



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

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

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

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>

Document généré le 04/10/2026 — Réf : SDI10
Innov Systems — Tous droits réservés