



ISO 20000 – Responsable d'Audit



Your partner
in progress



Descriptif

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 ISO 19011.

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

Suite à cette formation, les participants seront en mesure de :

- 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.



Prérequis

Les participants doivent avoir au préalable les connaissances suivantes : Systèmes de management | Management des services | ISO/IEC 20000-1:2018.

Durée

5 jours - soit 35 heures

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 d'évaluation des connaissances suite à la formation
- Questionnaire de satisfaction

Qu'est-ce qui est inclus ?

- Supports de cours en version électronique
- Attestation de réussite à l'évaluation des connaissances et certificat officiel



Agenda - Jour 1

Horaires	Sujets abordés
09:00	Accueil et présentations
	Objectifs et structure du cours
	Connaissances
	Audits de première, seconde et tierce partie
	Activités d'audit typiques
	Objectifs, périmètre et critères de l'audit
	Ressources de l'audit
	Rôles, responsabilités et confidentialité
	Méthode d'audit
	Audit de l'étape 1
	Audit de l'étape 2
	Plan de l'audit
	Documents de travail
	Réunion d'ouverture
	Audits des éléments probants
	Communication efficace
	Constatations de l'audit
	Réunions de l'audit
	Réunion de clôture
	Rapports d'audit
	Suivi de l'audit
17:00	Fin du jour 1



Jour 2

Horaires	Sujets abordés
09:00	Compte-rendu de la 1 ^{ère} journée
	Objectif et avantages d'un SMS
	Terminologie
	Modèle ISO 20000-1 et Plan-Do-Check-Act
	Processus SMS
	Déterminer les exigences juridiques
	Rôle de l'auditeur du SMS
	Documentation SMS
	Compétences
	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
17:00	Fin du jour 2



Jour 3

Horaires	Sujets abordés
09:00	Exemple d'examen : les sections 1 et 2
	Préparation de l'audit de processus
	Etalonnage 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
	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
17:00	Fin du jour 3

Jour 4

Horaires	Sujets abordés
09:00	Examen blanc : revue de la section 3
	Audit des processus de l'organisation : risques et conformité
	Non-conformités
	Réunion de clôture
	Rapport d'audit
	Suivi de l'audit
	Examen blanc : section 4
17:00	Fin du jour 4



Jour 5

Horaires	Sujets abordés
09:00	Rapport d'audit
	Questions finales et révision
	Evaluation
	Introduction/préparation pour l'examen
	Examen
17:00	Fin de la formation

*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**.