



PECB CERTIFIED ISO 20000 LEAD AUDITOR

MAÎTRISER L'AUDIT D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SERVICES (SMS), BASÉ SUR L'ISO 20000, CONFORME À L'ISO 19011 ET L'ISO 17021

RÉSUMÉ

Ce cours intensif de cinq jours permet aux participants de développer l'expertise nécessaire pour l'audit d'un Système de Management des Services (SMS), basé sur l'ISO 20000, et pour la gestion d'une équipe d'auditeurs en appliquant les principes, les procédures et les techniques d'audit généralement reconnues. Durant cette formation, le participant acquerra les connaissances et compétences nécessaires pour planifier et réaliser des audits internes et externes de manière efficace, conformes à l'ISO 19011 et des audits de certification selon la norme ISO 17021. Grâce aux exercices pratiques, le participant développera les aptitudes (maîtrise des techniques d'audit) et compétences /gestion des équipes et du programme d'audit, communication avec les clients, résolution de conflit etc.) nécessaires pour conduire efficacement un audit.



QUI EST CONCERNÉ ?

- ▶ Les auditeurs internes et les conseillers experts en management des services
- ▶ Les auditeurs souhaitant réaliser et diriger les audits de certification du Système de Management des Services (SMS)
- ▶ Les chefs de projets ou consultants souhaitant maîtriser le processus d'audit du SMS
- ▶ Les personnes responsables de la conformité des services en technologie de l'information dans une organisation
- ▶ Les experts techniques souhaitant se préparer à occuper une fonction d'auditeur du SMS

AGENDA DÉTAILLÉ

DURÉE: 5 JOURS

JOUR 1

Introduction aux concepts de Système de Management des Services (SMS), définis par l'ISO 20000

- ▶ Principes fondamentaux du Système de Management des Services
- ▶ Processus de certification ISO 20000
- ▶ Le Système de Management des Services (SMS)
- ▶ Présentation détaillée des clauses 4 à 10 de l'ISO 20000-1

JOUR 2

Planification et initiation d'un audit ISO 20000

- ▶ Principes et concepts fondamentaux d'audit
- ▶ Approche d'audit basée sur les preuves et les risques
- ▶ Préparation d'un audit de certification ISO 20000
- ▶ Audit documentaire d'un SMS
- ▶ Conduire une réunion d'ouverture

JOUR 3

Conduire un audit ISO 20000

- ▶ La communication pendant un audit
- ▶ Les procédures d'audit: l'observation, la revue documentaire, les entretiens, techniques d'échantillonnage, vérification technique, corroboration et évaluation
- ▶ Rédaction des plans de test d'audit
- ▶ Formulation de constats d'audit et rédaction de rapports de non-conformité

JOUR 4

Clôturer et assurer un suivi d'un audit ISO 20000

- ▶ Documentation d'audit
- ▶ Mener une réunion de clôture et conclusion d'un audit ISO 20000
- ▶ Evaluation des plans d'action corrective
- ▶ Surveillance d'un audit ISO 20000 et programme de gestion d'un audit interne

JOUR 5

Examen de certification



OBJECTIFS DU COURS

- ▶ Acquérir l'expertise pour réaliser un audit interne ISO 20000 en suivant les lignes directrices de l'ISO 19011
- ▶ Acquérir l'expertise pour réaliser un audit de certification ISO 20000 en suivant les lignes directrices de l'ISO 19011 et les spécifications de l'ISO 17021
- ▶ Acquérir l'expertise nécessaire pour gérer une équipe d'audit d'un SMS
- ▶ Comprendre le fonctionnement d'un Système de Management des Services selon l'ISO 20000
- ▶ Comprendre la relation entre l'ISO/IEC 20000-1, l'ISO/IEC 20000-2 et l'ITIL

EXAMEN

L'examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor" répond aux exigences du programme de certification PECB (Examination and Certification Program (ECP)). L'examen couvre les domaines de compétence suivants:

1 **Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du management des services**

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de comprendre, interpréter et illustrer la définition des concepts de management des services liés au Système de Management des Services (SMS)

2 **Domaine 2 : Le Système de Management des Services (SMS)**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de comprendre, interpréter et illustrer la définition des concepts et des composants du Système de Management de Services, selon l'ISO 20000.

3 **Domaine 3 : Concepts et principes fondamentaux d'audit**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de comprendre, interpréter et appliquer les concepts principaux et les principes en relation à un SMS dans le contexte de l'ISO 20000

4 **Domaine 4 : Préparation d'un audit ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de préparer un audit du SMS de manière appropriée, dans le contexte de l'ISO 20000

5 **Domaine 5 : Conduire un audit ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de clôturer un audit du SMS et conduire des activités de suivi dans le contexte de l'ISO 20000

6 **Domaine 6 : Clôture et suivi d'un audit ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de clôturer un audit du SMS et conduire des activités de suivi dans le contexte de l'ISO 20000

7 **Domaine 7 : Gérer un programme d'audit ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Auditor est en mesure de comprendre comment créer et gérer un programme d'audit du SMS

- ▶ L'examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor" est disponible en plusieurs langues dont le français, l'anglais, l'espagnol et le portugais.
- ▶ Durée: 3 heures
- ▶ Pour plus d'informations concernant l'examen veuillez visiter: www.pecb.com



CERTIFICATION

- ▶ Après avoir réussi l'examen, les participants peuvent demander la qualification de Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor, Certified ISO/IEC 20000 Auditor ou Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor en fonction de leur niveau d'expérience. Ces qualifications sont disponibles pour les auditeurs internes et externes.
- ▶ Un certificat sera délivré aux participants qui auront réussi l'examen et qui remplissent les exigences relatives au niveau de qualification choisi :

Certification	Examen	Expérience professionnelle	Expérience d'audit du SMS	Expérience de projet du SMS	Autres exigences
PECB Certified ISO 20000 Provisional Auditor	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Auditor	Aucune	Aucune	Aucune	Signer de code d'éthique du PECB
PECB Certified ISO 20000 Auditor	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Auditor	Deux années Un an d'expérience dans un SMS	Des activités d'audit totalisant 200 heures	Aucune	Signer de code d'éthique du PECB
PECB Certified ISO 20000 Lead Auditor	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Auditor	Cinq années Deux années d'expérience dans un SMS	Des activités d'audit totalisant 300 heures	Aucune	Signer de code d'éthique du PECB

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- ▶ Les frais de certification sont inclus dans le prix de l'examen
- ▶ Un manuel de cours contenant plus de 450 pages d'informations et d'exemples pratiques est fourni aux participants
- ▶ Un certificat de 31 crédits CPD (Continuing Professional Development) est délivré aux participants
- ▶ En cas d'échec, les participants peuvent repasser gratuitement l'examen, sous certaines conditions

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter à l'adresse : info@pecb.com ou visiter www.pecb.com