

Mis à jour le 23/07/2025

S'inscrire

Formation Certification ISO 20000 Foundation

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

3 jours (21 heures)

Présentation

Notre formation ISO 20000 Foundation vous permettra de comprendre en profondeur les exigences clés du management des services IT, depuis la définition des services jusqu'à la gestion des incidents, des changements, des niveaux de service et de la performance. Elle constitue une première étape indispensable pour toute équipe souhaitant s'aligner sur les meilleures pratiques de l'ITSM.

Vous apprendrez à identifier les processus critiques, à structurer un catalogue de services, à gérer les interruptions et les demandes, et à contribuer efficacement à un Système de Management des Services (SMS).

Vous serez également préparés à l'examen de certification ISO 20000 Foundation grâce à une approche claire, des ateliers pratiques et des supports d'entraînement.

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de participer activement à la mise en œuvre ou au pilotage d'un SMS et de comprendre comment aligner votre stratégie IT sur les standards internationaux.

Comme toutes nos formations, celle-ci est à jour avec la dernière version ISO/IEC 20000-1:2018 et s'appuie sur des cas concrets issus du terrain.

Objectifs

- Comprendre les concepts, la structure et les objectifs d'un SMS
- Identifier et maîtriser les processus clés de la gestion des services IT
- Connaître les exigences de la norme ISO 20000-1:2018
- Savoir contribuer à un projet de certification ou d'amélioration ITSM
- Se préparer efficacement à la certification ISO 20000 Foundation

Public visé

- Chefs de projet IT
- Responsables ITSM
- Equipes IT
- Consultants et infogéreurs

Pré-requis

- Aucun prérequis technique n'est exigé
- Une expérience en support, production IT ou gestion des services est un plus
- La formation est accessible aux profils techniques comme fonctionnels

Programme de notre formation ISO 20000 Foundation

Introduction à la gestion des services IT

- Définition d'un service IT et logique de service orientée client
- Objectifs de la gestion des services : valeur, qualité, cohérence
- Lien entre gestion des services, gouvernance et transformation IT
- Périmètre d'un SMS (Système de Management des Services)
- Concepts clés : catalogue, SLA, support, disponibilité

Présentation de la norme ISO 20000

- Objectifs et structure de la norme ISO 20000-1:2018
- Terminologie officielle (contexte, leadership, support...)
- Organisation des exigences en chapitres et processus
- Spécificités de la version 2018 et structure HLS
- Atelier : Cartographier les services d'une organisation et leur criticité IT

Leadership, stratégie et engagement du management

- Politique SMS et alignement avec les objectifs métier
- Rôles, responsabilités et désignation du responsable SMS
- Gestion des parties intéressées (internes, clients, fournisseurs)
- Approche risques/opportunités appliquée à la gestion des services

Planification et documentation du SMS

- Objectifs qualité et indicateurs liés aux services
- Gestion documentaire (politiques, procédures, enregistrements)
- Ressources et compétences nécessaires à la mise en œuvre du SMS
- Communication interne/externe et sensibilisation

Pilotage opérationnel des services

- Catalogue de services, contrats et niveaux de service (SLA)
- Gestion de la capacité, disponibilité, continuité, sécurité
- Planification et mise en œuvre des nouveaux services
- Atelier : Construire une fiche de service avec engagements et indicateurs (SLA simplifié)

Support des services et gestion des incidents

- Gestion des incidents et escalade
- Gestion des problèmes : analyse cause racine, prévention
- Suivi des demandes de service (requêtes utilisateur)
- Atelier : Simuler un traitement d'incident selon les principes ITSM

Maîtrise des changements et des configurations

- Processus de gestion des changements : urgents, standard, majeurs
- Suivi des versions, déploiements et mises en production
- Gestion des actifs et des configurations (CMDB)
- Documentation des impacts et procédures de validation

Évaluation, amélioration continue et audit

- Surveillance et mesure de la performance des services
- Audits internes du SMS : objectifs, critères, écarts
- Revue de direction : analyse, décision, pilotage
- Atelier : Identifier des non-conformités et proposer un plan d'action correctif

Préparation à la certification ISO 20000 Foundation

- Format, durée et critères de réussite de l'examen
- Types de questions (terminologie, processus, scénarios)
- Conseils de gestion du temps et de compréhension des énoncés
- Révision synthétique des points clés par domaine
- Test blanc de certification avec correction et explication

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes,

souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.