

# ISO 20000

---

ISO 20000 Lead Auditor



## 1. Présentation

Publiée dans sa première version en 2011, ISO/IEC 20000 est une norme internationale et succède à la norme BS 15000 de BSI -British Standards Institution-. Cette norme s'adresse à tous les fournisseurs de services IT qui souhaitent mettre en place un **SMS -Système de Management des Services -**.

La norme ISO/IEC 20000 spécifie les exigences destinées à un fournisseur de services IT pour établir, implémenter, maintenir et améliorer continuellement, un SMS. Il est à noter que la norme est structurée en deux parties principales qui permettent aux fournisseurs de services IT d'identifier des méthodes pour développer la qualité de gestion des services offerts à leurs clients :

- **ISO 20000-1** : précise les exigences relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un SMS
- **ISO 20000-2** : présente les directives sur l'application d'un SMS conformément à l'ISO/IEC 20000-1

A travers une session de cinq (5) jours, les participant(e)s pourront acquérir l'expertise nécessaire pour réaliser des audits de SMS en appliquant les principes, les procédures et les techniques d'audit reconnues.

## 2. Objectifs

- Comprendre le fonctionnement d'un SMS conforme à la norme ISO 20000
- Expliquer la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000-1 et d'autres standards internationaux
- Comprendre le rôle d'un auditeur : planifier, diriger et assurer le suivi d'un audit de système de management conformément à la norme ISO 19011
- Diriger un audit et une équipe d'audit
- Interpréter les exigences ISO/IEC 20000-1 dans le contexte d'un audit du SMS
- Acquérir les compétences d'un auditeur dans le but de : planifier un audit, diriger un audit, rédiger des rapports et assurer le suivi d'un audit, en conformité avec la norme ISO 19011

## 3. Public cible

Cette formation s'adresse principalement aux professionnels impliqués dans de l'audit de la gestion des services IT.

## 4. Durée

| 05 jours

## 5. Prérequis

Il est recommandé que les participant(e)s aient une bonne compréhension de la norme ISO/IEC 20000 et une connaissance approfondie des principes d'audit.

## 6. Certification

L'examen -PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor- est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PECB.

L'examen a une durée de trois (3) heures et couvre les sept domaines suivants :

**Domaine 1** : Principes et concepts fondamentaux du SMS

**Domaine 2** : Système de management des services IT

**Domaine 3** : Principes et concepts fondamentaux de l'audit

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

**Domaine 5** : Réalisation d'un audit ISO/IEC 20000

**Domaine 6** : Clôturer un audit ISO/IEC 20000

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

## 7. Programme

**Jour 1** Introduction au SMS et à la norme ISO/IEC 20000

**Jour 2** Principes, préparation et déclenchement de l'audit

**Jour 3** Activités d'audit sur site

**Jour 4** Clôture de l'audit

**Jour 5** Préparation à l'examen et examen de certification