

SERVICE

Management des services | Responsable d'audit ISO20000

Guide de formation

Nombre de jours

5

Principales informations sur la formation

En participant à cette formation de cinq jours, vous acquerez les connaissances et les compétences nécessaires pour entreprendre et diriger avec succès un audit de système de management des services. Grâce à une approche étape par étape, vous serez guidé tout au long du processus d'audit, de l'initiation au suivi, conformément à la norme ISO19011.

Plan de cours

Jour 1

- Bienvenue et présentations
- Objectifs et structure du cours
- Connaissances
- Première, seconde et tierce partie
- Activités d'audit typiques
- Objectifs, périmètre et critères de l'audit
- Ressources d'audit
- Rôles et responsabilités et confidentialité
- Méthode d'audit
- Audit de l'étape 1
- Audit de l'étape 2
- Plan d'audit
- Documents de travail
- Réunion d'ouverture
- Audit des éléments probants
- Communication efficace
- Constatations de l'audit
- Réunions d'audit
- Réunion de clôture
- Rapports d'audit
- Suivi de l'audit
- Fin de la journée 1

<p>Jour 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu de la 1ère journée • Objectif et avantages d'un SMS • Terminologie • Modèle ISO20000-1 et Plan-Do-Check-Act • Processus SMS • Déterminer les exigences juridiques • Rôle de l'auditeur du SMS • Documentation SMS • Compétences 	<ul style="list-style-type: none"> • Début de l'audit • Examen des documents • Plan d'audit • Documents de travail • Réunion d'ouverture • Observations • Entretien avec le " top management " de l'entreprise • Fin Jour 2
<p>Jour 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemple d'examen : Les sections 1 et 2 • Préparation de l'audit de processus • Étalonnage par rapport à toute information documentée pour confirmer la visibilité directe du système de management des services • Audit des processus de l'organisation : stratégie, planification opérationnelle et qualité de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit des processus de l'organisation : intégration et assurance des services • Audit des processus de l'organisation : soutien aux utilisateurs en milieu de travail • Audit des processus de l'organisation : assurance contractuelle • Fin du jour 3
<p>Jour 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemple d'examen : Examen de la section 3 • Audit des processus de l'organisation : risques et conformité • Non-conformités • Réunion de clôture 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'audit • Suivi de l'audit • Exemple d'examen : Section 4 • Fin du jour 4
<p>Jour 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'audit • Questions finales/révision finale • Évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction/préparation à l'examen • Examen • Fin de la formation



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

Formation **Responsable d'audit ISO20000**

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous aidera à :

- Identifier les objectifs et les avantages d'un audit ISO/IEC20000-1
- Interpréter les exigences de la norme ISO/IEC20000-1 pour les applications d'audit
- Planifier, mener et assurer le suivi des activités de vérification qui ajoutent une valeur réelle
- Comprendre l'application de la pensée axée sur les services, du leadership et de la gestion des processus
- Accéder aux techniques d'audit les plus récentes et identifier l'utilisation appropriée
- Renforcer la confiance des parties prenantes en dirigeant les activités d'audit conformément aux exigences les plus récentes

Compétences visées

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

- Expliquer le but d'un SMS, le processus de vérification et la première, la deuxième et la certification par un tiers
- Décrire les avantages d'un système de management des services (SMS) ISO/IEC20000-1
- Expliquer le rôle d'un auditeur dans la planification, la réalisation, le rapport et le suivi d'un audit SMS conformément aux normes ISO19011 et ISO/IEC17021.
- Planifier, effectuer, rapporter et assurer le suivi d'un audit d'un SMS pour établir la conformité (ou non) à la norme ISO/IEC20000-1, et conformément aux normes ISO 19011 et ISO/IEC17021-1 le cas échéant

Public visé

- Toute personne qui doit vérifier le système de gestion des services d'une organisation

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 : Les participants doivent avoir au préalable les connaissances suivantes : Systèmes de management | Management des services| 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 ou par téléphone au **01 89 79 00 40**.

Nous contacter :

Téléphone : + 33 (0)1 89 79 00 40

Email : training.france@bsigroup.com

Site web : bsigroup.fr/nos-services/formation