

Mis à jour le 23/07/2025

S'inscrire

Formation Certification ITIL-ISO 20000 Alignment

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

2 jours (14 heures)

Présentation

Notre formation ITIL – ISO 20000 Alignment vous permettra de comprendre en profondeur la complémentarité entre ces deux approches.

Vous apprendrez à associer les pratiques ITIL aux exigences de la norme ISO 20000, à structurer vos processus pour qu'ils soient à la fois efficaces sur le terrain et conformes aux standards internationaux.

Vous saurez identifier les zones d'alignement (SLA, incidents, changements, catalogue...), auditer les processus existants, construire une feuille de route d'harmonisation ITIL/ISO, et se préparer à un projet de certification ISO 20000 en capitalisant sur les forces d'ITIL.

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'optimiser vos services IT en conciliant flexibilité opérationnelle et conformité normative, dans une logique d'amélioration continue.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous fournira des grilles comparatives, des cas pratiques, et la synthèse des dernières versions en vigueur (ITIL 4 et ISO/IEC 20000-1:2018).

Objectifs

- Comprendre les fondements communs et les différences entre ITIL et ISO 20000
- Savoir aligner les pratiques ITIL sur les exigences de la norme
- Auditer un processus ITIL selon une approche ISO 20000
- Construire une feuille de route d'alignement ITIL/ISO
- Se préparer à un projet de certification ISO 20000 avec une approche intégrée

Public visé

- Responsables ITSM
- Chefs de projet
- Equipes support, qualité, sécurité ou conformité
- Organisations certifiées ISO 20000 souhaitant intégrer davantage ITIL dans leur organisation

Pré-requis

- Connaissance de base d'ITIL ou de la gestion des services IT
- Aucune certification préalable n'est requise
- La formation est accessible à tous profils fonctionnels ou techniques impliqués dans l'ITSM

Programme de notre formation ITIL-ISO 20000 Alignment

Introduction à ITIL et ISO/IEC 20000

- Présentation des origines et finalités d'ITIL et d'ISO 20000
- Points communs : amélioration continue, cycle PDCA, approche service
- Nature et objectifs : bonnes pratiques vs norme auditable
- Rôle de l'ITSM dans la performance des services informatiques
- Vue d'ensemble de la structure HLS de la norme ISO 20000

Processus ITIL et exigences ISO 20000

- Les 7 principes directeurs ITIL 4 et leur écho dans ISO 20000
- Comparaison des processus ITIL (incident, changement, SLA...) avec les exigences ISO
- Gestion de la valeur, du risque et des niveaux de service
- Atelier : Créer une matrice de correspondance entre les pratiques ITIL et les clauses ISO 20000

Alignement opérationnel ITIL/ISO 20000

- Formalisation documentaire des pratiques ITIL à des fins d'audit
- ITIL en soutien à l'auditabilité : rôles, indicateurs, preuves
- Mise en œuvre de l'amélioration continue (ITIL CSI vs clause 10 ISO)
- Atelier : Auditer un processus ITIL (gestion des incidents) et identifier les écarts ISO

Gouvernance et intégration dans un SMS

- Définir les responsabilités : gouvernance ITIL vs responsabilités ISO
- Intégrer les rôles ITIL dans la structure du SMS
- Alignement avec les exigences transversales (gestion des ressources, communication, etc.)
- Mise en place d'un plan d'alignement stratégique

Étude de cas & retour d'expérience

- Analyse d'un projet ISO 20000 supporté par ITIL
- Identifier les succès, les freins et les bonnes pratiques
- Interactions avec d'autres normes (27001, 9001)
- Atelier : Construire une feuille de route d'alignement ITIL / ISO 20000 sur un contexte simulé

Préparation à la certification ISO 20000

- Comprendre le processus de certification ISO 20000
- Conseils pour formaliser les pratiques ITIL dans un SMS certifiable
- Exigences documentaires et preuves à fournir
- Revue des points clés de convergence pour l'examen
- Test de validation des acquis + corrigé commenté

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.

[Page Web du Programme de Formation](#) - Annexe 1 - Fiche formation

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 54743 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

© Ambient IT 2015-2025. Tous droits réservés. Paris, France - Suisse - Belgique - Luxembourg