

# SERVICE

## Management des services | Auditeur interne ISO20000

### Guide de formation

Nombre de jours

2

#### Principales informations sur la formation

Vous apprendrez comment évaluer la conformité et l'efficacité d'un SMS basé sur l'ISO/IEC20000-1:2018. Vous acquerez également les compétences nécessaires pour entreprendre une vérification, préparer et mener des activités de vérification, compiler et distribuer des rapports de vérification et effectuer des activités de suivi.

#### Plan de cours

##### Jour 1

- Bienvenue et présentations
- Objectifs et structure du cours
- Mise à jour de l'ISO/IEC20000
- Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management selon l'ISO19011 :
  - Qu'est-ce qu'un audit ?
  - Application des lignes directrices 19011 à l'audit
- ISO/IEC20000-1 :
  - L'auditeur et les autres rôles de l'ISO/IEC20000-1
  - Programme d'audit
  - Activités d'audit
- Comment intégrer les audits de SMS à ceux d'autres systèmes de management ?
  - Système de management intégré
- Appliquer les exigences de la norme ISO IEC20000-1 dans le cadre d'un audit :
  - Entreprendre une vérification
  - Préparer les activités de vérification
- Questions et bilan de la première journée



## Jour 2

- Compte-rendu du quiz de la première journée
- Appliquer les exigences de la norme ISO/IEC20000-1 dans le cadre d'un audit :
  - Mener des activités de vérification
  - Déterminer les constatations de la vérification
  - Préparer et distribuer un rapport de vérification
  - Effectuer une vérification et en assurer le suivi
- Résumé et questions
- Fin de la formation



Une fois la formation terminée, vous recevrez un certificat de formation BSI.

# Formation **Auditeur interne ISO20000**

## Objectifs pédagogiques

- Développer l'expertise en vérification interne afin d'ajouter de la valeur au processus de vérification interne
- Soutenir la prestation de services de haute qualité dans votre organisation grâce à l'exploitation d'un SMS efficace et conforme à la norme ISO/IEC20000-1:2018
- Préparer les vérifications de deuxième et de troisième niveau, associées au SMS de l'organisation

## Compétences visées

À la suite de la formation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les lignes directrices pour l'audit des systèmes de management selon l'ISO19011
- Appliquer les lignes directrices 19011 pour l'audit ISO/IEC20000-1:2018
- Intégrer les audits SMS à ceux d'autres systèmes de management
- Appliquer les exigences de la norme ISO/IEC20000-1:2018 dans le cadre d'un audit

## Public visé

La formation s'adresse à :

- Toute personne impliquée dans l'audit, la maintenance ou la supervision d'un SMS basé sur ISO/IEC 20000-1
- Les auditeurs internes ou de première partie, ceux qui coordonnent les activités de vérification interne ou le personnel intéressé à surveiller l'efficacité du système de management des services (SMS) de leur organisation trouveront cette formation utile
- Les auditeurs de deuxième partie trouveront également cette formation appropriée à leurs besoins, tout comme les vérificateurs internes actuels qui souhaitent rafraîchir leurs compétences

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Supports de cours comprenant les parties suivantes :

- Introduction à la formation, programme détaillé et consignes de sécurité
- Texte du cours, présentation théorique des sujets abordés et consignes des exercices ou jeux de rôles
- Réponses aux exercices
- Vidéos à projeter
- Documents supplémentaires, distribués pendant la formation, pour appuyer les jeux de rôles et les exercices
- Signature d'une feuille de présence

## Modalités d'évaluation

- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire d'évaluation des connaissances en fin de formation

## Qu'est-ce qui est inclus ?

- Supports de cours en version électronique
- Attestation de réussite à l'évaluation des connaissances et certificat officiel
- Déjeuners et pauses cafés/ rafraîchissements

**Prérequis :** Vous devez avoir une bonne connaissance de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et des principes clés d'un SMS. Si ce n'est pas le cas, nous vous recommandons fortement de suivre notre formation "les exigences ISO/IEC 20000-1:2018."

\*Les formations sont dispensées par une convention et éligibles dans le cadre de la prise en charge par un OPCO.

\*\*Veuillez noter que, pour les sessions inter, vous avez jusqu'à 48h avant le début de la session pour valider votre inscription. Pour les sessions intra, le délai est de deux semaines avant le début de la session.

\*\*\*Si vous êtes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour procéder à votre inscription.

Par email à [training.france@bsigroup.com](mailto:training.france@bsigroup.com) ou par téléphone au **01 80 46 17 91**.

**Nous contacter :**

**Téléphone : +33 (0)1 80 46 17 91**

**Email : [training.france@bsigroup.com](mailto:training.france@bsigroup.com)**

**Site web : [bsigroup.fr/nos-services/formation](http://bsigroup.fr/nos-services/formation)**