

ISO / IEC 20000 – Foundation – Avec certification

2 jours (14 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

1 570 € HT par personne (TVA en vigueur)

Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 30/09/2026. Document téléchargé le 02/10/2026.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Décrire les éléments et le fonctionnement d'un système de management de services IT et ses principaux processus
- Identifier la corrélation entre la norme ISO / IEC 20000 et les autres normes et cadres réglementaires
- Reconnaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en oeuvre et de gérer un système de management de services IT.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne impliquée dans l'ITSM (management de services IT), ou souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du système de management de services IT ou encore, souhaitant poursuivre une carrière dans l'ITSM.

Prérequis

Aucun, mais pour pouvoir suivre ce cours, il est impératif que chaque stagiaire se crée un identifiant (ID) sur le site de l'éditeur.

Programme

1 Pendant votre formation

ISO / IEC 20000 – Foundation – Avec certification

Jour 1

Introduction aux concepts du système de management de services IT, tels que définis par la norme ISO / IEC 20000

Jour 2 – Matin

Exigences relatives au système de management de services IT

Jour 2 – Après-midi

Préparation à la certification

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en français) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation (sous réserve de place disponible lors d'un passage en distanciel) et s'effectue en ligne ou sur papier, pour une durée moyenne de 1h00

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Détails de la session

Du 22 octobre 2026 au 23 octobre 2026 (2 jours / 14 heures)

Lyon

Du 22 octobre 2026 au 23 octobre 2026 **Lyon**

- 22 octobre 2026 9h00 – 16h30
- 23 octobre 2026 9h00 – 16h30