



## **PECB Certified ISO/IEC 20000** Lead Implementer

**Maîtrisez la mise en œuvre et la gestion d'un Système de management des services des TI conforme à la norme ISO/IEC 20000**

### **Pourquoi devriez-vous y participer ?**

La formation ISO/IEC 20000 Lead Implementer vous permettra d'acquérir l'expertise nécessaire pour accompagner un organisme lors de l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et la tenue à jour d'un Système de management de services des TI conforme à la norme ISO/IEC 20000. Cette formation est conçue de manière à vous doter d'une maîtrise des meilleures pratiques en matière de Systèmes de management des services des TI et à développer vos aptitudes à améliorer les processus et/ou les services des TI, l'efficacité et la performance globale de l'organisme.

Après avoir maîtrisé l'ensemble des concepts relatifs aux Systèmes de management des services des TI, vous pouvez vous présenter à l'examen et postuler au titre de « PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer ». En étant titulaire d'une certification PECB, vous démontrerez que vous disposez des connaissances pratiques et des compétences professionnelles pour mettre en œuvre la norme ISO/IEC 20000 dans un organisme.



## À qui s'adresse la formation ?

- Responsables ou consultants impliqués dans le management des services des TI
- Conseillers spécialisés désirant maîtriser la mise en œuvre d'un Système de Management des services des TI
- Toute personne responsable du maintien de la conformité aux exigences du SMSTI
- Membres d'une équipe du SMSTI

## Programme de la formation

Durée : 5 jours

### Jour 1 | Introduction à la norme ISO/IEC 20000 et initialisation d'un SMSTI

- Objectifs et structure de la formation
- Cadres normatifs et réglementaires
- Principes fondamentaux du Système de management des services des TI
- Système de management des services des TI (SMSTI)
- Initialisation de la mise en œuvre d'un SMSTI
- Compréhension de l'organisme et clarification des objectifs du management des services TI
- Analyse du système de management existant
- Formulation et approbation du projet SMSTI

### Jour 2 | Planification de la mise en œuvre d'un SMSTI

- Système de management des services
- Périmètre du SMSTI
- Politiques du SMSTI
- Responsabilité de la direction
- Exigences liées à la documentation
- Conception des processus
- Formation, sensibilisation et communication

### Jour 3 | Mise en œuvre d'un SMSTI

- Mise en place des services nouveaux ou modifiés
- Processus de fourniture des services
- Gestion des relations
- Processus de résolution
- Processus de contrôle

### Jour 4 | Surveillance, mesure, amélioration continue et préparation de l'audit de certification du SMSTI

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- Audit interne
- Revue de direction
- Traitement des non-conformités
- Amélioration continue
- Préparation de l'audit de certification
- Compétence et évaluation des « implementers »
- Clôture de la formation

### Jour 5 | Examen de certification



## Objectifs de la formation

- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000-1 et la norme ISO/IEC 20000-2, ainsi qu'avec d'autres normes et cadres réglementaires
- Maîtriser les concepts, approches, méthodes et techniques nécessaires pour mettre en œuvre et gérer efficacement un SMSTI
- Savoir interpréter les exigences de la norme ISO/IEC 20000-1 dans un contexte spécifique de l'organisme
- Savoir accompagner un organisme dans la planification, la mise en œuvre, la gestion, la surveillance et la tenue à jour d'un SMSTI
- Acquérir l'expertise nécessaire pour conseiller un organisme sur la mise en œuvre des meilleures pratiques relatives au Système de management des services des TI

## Examen

Durée : 3 heures

L'examen « PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer » remplit les exigences relatives au programme d'examen et de certification de PECB. L'examen couvre les domaines de compétences suivants :

**Domaine 1** | Principes et concepts fondamentaux du Système de management des services des TI

**Domaine 2** | Système de management des services des TI

**Domaine 3** | Planification de la mise en œuvre d'un SMSTI selon la norme ISO/IEC 20000

**Domaine 4** | Mise en œuvre d'un SMSTI conforme à la norme ISO/IEC 20000

**Domaine 5** | Évaluation de la performance, surveillance et mesure d'un SMSTI selon la norme ISO/IEC 20000

**Domaine 6** | Amélioration continue d'un SMSTI selon la norme ISO/IEC 20000

**Domaine 7** | Préparation de l'audit de certification d'un SMSTI

Pour de plus amples informations concernant l'examen, veuillez consulter [Politiques et règlement relatifs à l'examen](#)



## Certification

Après avoir réussi l'examen, vous pouvez demander l'une des qualifications mentionnées sur le tableau ci-dessous. Un certificat vous sera délivré si vous remplissez toutes les exigences relatives à la qualification sélectionnée.

Pour de plus amples informations concernant les certifications ISO/IEC 20000 et le processus de certification PECB, veuillez cliquer sur [Politiques et règlement de certification](#)

Qualification	Examen	Expérience professionnelle	Expérience de projet SMSTI	Autres exigences
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer</b>	Examen ISO/IEC 20000 Lead Implementer ou équivalent	Aucune	Aucune	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer</b>	Examen ISO/IEC 20000 Lead Implementer ou équivalent	<b>Deux années</b> : Une année d'expérience dans le management des services des TI	Activités de projet totalisant 200 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer</b>	Examen ISO/IEC 20000 Lead Implementer ou équivalent	<b>Cinq années</b> : Deux années d'expérience dans le management des services des TI	Activités de projet totalisant 300 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Master</b>	Examen ISO/IEC 20000 Lead Implementer ou équivalent, et examen ISO/IEC 20000 Lead Auditor ou équivalent	<b>Dix années</b> : Six années d'expérience dans le management des services des TI	Activités de projet et d'audit totalisant 500 heures chacune	Signer le Code de déontologie de 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
- À l'issue de la formation, un certificat de participation de 31 crédits DPC (Développement professionnel continu) est délivré
- En cas d'échec à l'examen, vous pouvez le repasser dans les 12 mois qui suivent sans frais supplémentaires