

Mis à jour le 23/07/2025

S'inscrire

Formation Certification ISO 20000 Lead Implementer

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

4 jours (28 heures)

Présentation

Notre formation ISO 20000 Lead Implementer vous permettra de concevoir, déployer et piloter un Système de Management des Services (SMS) aligné sur les exigences de la norme.

Vous apprendrez à structurer un catalogue de services, formaliser les processus de support, gérer les incidents, changements, niveaux de service, et conduire des plans d'amélioration continue.

Votre équipe saura planifier un projet d'implémentation ISO 20000, accompagner un audit de certification, et améliorer durablement la qualité de service IT dans votre organisation.

Vous serez également en mesure de conduire une analyse d'écarts, rédiger une politique SMS, piloter des KPI, et intégrer des processus ITSM selon les meilleures pratiques.

À l'issue de cette formation, vous disposerez d'une méthode complète pour aligner vos services IT sur un standard international, et préparer efficacement votre organisation à la certification ISO 20000.

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 exigences clés de la norme ISO 20000
- Concevoir, mettre en œuvre et améliorer un Système de Management des Services (SMS)
- Piloter les processus ITSM critiques : incidents, changements, SLA, catalogue, etc.

- Accompagner une organisation vers la certification ISO 20000
- Se préparer efficacement à la certification Lead Implementer

Public visé

- Responsables ITSM
- Chefs de projet IT
- Consultants ou auditeurs internes

Pré-requis

- Une connaissance de base de l'ITSM, d'ITIL ou de la norme ISO 20000 est conseillée
- Aucune certification préalable n'est obligatoire
- La formation s'adresse aux profils techniques comme fonctionnels

Programme de notre formation ISO 20000 Lead Implementer

Introduction au management des services IT

- Comprendre les enjeux de la gestion des services IT
- Principes fondamentaux de l'ITSM et de l'ISO 20000
- Structure de la norme ISO 20000-1:2018 et logique HLS
- Différences et liens avec ITIL, ISO 27001 et ISO 9001

Vue d'ensemble du SMS et terminologie clé

- Définition du SMS (Système de Management des Services)
- Concepts clés : services, SLA, catalogue, incidents, PDCA
- Parties intéressées, rôles, et périmètre du SMS
- Interactions entre processus dans un environnement IT

Cadrage du projet d'implémentation

- Analyse de contexte et cartographie des services existants
- Définition du périmètre d'application du SMS
- Évaluation initiale (gap analysis) et planification projet
- Atelier : Réaliser une analyse d'écarts entre les pratiques en place et ISO 20000

Gouvernance, politique et leadership

- Engagement de la direction et communication
- Politique SMS et alignement stratégique

- Identification des risques, opportunités et objectifs qualité
- Structure de gouvernance et pilotage des ressources

Documentation du SMS et gestion des informations

- Gestion documentaire et contrôle des versions
- Enregistrements obligatoires et auditabilité
- Maîtrise des informations liées aux services
- Atelier : Élaborer une politique SMS et une fiche d'objectifs alignés avec un SLA

Gestion des services, des SLA et du catalogue

- Construction du catalogue de services
- Définition et gestion des niveaux de service (SLA, SLR)
- Gestion de la relation client et des fournisseurs
- Alignement entre exigences métier et services rendus

Processus de support et de résolution

- Gestion des incidents, escalades et communication
- Gestion des problèmes et prévention des interruptions
- Suivi des requêtes utilisateur et support opérationnel
- Atelier : Simuler la gestion d'un incident critique dans un environnement IT

Gestion des changements, configurations et déploiements

- Processus de gestion des changements (types, autorisations)
- Gestion des configurations (CMDB) et inventaire des actifs
- Supervision des déploiements et des mises en production
- Documentation, validation et revue post-changement

Continuité, capacité et sécurité des services

- Planification de la continuité des services IT
- Dimensionnement et gestion de la capacité
- Intégration des exigences de sécurité (lien avec ISO 27001)
- Atelier : Construire un plan de continuité orienté services (PCA simplifié)

Surveillance, audits internes et revue de direction

- Indicateurs de performance (KPI) et suivi opérationnel
- Préparation et réalisation d'un audit interne
- Revue de direction : objectifs, entrées/sorties, décisions
- Plan d'actions correctives et suivi d'efficacité

Amélioration continue et préparation à la certification

- Approche PDCA appliquée au SMS
- Suivi des non-conformités et plans d'amélioration
- Vérification de la conformité aux exigences ISO 20000
- Atelier : Simuler une revue de direction et évaluer la performance du SMS

Préparation à l'examen ISO/IEC 20000 Lead Implementer

- Objectifs de l'examen, format, durée, score minimum
- Conseils méthodologiques pour aborder les QCM/scénarios
- Révision des exigences clés de la norme ISO 20000
- Test blanc + correction commentée en groupe

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.