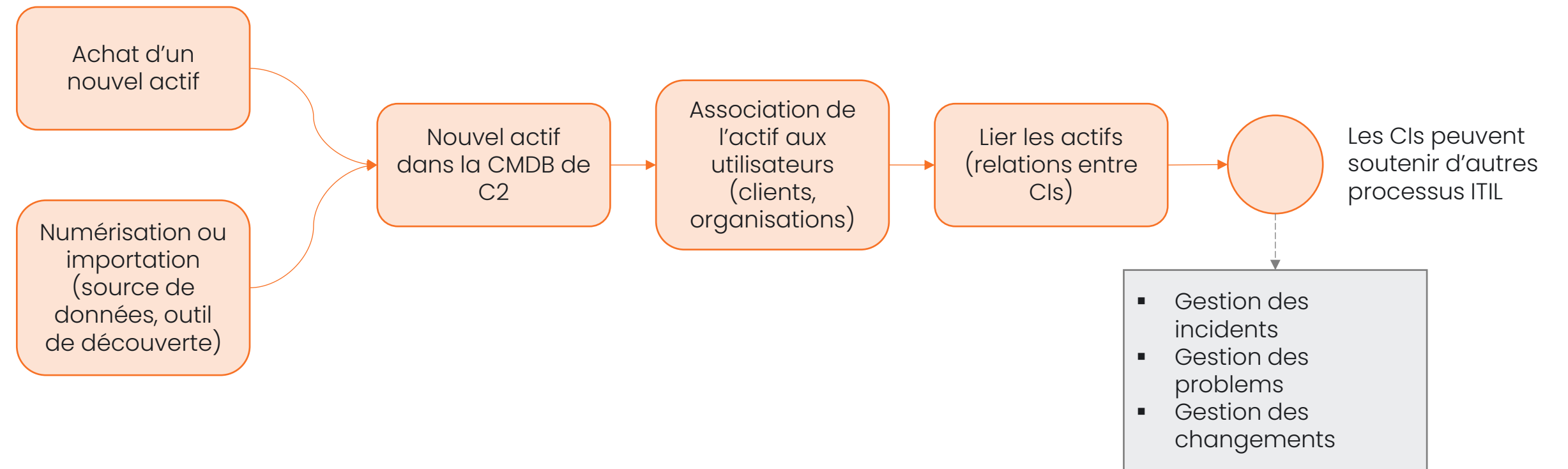
## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

- Suivre les ressources
- Maintenir l'inventaire

Exemples :

- RH → profils employés
- Matériel → équipements
- Juridique → documents

Les actifs ne sont pas que TI



# Gestion des actifs

## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

Centre de services scolaire Québec Eric Base de connaissances

### Informations supplémentaires de l'employé

Nom:

Prénom:

Titre d'emploi:

Courriel:

Service:

Gestionnaire:

Rôle:

Employé crée:

### Applications

Arrivée - Profil d'emploi:

Applications:

Applications additionnelles:

- 0000091 Application Google Chrome
- 0000083 Application Adobe Photoshop
- 0000088 Application Moodle
- 0000075 Application Acrobat Pro

Numéro	Dossier	Nom	Catégorie	Propriétaire	État du CI
00000180	Système RH	Prevente	Profils		En Production
00000179	Système RH	Professeur	Profils		En Production
00000164	Système RH	Chargé(e) de projets	Profils		En Production
00000149	Système RH	Agent administration	Profils		En Production

(00000149) Agent administration

### Applications

Arrivée - Profil d'emploi:

Applications:

Applications additionnelles:

- 0000091 Application Google Chrome
- 0000083 Application Adobe Photoshop
- 0000088 Application Moodle
- 0000075 Application Acrobat Pro

### Equipments

Equipments:

Équipements additionnelles:

- PC-3108 Ordinateur PC-3108
- 00000243 Chromebook Chromebook 243
- TEL-001 Téléphone TEL-001

### Licence Azure

Licence Azure:

URL:

### Accès répertoire

Accès répertoire:

- 00000173 Répertoire Z:\Clients
- 00000171 Répertoire Z:\Docs

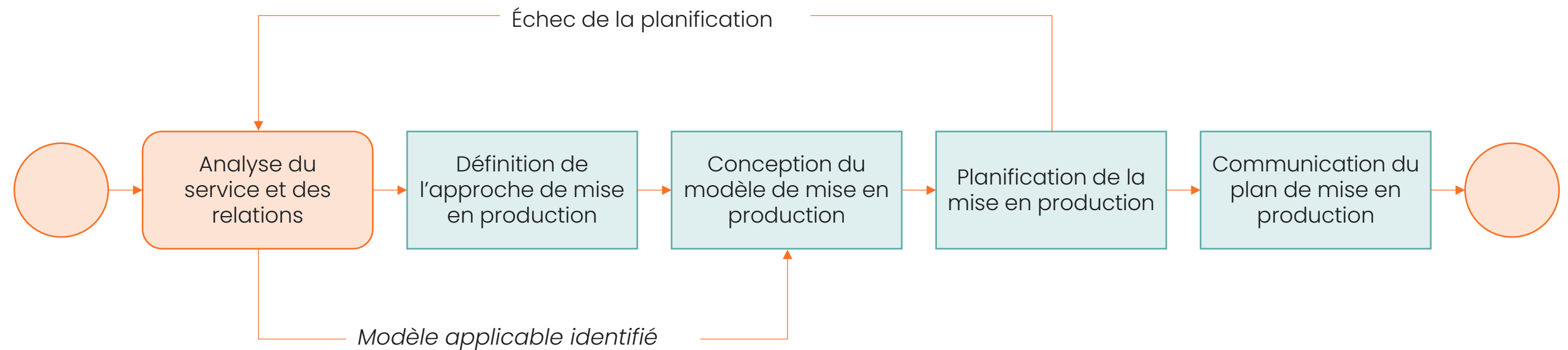


# Gestion des mises en production et des déploiements

## Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

- Déployer des changements
- Assurer une transition fluide
- Plan de déploiement
- Adoption utilisateur

