



PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Auditor

Maîtrisez l'audit d'un Système de management des services des TI conforme à la norme ISO/CEI 20000

Pourquoi devriez-vous y participer ?

La formation PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor vous permet d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour réaliser des audits de systèmes de management des services (SMS) conformément aux principes, procédures et techniques d'audit largement reconnus. Cette formation a été conçue pour refléter l'importance d'un audit SMS efficace. Elle vise à renforcer vos compétences en matière de planification et de réalisation d'audits SMS conformément aux exigences de la norme ISO/IEC 17021-1, aux recommandations de la norme ISO 19011 et aux autres meilleures pratiques d'audit.

Cette formation propose également des exercices, des quiz et des exemples pratiques pour vous aider à comprendre les aspects les plus importants des audits SMS. Elle aborde, entre autres, les aspects pratiques, tels que l'interprétation des exigences de la norme ISO/IEC 20000-1 dans le contexte d'un audit, l'application des principes d'audit, les méthodes d'audit, la collecte et la vérification des preuves, la direction d'une équipe d'audit, la rédaction des rapports de non-conformité et la préparation du rapport d'audit final.

Cette formation est suivie d'un examen. Si vous réussissez l'examen, vous pourrez demander la certification « PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor ». Le certificat « PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor » est la preuve reconnue au plan international que vous disposez des connaissances et des compétences professionnelles requises pour réaliser l'audit d'un SMS conformément à la norme ISO/IEC 20000-1.



À qui s'adresse la formation ?

La formation ISO/IEC 20000 Lead Auditor est destinée aux :

- Auditeurs souhaitant réaliser et diriger des audits de SMS
- Managers ou consultants souhaitant maîtriser le processus d'audit du SMS
- Personnes responsables de maintenir la conformité aux exigences de la norme ISO/IEC 20000-1 dans une organisation
- Experts techniques souhaitant préparer les organisations à un audit de SMS
- Conseillers experts en management des services

Programme de la formation

Durée : 5 jours

Jour 1 | Introduction au SMS et à la famille de normes ISO/IEC 20000

- Objectifs et structure de la formation
- Normes et cadres réglementaires
- Processus de certification
- Concepts fondamentaux du management des services et du SMS
- Exigences de la norme ISO/IEC 20000-1 pour un SMS, les articles 4 à 10

Jour 2 | Principes d'audit et préparation pour le lancement d'un audit

- Concepts et principes fondamentaux de l'audit
- Impact des tendances et de la technologie sur l'audit
- Audit fondé sur des preuves
- Audit fondé sur le risque
- Initiation du processus d'audit
- Étape 1 de l'audit

Jour 3 | Activités d'audit sur site

- Préparation à l'étape 2 de l'audit
- Étape 2 de l'audit
- Communication durant l'audit
- Procédures d'audit
- Création de plans de test d'audit

Jour 4 | Clôture de l'audit

- Rédaction des constatations d'audit et des rapports de non-conformité
- Documentation d'audit et revue de qualité
- Clôture de l'audit
- Évaluation des plans d'action par l'auditeur
- Après l'audit initial
- Management d'un programme d'audit interne
- Clôture de la formation

Jour 5 | Examen de certification



Objectifs de la formation

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les concepts et les principes fondamentaux d'un système de management des services (SMS) conformément à la norme ISO 20000-1
- Interpréter les exigences de la norme ISO/IEC 20000-1 pour un SMS du point de vue d'un auditeur
- Évaluer la conformité du SMS aux exigences de la norme ISO 20000-1, conformément aux concepts et principes fondamentaux d'audit
- Planifier, réaliser et clôturer un audit de la norme ISO 20000-1, conformément aux exigences de la norme ISO/IEC 17021-1, aux lignes directrices de la norme ISO 19011 et aux autres meilleures pratiques d'audit
- Gérer un programme d'audit de la norme ISO/IEC 20000-1

Examen

Durée : 3 heures

L'examen « PECB Certified ISO 20000 Lead Auditor » répond pleinement aux exigences du Programme d'examen et de certification (PEC) de PECB. Il couvre les domaines de compétences suivants :

Domaine 1 | Principes et concepts fondamentaux d'un système de management des services

Domaine 2 | Exigences du système de management des services

Domaine 3 | Concepts et principes fondamentaux de l'audit

Domaine 4 | Préparation d'un audit de conformité à la norme ISO/IEC 20000

Domaine 5 | Réalisation d'un audit de conformité à la norme ISO/IEC 20000

Domaine 6 | Clôture d'un audit de conformité à la norme ISO/IEC 20000

Domaine 7 | Gestion d'un programme d'audit de conformité à la norme ISO/IEC 20000

Pour des informations spécifiques sur le type d'examen, les langues disponibles et d'autres détails, veuillez consulter la [Liste des examens PECB](#) et les [Règles et politiques relatives à l'examen](#).



Certification

Si vous réussissez à l'examen, vous pouvez demander l'une des certifications indiquées dans le tableau ci-dessous. Un certificat vous sera délivré si vous remplissez toutes les exigences relatives à la certification sélectionnée.

Pour plus d'informations sur les certifications ISO/IEC 20000 et le processus de certification PECB, veuillez consulter les [Politiques et règlements relatifs à la certification](#).

Désignation	Examen	Expérience professionnelle	Expérience de l'audit/évaluation de SM	Autres exigences
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor	Examen PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor ou équivalent	Aucune	Aucune	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Auditor	PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor ou équivalent	Deux années : Un an d'expérience professionnelle en management des services	Au moins 200 heures d'activités d'audit	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor	Examen PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor ou équivalent	Cinq années : Deux ans d'expérience professionnelle en management des services	Au moins 300 heures d'activités d'audit	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Auditor	Examen PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor ou équivalent	Dix années : Sept ans d'expérience professionnelle en management des services	Au moins 1 000 heures d'activités d'audit	Signature du Code de déontologie de PECB

Remarque : Les personnes certifiées par PECB qui possèdent les qualifications de Lead Implementer et Lead Auditor sont admissibles à l'obtention de la qualification Master de PECB, étant donné qu'elles ont passé 4 examens Foundation supplémentaires qui sont liés à ce programme. Pour en savoir plus sur les examens Foundation et les exigences générales de la qualification Master, veuillez consulter le lien suivant: <https://pecb.com/en/master-credentials>.

Informations générales

- Les frais d'examen et de certification sont inclus dans le prix de la formation.
- PECB fournira un manuel de formation contenant plus de 450 pages d'informations et d'exemples pratiques.
- Une Attestation d'achèvement de formation contenant 31 unités de FPC (Formation professionnelle continue) sera délivrée aux participants ayant suivi la formation.
- En cas d'échec à l'examen, le candidat peut le reprendre une fois et gratuitement dans les 12 mois suivant la date de l'examen initial.