

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
La norme ISO/IEC 20000 est la première norme publiée pour encadrer le management des services informatiques. 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 professionnels des technologies de l'information des méthodes efficaces pour améliorer la qualité des services qu'ils proposent à leurs clients, aussi bien internes qu'externes. En participant à la formation ISO/IEC 20000 Lead Auditor, vous acquerez les compétences nécessaires pour réaliser des audits de SMSTI. Vous apprendrez les bases d'un audit système, les dernières méthodes et outils pour planifier et conduire des audits internes/externes selon les normes ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-2:2019 et la norme ISO 19011. De plus, des travaux pratiques vous seront proposés afin que vous puissiez maîtriser toutes les étapes d'un audit de SMSTI. Ainsi, vous disposerez de toutes les compétences requises en termes de gestion d'un programme d'audit, d'une équipe d'audit, mais aussi au niveau de la communication avec les clients et des conflits possibles. 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 PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor, qui ne nécessite aucune expérience professionnelle (<i>plus d'infos dans l'onglet certification</i>). Télécharger le guide de formation PECB ISO 20000 Lead Auditor
Objectifs
A l'issue de la formation ISO 20000 Lead Auditor, vous atteindrez les objectifs suivants : • comprendre les principes de base d'un SMSTI répondant aux exigences de l'ISO 20000 ; • décrire les corrélations entre les normes ISO/IEC 20000-1:2018 et ISO/IEC 20000-2:2019, ainsi que d'autres réglementations ; • 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 ; • mener un audit de qualité et gérer une équipe d'audit ; • décrire les exigences de la norme ISO/IEC 20000-1:2018 dans le cadre d'un audit de SMSTI ;

- 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
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor ou équivalent	Aucune	Aucune	Signer le Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Auditor	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
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor	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
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Auditor	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.

