ISO/IEC 20000 Lead Auditor : devenez expert en audit des services informatiques et ITSM

Lien : https://innov-systems.com/formation/isoiec-20000-lead-auditor-devenez-expert-en-audit-des-services-informatiques-et-itsm

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
SDI10

CATÉGORIE
ISO 20000/22301/27001/27005/27032

Innov Systems

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les exigences de la norme ISO/IEC 20000
- Maîtriser le système de management des services IT (SMS)
- Planifier et conduire un audit ISO 20000
- Évaluer la conformité des services informatiques
- Identifier et traiter les non-conformités
- Rédiger des rapports d’audit professionnels
- Appliquer les bonnes pratiques ITSM et ITIL
- Améliorer la qualité des services IT
- Préparer la certification Lead Auditor ISO 20000

POUR QUI ?

- Auditeurs qualité et IT
- Responsables ITSM / ITIL
- Responsables informatique (DSI)
- Ingénieurs qualité IT
- Chefs de projet IT
- Responsables conformité et audit
- Toute personne impliquée dans la gestion des services informatiques

Innov Systems

Programme détaillé

1 / Introduction à la norme ISO/IEC 20000

- Présentation de la norme ITSM
- Objectifs du management des services IT
- Principes fondamentaux de la qualité de service

2 / Système de management des services (SMS)

- Structure du SMS
- Processus ITIL et ISO 20000
- Approche processus et amélioration continue

3 / Rôle et responsabilités de l'auditeur

- Missions du Lead Auditor
- Déontologie et indépendance
- Compétences requises

4 / Planification d'un audit ISO 20000

- Programme d'audit
- Préparation et revue documentaire
- Gestion des risques d'audit

5 / Réalisation de l'audit sur site

- Techniques d'audit
- Collecte des preuves
- Entretiens et observations

Innov Systems

6 / Évaluation de la conformité

- Analyse des non-conformités
- Critères de conformité ISO 20000
- Évaluation des processus ITSM

7 / Gestion des non-conformités

- Classification des écarts
- Actions correctives
- Suivi des plans d’action

8 / Rapport d’audit

- Rédaction du rapport
- Communication des résultats
- Recommandations d’amélioration

9 / Suivi et amélioration continue

- Audit de surveillance
- KPI et performance des services IT
- Amélioration du SMS

10 / Certification et examen Lead Auditor

- Processus de certification
- Exigences de l’examen
- Préparation à l’évaluation finale

Innov Systems

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

02 au 06 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-systems.com
Web : https//www.innov-systems.com

Innov Systems — Tous droits réservés

Innov Systems