



ISO/CEI 20000 Lead Auditor
Description du cours (v1.1)

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

Introduction à la formation

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.

Groupe cible

La formation ISO/CEI 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

Les principales exigences pour participer à cette formation sont les suivantes : une compréhension fondamentale de la norme ISO/IEC 20000-1 et une connaissance approfondie des principes d'audit.

Objectifs

Voici les objectifs du cours :

- 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

Approche de la formation

Cette formation est centrée sur le participant et offre les éléments suivants :

- Des théories, approches et bonnes pratiques utilisées lors des audits de systèmes de management des services
- Des cours magistraux illustrés d'exemples pratiques
- Des exercices pratiques basés sur une étude de cas et des discussions
- Des interactions entre les participants à travers des questions et des suggestions
- Des exercices adaptés pour préparer les participants à l'examen de certification

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



Contenu de la formation

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

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITILSM), TIPASM, TOGAFSM, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com

Le tremplin pour la transformation de vos affaires