

## ISO/IEC 20000 Lead Auditor : management de services des technologies de l'information

Date et durée
Code formation : ISO2000LA Durée : 4,5 jours Nombre d'heures : 31 heures
Formation avec certification
ISO/IEC 20000 : management de services des IT
Description
<p>La norme ISO/IEC 20000 est la première norme publiée pour encadrer <b>le management des services informatiques</b>. Planification, conception, transition, implémentation et amélioration constituent les exigences auxquelles est soumis tout fournisseur de services pour leur système de gestion des services des technologies de l'information (SMSTI). Divisée en 5 parties, l'ISO/IEC 20000 offre aux <b>professionnels des technologies de l'information</b> des méthodes efficaces pour améliorer la qualité des services qu'ils proposent à leurs clients, aussi bien internes qu'externes.</p> <p>En participant à la formation ISO/IEC 20000 Lead Auditor, vous acquerez les compétences nécessaires pour <b>réaliser des audits de SMSTI</b>. Vous apprendrez les bases d'un audit système, les dernières méthodes et outils pour planifier et conduire des audits internes/externes selon les normes <b>ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-2:2019</b> et la norme ISO 19011.</p> <p>De plus, des travaux pratiques vous seront proposés afin que vous puissiez maîtriser toutes les étapes d'un d'audit de SMSTI. Ainsi, vous disposerez de toutes les compétences requises en termes de <b>gestion d'un programme d'audit, d'une équipe d'audit</b>, mais aussi au niveau de la communication avec les clients et des conflits possibles.</p> <p>En fin de formation, vous passerez également l'examen de certification ISO 20000 Lead Auditor. La réussite de celui-ci vous permettra d'obtenir l'un des titres du PECB, comme celui de <b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor</b>, qui ne nécessite aucune expérience professionnelle (<i>plus d'infos dans l'onglet certification</i>). <a href="#">Télécharger le guide de formation PECB ISO 20000 Lead Auditor</a></p>
Objectifs
<p>A l'issue de la <b>formation ISO 20000 Lead Auditor</b>, vous atteindrez les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre les principes de base d'un SMSTI répondant aux exigences de l'ISO 20000 ;</li><li>• décrire les corrélations entre les normes ISO/IEC 20000-1:2018 et ISO/IEC 20000-2:2019, ainsi que d'autres réglementations ;</li><li>• connaître les missions d'un auditeur : planification, exécution, rédaction d'un rapport et suivi d'un audit du système de management selon la norme ISO 19011 ;</li><li>• mener un audit de qualité et gérer une équipe d'audit ;</li><li>• décrire les exigences de la norme ISO/CEI 20000-1:2018 dans le cadre d'un audit de SMSTI ;</li></ul>

- réussir l'examen ISO 20000 Lead Auditor et obtenir votre certification PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor.

#### Points forts

Travaux pratiques basés sur des cas réels avec une documentation de 450 pages ; 31 crédits DPC ; Examen de certification PECB compris dans le prix de la formation ; En cas d'échec, repassez-le sans frais dans les 12 mois.

#### Certification

L'examen **PECB Certified ISO 22301 Lead Auditor** est conforme aux exigences du programme d'examen et de certification de PECB. Il couvre les domaines de compétences suivants :

- les principes et les concepts fondamentaux d'un SMSTI ;
- le système de management des services des TI ;
- les principes et concepts fondamentaux de l'audit ;
- la préparation, l'exécution et la clôture d'un audit ISO/CEI 20000 ;
- la gestion d'un programme d'audit ISO/CEI 20000.

Après avoir réussi cet **examen de 3 heures disponible en anglais et en Français**, vous pourrez demander l'une des certifications suivantes en fonction de votre expérience professionnelle :

Qualification	Examen	Expérience professionnelle	Expérience d'audit	Autres exigences
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor</b>	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor ou équivalent	Aucune	Aucune	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Auditor</b>	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor ou équivalent	2 ans dont 1 an d'expérience en management de la continuité d'activité.	Activités d'audit totalisant 200 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor</b>	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor ou équivalent	5 ans dont 2 ans d'expérience en management de la continuité d'activité.	Activités d'audit totalisant 300 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Auditor</b>	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor ou équivalent	10 ans dont 7 ans d'expérience en management de la continuité d'activité.	Activités d'audit totalisant 1000 heures	Signer le Code de déontologie de PECB

Pour en savoir plus sur les modalités, consulter le [règlement d'examen PECB](#) ainsi que le [règlement de certification PECB](#).

#### Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques  
Etude de cas

#### Pré-requis

Suivre la **formation ISO 20000 Lead Auditor** nécessite les prérequis suivant :

- avoir de solides connaissances sur la norme ISO/IEC 20000 ainsi qu'une parfaite connaissance des principes d'un audit système.

#### Public

## Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les auditeurs internes et externe qui désirent connaître les étapes pour effectuer des audits de certification SMSTI ;
- tous professionnel de l'informatique qui désirent se familiariser avec le processus d'audit des SMSTI.
- toute personne chargée de la conformité d'un SMSTI ;
- les consultants qui souhaitent acquérir une parfaite connaissance des audits de SMSTI.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Auditeur interne / externe

Chef de projet / Responsable de projet

Responsable QSE

Programme

### **Jour 1 : introduction au système de management des services (SMSTI)**

- Les normes et réglementations.
- Le processus de certification de l'ISO 20000.
- Les principes fondamentaux du management de services.
- Qu'est-ce qu'un Système de Management des Services (SMSTI) ?
- Les clauses 4 à 10 de l'ISO 20000-1:2018.

### **Jour 2 : planification et initialisation de l'audit**

- Les concepts et les bases d'un audit.
- L'approche d'audit fondé sur les preuves et sur les risques.
- L'initialisation de l'audit.
- Le processus de réunion et l'audit sur site.

### **Jour 3 : conduite de l'audit**

- La définition des objectifs du programme d'audit.
- La revue des documents, le recueil et la vérification des informations.
- La communication avec son équipe pendant un audit.
- Les procédures d'audit.
- La rédaction des plans de tests d'audit, des constats et des rapports de non-conformités.

### **Jour 4 & 5 : clôture et suivi continu de l'audit**

- La documentation d'audit et le contrôle qualité.
- La clôture de l'audit.
- L'évaluation des plans d'action faite par l'auditeur.
- Les bénéfices du premier audit.
- Le management d'un programme d'audit interne.
- L'évaluation et les compétences de l'auditeur.

### **Dernière demi-journée**

- Passage de l'examen de certification ISO 20000 LA (durée : 3 heures).

**A savoir : le support du cours PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor est disponible uniquement en anglais.**

# PECB