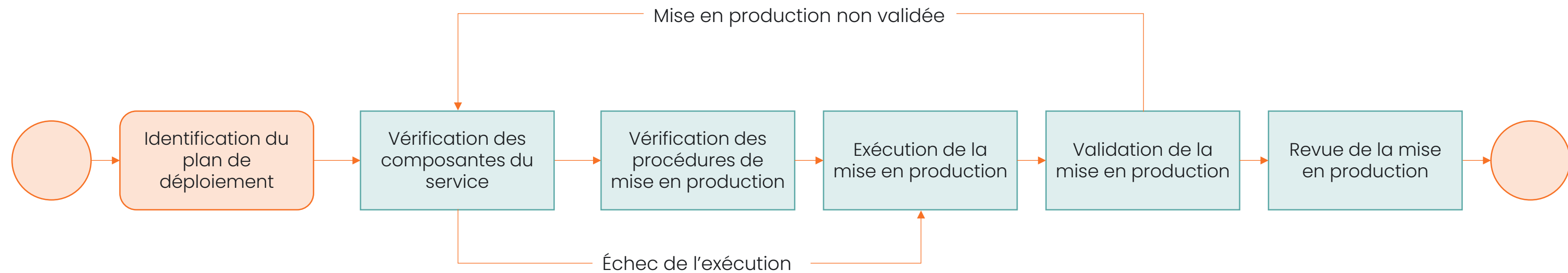
### Planification de la mise en production



# Gestion des mises en production et des déploiements

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

## Coordination de la mise en production



# Gestion des mises en production et des déploiements

Les 6 processus ITIL adaptés à l'organisation

The screenshot displays a user interface for a service center. At the top left, it identifies the organization as 'Centre de services scolaire Québec'. The user is logged in as 'Eric'. A navigation bar includes 'Base de connaissances', a notification bell, and a search icon. A warning banner at the top states: 'En cas d'incident avec l'application Quickbooks sur tout nouveau Chromebook envoyé pour chaque employée depuis le début du mois, assurez-vous d'avertir le support en premier'. Below this, there are tabs for 'Billets', 'Accueil', and 'Assistant de nouveau billet'. The main content area features two search boxes: 'Rechercher une demande pour créer un billet' and 'Rechercher dans la base de connaissances'. At the bottom, three prominent blue buttons are visible: 'Nouvelle demande' with a plus sign icon, 'Mes demandes' with a ticket icon, and 'Base de connaissances' with a document icon. The footer contains the copyright notice '© Sherweb - 4.19.1' and a chat bubble icon.

# Ce qu'il faut retenir

- ITIL ≠ juste TI
- ESM = logique transversale
- Structure = gain d'efficacité

Par où commencer

- Identifier vos demandes fréquentes
- Structurer un catalogue simple
- Appliquer 1 ou 2 processus clés

## Question?



# Ressources

- [Les 5 principaux avantages d'ITIL 4](#)
- [La différence entre ITSM et ITIL](#)
- [À quel point devons-nous suivre le modèle ITIL?](#)
- [Les avantages de l'ITIL : l'importance des meilleures pratiques TI aujourd'hui](#)
- [Naviguer la gestion de changement ITSM avec succès](#)
- [5 étapes pour mieux contrôler votre gestion du changement](#)
- [La gestion des incidents: pas de problème!](#)
- [Optimisez votre gestion de services grâce aux catalogues adaptés à chaque département](#)
- [Automatisation de processus TI: tout savoir](#)
- [Webinaires ITSM et gestion des services | C2](#)

## L'excellence TI : un catalogue de requêtes impeccable

Dans ce webinaire:

- Découvrez la valeur d'un catalogue de demandes de services bien structuré
- Les erreurs à éviter lors de la mise en place de votre catalogue
- Un examen des meilleures pratiques
- Plusieurs exemples de catalogue de demandes de services pour divers scénarios, allant du département informatique aux demandes plus inattendues.

[Voir la page de visionnement](#)

## Optimisez vos services avec un catalogue adapté à chaque département

Pour mieux comprendre:

- Pourquoi un catalogue de services en ligne est essentiel
- Les défis des services internes sans catalogue structuré
- Comment plusieurs départements peuvent coexister et gagner en efficacité dans C2 ITSM
- Démonstrations en direct

[Voir la page de visionnement](#)



Vous avez un avis à partager sur le webinaire?



<https://forms.office.com/r/8xC6es0Y8z>



# **C2 : Vos affaires à votre façon**

1 800 889.3698

**C2-itsm.com**

**ventes@c2itsm.com**



Webinaire C2

