

## Formation ISO 20000 IT Service Management System Foundation + Certification

### Présentation

En partenariat avec PECB, formation ISO/IEC 20000 Foundation vous permettra d'appréhender les éléments fondamentaux pour mettre en œuvre et gérer un Système de management de services des TI conforme à la norme ISO/IEC 20000.

Durant cette formation, vous apprendrez les différents modules d'un SMSTI, y compris la politique du SMSTI, les procédures, la mesure de la performance, l'engagement de la direction, l'audit interne, la revue de la direction et l'amélioration continue.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

- Comprendre les éléments et le fonctionnement d'un Système de management de services des TI et ses principaux processus
- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000 et les autres normes et cadres réglementaires
- Connaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un Système de management de services des TI

### Prérequis

Aucun

### Public

- Toute personne impliquée dans le management de services des TI
- Personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du Système de management de services des TI
- Personnes souhaitant poursuivre une carrière dans le management de services des TI



## Programme de la formation

**J1 : Introduction aux concepts du Système de management de services des TI, tels que définis par la norme ISO/CEI 20000**

**J2 : Exigences relatives au Système de management de services des TI et examen de certification**

### **J3 : Préparer l'examen**

Cette formation vous prépare à l'examen de certification de PECB. (Certification incluse)

- Langue : Français
- Durée : 1 heure
- Format : Examen en ligne

L'examen couvre les domaines de compétences suivants :

- Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du Système de management des services des TI h Domaine 2 : Le Système de management des services des TI

Pour de plus amples informations concernant l'examen, veuillez consulter [Politiques et règlement d'examen.](#)

En cas d'échec, les candidats ont l'opportunité de présenter à nouveau l'examen dans un délai de 12 mois après leur première tentative.

## Organisation

### **Formateur**

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.

- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

## **Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**

### **En amont de la formation** *(évaluation en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

### **Tout au long de la formation**

- Évaluations continues réalisées par le formateur à travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

### **À l'issue de la formation** *(évaluations en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.
- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

## **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.