



LEBONFAX SARL

-Solutions Technologiques - Formations de renforcement de capacités - Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement – Consulting - Livraison du matériel informatique et de bureau - Montage, Audit, Suivi et Evaluation de projets - Prestation de services diverses

Modèle de gestion du contrôle des changements selon ITIL V4 :

1. Identification du besoin de changement :

- i. Toute demande de changement doit être enregistrée et évaluée pour déterminer si elle répond à un besoin clair et justifié.
- ii. Les demandes de changement peuvent provenir de différentes sources, telles que les utilisateurs, les clients, les incidents, les problèmes ou les opportunités d'amélioration identifiées.

2. Évaluation du changement :

- i. Chaque demande de changement doit être évaluée en termes d'impact sur les services existants, les processus, les ressources, les coûts et les risques potentiels.
- ii. Utiliser des critères prédéfinis pour évaluer l'urgence, la priorité et l'impact du changement.

3. Approbation du changement :

- i. Les changements doivent être approuvés par une autorité compétente, généralement le comité de gestion des changements (Change Advisory Board - CAB).
- ii. Le CAB évalue les risques, les impacts et les bénéfices du changement, et décide s'il est autorisé à passer à l'étape suivante.

4. Planification et coordination du changement :

- i. Élaborer un plan détaillé pour chaque changement approuvé, incluant les étapes, les ressources nécessaires, les délais et les parties prenantes impliquées.
- ii. Coordonner les activités de tous les intervenants, en s'assurant que toutes les dépendances et les contraintes sont prises en compte.

5. Mise en œuvre du changement :

- i. Effectuer le déploiement du changement en suivant les procédures et les bonnes pratiques définies.
- ii. Surveiller attentivement l'exécution du changement pour détecter toute déviation par rapport au plan initial et prendre les mesures correctives appropriées.

6. Évaluation et test du changement :

- i. Vérifier que le changement a été mis en place correctement et qu'il fonctionne comme prévu.
- ii. Effectuer des tests et des vérifications pour s'assurer que le changement n'a pas introduit de nouvelles erreurs ou de dysfonctionnements.

7. Validation et clôture du changement :

- i. Obtenir la validation de toutes les parties prenantes concernées pour confirmer que le changement a été mis en œuvre avec succès.
- ii. Clôturer officiellement le changement en mettant à jour les documents, les configurations et les informations relatives aux services.

LEBONFAX SARL : Yaoundé, Bastos à côté de l'Ambassade d'Espagne

N° Cont : M112015226760X- RCCM : RC/YAO/2020/B/1710

Tél. : (+237) 656 248 647 / (+225)01 7093 4706 WhatApps Tél. : (+237) 677767791/(+225) 07 0245 1178

Website ; www.lebonfax.com

Email : info@lebonfax.com



LEBONFAX SARL

-Solutions Technologiques - Formations de renforcement de capacités -
Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement – Consulting - Livraison du
matériel informatique et de bureau - Montage, Audit, Suivi et Evaluation de
projets - Prestation de services diverses

8. Suivi et évaluation post-implémentation :

- i. Surveiller les performances et les résultats du changement après son déploiement.
- ii. Évaluer l'efficacité du changement et s'assurer qu'il a atteint les objectifs fixés.

9. Gestion des problèmes et des incidents liés au changement :

- i. Si des problèmes ou des incidents surviennent après le déploiement du changement, les traiter conformément aux processus de gestion des problèmes et des incidents.

10. Apprentissage et amélioration continue :

- i. Documenter les leçons apprises à chaque étape du processus de gestion du changement et les utiliser pour améliorer les futurs changements.
- ii. Effectuer des revues périodiques pour évaluer l'efficacité et l'