

ISO/IEC 20000 Lead Auditor : maîtrisez l’audit du management des services IT et la conformité ITSM

Lien : https://innov-maroc.com/formation/isoiec-20000-lead-auditor-maitrisez-laudit-du-management-des-services-it-et-la-conformite-itsm

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**SDI11**	**ISO 20000/22301/27001/27005/27032**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre la norme ISO/IEC 20000 et ses exigences
- Maîtriser les principes du management des services IT (ITSM)
- Préparer et conduire des audits de systèmes IT
- Appliquer les méthodologies d’audit selon ISO 19011
- Identifier les non-conformités et évaluer les risques
- Rédiger des rapports d’audit structurés et professionnels
- Suivre les actions correctives et préventives
- Contribuer à l’amélioration continue des services IT
- Développer une posture d’auditeur certifié Lead Auditor

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Auditeurs IT et qualité
- Responsables ITSM
- Responsables qualité IT
- Ingénieurs informatique et infrastructure
- Managers des services informatiques
- Responsables conformité et gouvernance IT
- Toute personne impliquée dans l’audit des services IT

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à l’ISO/IEC 20000 et à l’ITSM

- Présentation de la norme ISO/IEC 20000
- Principes du management des services IT
- Enjeux de la qualité des services informatiques

2 / Concepts fondamentaux du management des services

- Cycle de vie des services IT
- Approche processus
- Amélioration continue (PDCA)

3 / Rôle et responsabilités de l’auditeur lead

- Missions de l’auditeur
- Éthique et indépendance
- Compétences requises

4 / Principes de l’audit selon ISO 19011

- Types d’audits
- Méthodologie d’audit
- Gestion des preuves

INNOV MAROC

5 / Planification d’un audit ITSM

- Programme d’audit
- Analyse des risques
- Préparation des missions

6 / Réalisation de l’audit sur le terrain

- Entretiens et collecte d’informations
- Observation des processus IT
- Contrôle des conformités

7 / Analyse des non-conformités

- Identification des écarts
- Classification des findings
- Analyse des causes

8 / Rédaction du rapport d’audit

- Structure du rapport
- Formulation des conclusions
- Recommandations

9 / Suivi des actions correctives

- Plan d’actions correctives (CAPA)
- Vérification de l’efficacité
- Suivi post-audit

10 / Amélioration du système de management ITSM

- Optimisation des processus IT
- Amélioration continue

INNOV MAROC

- Alignement avec les objectifs business

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	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-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés