

The logo for PECB, featuring the letters 'PECB' in a bold, white, sans-serif font. The letters are slightly spaced out, and the 'P' and 'C' have a unique, stylized design with a small gap in the middle of each letter.

**PECB**

BEYOND RECOGNITION

A photograph of a modern office building with large glass windows. In the foreground, a woman in a dark suit and a man in a light blue suit are walking and looking at a tablet together. The background shows the building's facade and some trees.

# ISO 22301 LEAD IMPLEMENTER

**Manuel du candidat**

## Table des matières

---

<b>SECTION I : INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
À propos de PECB .....	3
La valeur de la certification PECB .....	4
Code de déontologie de PECB.....	4
Introduction à la norme ISO 22301 Lead Implementer .....	6
<b>SECTION II : PRÉPARATION, RÈGLES ET POLITIQUES D'EXAMEN .....</b>	<b>7</b>
Préparer et planifier l'examen.....	7
Domaines de compétence .....	8
Passer l'examen .....	17
Politique de sécurité des examens.....	21
Résultats d'examen .....	21
Politique de reprise d'examen.....	22
<b>SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION .....</b>	<b>23</b>
Titres de compétence ISO 22301 de PECB .....	23
Demande de certification .....	23
Expérience professionnelle .....	24
Références professionnelles .....	24
Expérience de projets SMCA.....	24
Évaluation des demandes de certification .....	24
<b>SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION .....</b>	<b>25</b>
Refus de certification .....	25
Options de statut de certification .....	25
Mise à niveau et déclassement des titres de compétences.....	26
Renouvellement de la certification .....	26
Clôture d'un dossier .....	26
Politique en matière de plainte et d'appel.....	26
<b>SECTION V : POLITIQUES GÉNÉRALES .....</b>	<b>27</b>
Examens et certifications d'autres organismes de certification accrédités .....	27
Non-discrimination et aménagements spéciaux .....	27
Politique relative aux comportements .....	27
Politique de remboursement .....	27

## SECTION I : INTRODUCTION

---

### À propos de PECB

PECB est un organisme de certification qui propose des services d'éducation<sup>1</sup>, de certifications et de programmes de certification aux personnes dans un large éventail de disciplines.

Grâce à notre présence dans plus de 150 pays, nous aidons les professionnels à démontrer leurs compétences dans divers domaines d'expertise en leur proposant des programmes d'évaluation, de certification et de délivrance de certificats conformes à des normes internationalement reconnues.

### Nos principaux objectifs sont les suivants :

1. Établir les exigences minimales nécessaires à la certification des professionnels et à l'obtention des titres de compétence
2. Examiner et vérifier les qualifications des personnes afin de s'assurer qu'elles sont éligibles à la certification
3. Maintenir et améliorer continuellement le processus d'évaluation pour la certification des personnes
4. Certifier les personnes qualifiées, accorder les titres de compétence et tenir à jour les répertoires respectifs
5. Établir des exigences pour le renouvellement périodique des certifications et s'assurer que les personnes certifiées se conforment à ces exigences
6. S'assurer que les professionnels de PECB respectent les normes éthiques dans leur pratique professionnelle
7. Représenter nos parties prenantes dans les questions d'intérêt commun
8. Promouvoir les avantages de la certification et des programmes de certification auprès des professionnels, des entreprises, des gouvernements et du public

### Notre mission

Fournir à nos clients des services complets d'examen, de certification et de programme de certification qui inspirent la confiance et enrichissent la société dans son ensemble.

### Notre vision

Devenir la référence mondiale en matière de prestations de services de certification et de programmes de certification professionnels.

### Nos valeurs

Intégrité, professionnalisme, équité.

---

<sup>1</sup> Le terme « éducation » renvoie aux formations développées par PECB, et dispensées dans le monde entier par nos partenaires.

## La valeur de la certification PECB

### Reconnaissance mondiale

Les certifications PECB sont reconnues au niveau international et validées par de nombreux organismes d'accréditation. Les professionnels qui les obtiennent bénéficient ainsi de notre reconnaissance sur les marchés nationaux et internationaux.

La valeur des certifications de PECB est validée par les accréditations de l'International Accreditation Service (IAS-PCB-111), du United Kingdom Accreditation Service (UKAS-No. 21923) et du Korean Accreditation Board (KAB-PC-08), conformément à la norme ISO/IEC 17024 - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes. La valeur des programmes de certification de PECB est validée par l'accréditation de l'ANSI National Accreditation Board (ANAB-Accreditation ID 1003), conformément à la norme ANSI/ASTM E2659-18, Standard Practice for Certificate Programs.

PECB est membre associé de l'Independent Association of Accredited Registrars (IAAR), membre à part entière de l'International Personnel Certification Association (IPC), membre signataire de l'IPC MLA et membre du Club EBIOS ainsi que de CPD Certification Service, CLUSIF, Credential Engine et ITCC. De plus, PECB est un éditeur partenaire agréé (Licensed Partner Publisher - LPP) par le Cybersecurity Maturity Model Certification Accreditation Body (CMMC-AB) pour la norme Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC), est agréé par le Club EBIOS pour délivrer la certification EBIOS Risk Manager Skills, et est agréé par la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) pour délivrer la certification DPO. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#).

### Produits et services de haute qualité

Nous sommes fiers de fournir à nos clients des produits et des services de haute qualité qui répondent à leurs besoins et à leurs exigences. Tous nos produits sont soigneusement préparés par une équipe d'experts et de professionnels sur la base des meilleures pratiques et méthodologies.

### Conformité aux normes

Nos certifications et programmes de certification sont une démonstration de conformité aux normes ISO/IEC 17024 et ASTM E2659. Ils garantissent que les exigences de norme ont été satisfaites et validées avec la cohérence, le professionnalisme et l'impartialité qui s'imposent.

### Service orienté client

Nous sommes une entreprise orientée vers le client et nous traitons tous nos clients avec le même niveau de valeur, d'importance, de professionnalisme et d'honnêteté. PECB dispose d'une équipe d'experts chargée de répondre aux demandes, aux questions et aux besoins. Nous faisons de notre mieux pour maintenir un délai de réponse maximal de 24 heures sans compromettre la qualité des services.

### Flexibilité et commodité

Les possibilités d'apprentissage en ligne rendent votre parcours professionnel plus pratique, en vous permettant d'adapter vos sessions d'apprentissage à vos disponibilités et préférences. Cette flexibilité vous donne ainsi plus de temps libre, vous offre davantage de possibilités d'avancement professionnel, tout en réduisant les coûts.

## Code de déontologie de PECB

Le Code de déontologie représente les valeurs et l'éthique les plus élevées que PECB s'engage à suivre, PECB reconnaissant leur importance dans la prestation de services et l'attraction des clients.

Le service de la conformité s'assure que les employés, les formateurs, les examinateurs, les surveillants, les partenaires, les distributeurs, les membres des différents conseils et comités consultatifs, les personnes certifiées et les titulaires de certificats (ci-après dénommés « professionnels de PECB ») se conforment au présent Code de déontologie. En outre, le service de la conformité rappelle constamment la nécessité de se comporter de manière professionnelle, responsable, compétente et équitable lors de la prestation des services aux parties prenantes internes et externes, telles que les candidats, les personnes certifiées, les détenteurs de certificats, les organismes d'accréditation et les autorités gouvernementales.

La conviction de PECB est que le succès organisationnel passe par une compréhension approfondie des besoins et attentes des clients et parties prenantes. Pour y parvenir, PECB promeut une culture fondée sur les plus hauts niveaux d'intégrité, de professionnalisme et d'équité, qui sont également ses valeurs. Ces valeurs font partie intégrante de l'organisme et ont caractérisé sa présence et sa croissance mondiale au fil des ans et établi la réputation dont jouit PECB aujourd'hui.

PECB estime que des valeurs éthiques fortes sont essentielles pour entretenir des relations saines et solides. Par conséquent, il lui incombe en priorité de s'assurer que les professionnels de PECB adoptent un comportement entièrement conforme aux principes et aux valeurs de PECB.

Les professionnels de PECB ont les responsabilités suivantes :

1. Adopter un comportement professionnel lors de la prestation de services en faisant preuve d'honnêteté, de précision, d'équité et d'indépendance
2. Agir en tout temps pendant la prestation de services uniquement dans le meilleur intérêt de leur employeur, de leurs clients, du public et de la profession, conformément au présent Code de déontologie et aux autres normes professionnelles
3. Faire montre de compétence et la développer dans leurs domaines respectifs et s'efforcer d'améliorer continuellement leurs compétences et leurs connaissances
4. N'offrir que des services pour lesquels ils sont qualifiés et compétents et informer adéquatement les clients de la nature des services proposés, y compris de toute préoccupation ou de tout risque pertinent
5. Informer leur employeur ou leur client de tout intérêt commercial ou de toute affiliation qui pourrait influencer ou altérer leur jugement
6. Préserver la confidentialité des informations de tout employeur ou client actuel ou ancien pendant la prestation de services
7. Se conformer à toutes les lois et réglementations applicables dans les juridictions du pays où les prestations de services ont été effectuées
8. Respecter la propriété intellectuelle et les contributions d'autrui
9. Ne pas communiquer intentionnellement des informations fausses ou falsifiées susceptibles de compromettre l'intégrité du processus d'évaluation d'un candidat à une certification PECB ou à un programme de certification PECB
10. Ne pas se présenter faussement ou abusivement comme des représentants de PECB sans licence appropriée ni utiliser abusivement le logo, les certifications ou les certificats PECB
11. Ne pas agir d'une manière qui pourrait compromettre la réputation de PECB ou de ses certifications ou programmes de certification
12. Coopérer pleinement à l'enquête menée à la suite d'une infraction présumée au présent Code de déontologie

Pour lire la version complète du Code de déontologie de PECB, référez-vous au [Code de déontologie | PECB](#).

## Introduction à la norme ISO 22301 Lead Implementer

La norme ISO 22301, première norme internationale relative au management de la continuité d'activité, a été élaborée pour aider les organismes à minimiser le risque d'événements perturbateurs. La norme ISO 22301 spécifie les exigences relatives à la planification, à l'établissement, à la mise en œuvre, au maintien et à l'amélioration continue d'un système de management de la continuité d'activité (SMCA). La norme ISO 22301 garantit en outre la réactivité et aide les organismes à se rétablir des perturbations.

Les exigences spécifiées dans la norme ISO 22301 sont génériques et destinées à s'appliquer à tous les organismes (ou parties d'organismes), quels que soient le type, la taille et la nature de l'organisme. Leur degré d'application dépend de l'environnement opérationnel de l'organisme et de sa complexité. Pour les professionnels de la continuité d'activité, il est essentiel de pouvoir prouver à leurs employeurs potentiels qu'ils disposent d'un ensemble prédéterminé de connaissances et de compétences. Les entreprises accordent désormais une grande importance à l'embauche, à la conclusion de contrats et à la promotion de praticiens certifiés prêts à relever les défis actuels et futurs en matière de continuité d'activité.

Le titre de compétence « ISO 22301 Lead Implementer » est une certification professionnelle destinée aux personnes qui souhaitent démontrer leur compétence à mettre en œuvre un SMCA et à diriger une équipe de mise en œuvre.

Le métier de professionnel de la continuité d'activité est de plus en plus demandé. Une certification reconnue au niveau international peut vous aider à maximiser votre potentiel de carrière et à atteindre vos objectifs professionnels.

Les certifications de PECB ne représentent ni une licence ni une simple adhésion. Elles attestent des connaissances et des compétences acquises par les candidats dans le cadre de nos formations et sont délivrées aux candidats possédant l'expérience requise et ayant réussi l'examen.

Le présent document spécifie le programme de certification PECB ISO 22301 Lead Implementer conformément à la norme ISO/IEC 17024:2012. Il décrit également les étapes que les candidats doivent suivre pour obtenir et conserver leurs qualifications. Il est donc très important de lire attentivement toutes les informations contenues dans ce document avant de compléter et de soumettre votre candidature. Si vous avez des questions ou avez besoin de plus amples informations après la lecture de ce document, veuillez contacter le bureau international de PECB à l'adresse suivante : [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com).

## SECTION II : PRÉPARATION, RÈGLES ET POLITIQUES D'EXAMEN

---

### Préparer et planifier l'examen

Tous les candidats sont responsables de leur propre étude et de leur préparation aux examens de certification. Bien que les candidats ne soient pas obligés de participer à la formation pour pouvoir se présenter à l'examen, le fait d'y assister peut augmenter de manière significative leurs chances de le réussir.

Pour planifier l'examen, les candidats ont deux options :

1. Contacter l'un de nos partenaires agréés. Pour trouver un partenaire agréé dans votre région, veuillez consulter la [Liste des partenaires](#). Le calendrier des formations est également disponible en ligne et peut être consulté sur la page [Événements de formation](#).
2. Passer un examen PECB à distance via [l'application PECB Exams](#). Pour planifier un examen à distance, veuillez cliquer sur le lien suivant : [Événements d'examen](#).

Pour en savoir plus sur les examens, les domaines de compétences et les énoncés de connaissances, veuillez vous référer à la *Section III* du présent document.

### Reprogrammer l'examen

Pour tout changement concernant la date, l'heure, le lieu de l'examen ou d'autres détails, veuillez contacter [online@pecb.com](mailto:online@pecb.com).

### Frais de demande d'examen et de certification

Les candidats peuvent passer l'examen sans participer à la formation. Les prix applicables sont les suivants :

- Examen Lead : \$1000<sup>2</sup>
- Examen Manager : \$700
- Examen Foundation : \$500
- Examen Transition : \$500

Les frais de demande de certification s'élèvent à \$500.

Pour les candidats ayant suivi la formation auprès d'un partenaire PECB, les frais de demande couvrent les coûts de l'examen (première tentative et première reprise), la demande de certification, ainsi que la première année de frais annuels de maintien (FAM).

---

<sup>2</sup> Tous les prix indiqués dans ce document sont en dollars américains.

## Domaines de compétence

L'examen « PECB ISO 22301 Lead Implementer » a pour objectif d'assurer que le candidat a acquis les compétences nécessaires pour soutenir un organisme dans l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et la maintenance d'un SMCA selon ISO 22301.

La certification ISO 22301 Lead Implementer est destinée aux :

- Responsables ou consultants impliqués et concernés par la mise en œuvre d'un SMCA
- Responsables de projets, consultants ou conseillers experts cherchant à maîtriser la mise en œuvre d'un SMCA
- Personnes responsables du maintien de la conformité aux exigences du SMCA au sein d'un organisme
- Membres d'une équipe de mise en œuvre du SMCA

Le contenu de l'examen est divisé comme suit :

- **Domaine 1** : Principes et concepts fondamentaux de la continuité d'activité
- **Domaine 2** : Exigences relatives au système de management de la continuité d'activité (SMCA)
- **Domaine 3** : Planification de la mise en œuvre du SMCA selon ISO 22301
- **Domaine 4** : Mise en œuvre d'un SMCA selon ISO 22301
- **Domaine 5** : Surveillance et mesurage d'un SMCA selon ISO 22301
- **Domaine 6** : Amélioration continue d'un SMCA selon ISO 22301
- **Domaine 7** : Préparation d'un audit de certification du SMCA

## Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux d'un système de management de la continuité d'activité

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat comprend et est en mesure d'interpréter les principes et les concepts de la continuité d'activité.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à comprendre et à expliquer les principaux concepts d'un SMCA</li> <li>2. Capacité à comprendre un plan de continuité d'activité et un bilan d'impact sur l'activité</li> <li>3. Capacité à identifier les risques liés à la continuité d'activité et leur impact</li> <li>4. Capacité à comprendre les principes de continuité d'activité</li> <li>5. Capacité à comprendre la responsabilité de la direction générale en matière de SMCA</li> <li>6. Capacité à comprendre comment les organismes devraient réagir en cas de perturbations majeures</li> <li>7. Capacité à comprendre l'importance d'une communication efficace en cas de perturbations</li> <li>8. Capacité à tester le plan de continuité d'activité et capacité à rétablir les opérations critiques</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance des lois, réglementations, normes internationales et sectorielles, contrats, pratiques de marché, politiques internes, etc., auxquels un organisme doit se conformer en matière de continuité d'activité</li> <li>2. Connaissance des principaux concepts et de la terminologie relatifs à la continuité d'activité, tels qu'ils sont décrits dans la norme ISO 22301</li> <li>3. Connaissance du plan de continuité d'activité et du bilan d'impact sur la continuité d'activité</li> <li>4. Connaissance des quatre principes de continuité d'activité</li> <li>5. Connaissance de la responsabilité de la direction générale en cas de perturbation</li> <li>6. Connaissance de la possibilité de survenance de perturbations opérationnelles majeures</li> <li>7. Connaissance de l'impact d'une communication interne et externe efficace en cas de perturbations</li> <li>8. Connaissances relatives au test du plan de continuité d'activité par l'évaluation de son efficacité et sa mise à jour régulière</li> </ol>

## Domaine 2 : Exigences relatives au système de management de la continuité d'activité (SMCA)

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat comprend et est en mesure d'interpréter et d'identifier les exigences applicables au SMCA selon ISO 22301.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à comprendre les exigences de la norme ISO 22301 et la structure de la norme</li> <li>2. Capacité à comprendre les composantes d'un SMCA selon ISO 22301 et ses principaux processus</li> <li>3. Capacité à comprendre, interpréter et analyser les exigences de la norme ISO 22301</li> <li>4. Capacité à comprendre, expliquer et illustrer les principales étapes de l'établissement, de la mise en œuvre, du fonctionnement, de la surveillance, de la revue, de la maintenance et de l'amélioration du SMCA d'un organisme</li> <li>5. Capacité à analyser, évaluer et valider des plans d'action pour la mise en œuvre d'un processus spécifique</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance des normes associées à la norme ISO 22301</li> <li>2. Connaissance des exigences de la norme ISO 22301, articles 4 à 10</li> <li>3. Connaissance des principales étapes de la mise en place des politiques, des objectifs, des processus et des procédures du SMCA en matière de management du risque et d'amélioration d'un système de management d'entreprise</li> <li>4. Connaissance du concept d'amélioration continue et de son application à un SMCA</li> <li>5. Connaissance du cycle Planifier-Déployer-Contrôler-Agir (Plan-Do-Check-Act, PDCA)</li> </ol>

## Domaine 3 : Planification de la mise en œuvre du SMCA selon ISO 22301

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat est en mesure de planifier la mise en œuvre du SMCA selon ISO 22301.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à collecter, analyser et interpréter les informations nécessaires à la planification de la mise en œuvre d'un SMCA</li> <li>2. Capacité à comprendre et à fixer des objectifs en matière de continuité d'activité</li> <li>3. Capacité à analyser et à prendre en compte le contexte interne et externe d'un organisme</li> <li>4. Capacité à définir et à justifier un domaine d'application du SMCA adapté aux objectifs spécifiques de l'organisme en matière de continuité d'activité</li> <li>5. Capacité à comprendre le leadership et l'engagement de la direction générale en matière de SMCA</li> <li>6. Capacité à développer et à mettre en place une politique de SMCA</li> <li>7. Capacité à identifier et à interpréter les risques, les opportunités et les objectifs en matière de continuité d'activité</li> <li>8. Capacité à identifier, gérer, estimer et surveiller les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMCA</li> <li>9. Capacité à déterminer et à évaluer les besoins en matière de compétences et de développement</li> <li>10. Capacité à planifier la conception, la planification, l'organisation et l'évaluation des formations visant à accroître la sensibilisation au SMCA</li> <li>11. Capacité à établir un plan de communication sur le SMCA</li> <li>12. Capacité à assurer la maîtrise des informations documentées sur la continuité d'activité</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance des principales approches et méthodologies utilisées pour la mise en œuvre d'un SMCA</li> <li>2. Connaissance des objectifs types en matière de continuité d'activité et de la manière d'obtenir des résultats spécifiques</li> <li>3. Connaissance de ce qui constitue le contexte interne et externe d'un organisme</li> <li>4. Connaissance des approches utilisées pour comprendre le contexte d'un organisme</li> <li>5. Connaissance des caractéristiques du domaine d'application d'un SMCA en termes de limites organisationnelles et physiques</li> <li>6. Connaissance du rôle de la direction générale en matière de SMCA</li> <li>7. Connaissance des bonnes pratiques et des techniques utilisées pour élaborer et mettre en place une politique de continuité d'activité</li> <li>8. Connaissance des risques, des opportunités, des objectifs de continuité d'activité et des changements de planification</li> <li>9. Connaissance des ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un SMCA</li> <li>10. Connaissance des objectifs, activités et principes d'une communication efficace</li> <li>11. Connaissance des informations documentées déclarées nécessaires par la norme ISO 22301 pour assurer l'efficacité du SMCA</li> <li>12. Connaissance de l'analyse des écarts pour déterminer l'état actuel, l'état souhaité et la différence entre les deux</li> </ol>

## Domaine 4 : Mise en œuvre d'un SMCA selon ISO 22301

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat est en mesure de mettre en œuvre les processus d'un SMCA requis pour une certification ISO 22301.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à planifier et à mener un bilan d'impact sur l'activité (BIA)	1. Connaissance de la planification et de la réalisation du BIA, y compris la présentation du rapport du BIA
2. Capacité à créer et à présenter le rapport BIA	2. Connaissance du processus d'appréciation des risques, y compris l'identification des risques, l'analyse des risques et l'évaluation des risques
3. Capacité à planifier, mettre en œuvre et maintenir un processus d'appréciation des risques, y compris l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques	3. Connaissance des stratégies et des solutions de continuité d'activité, notamment pour sélectionner la stratégie la plus appropriée en termes de continuité d'activité
4. Capacité à analyser et à sélectionner les options et les solutions en matière de stratégie de continuité d'activité	4. Connaissance de l'élaboration d'un plan de continuité d'activité, de son format et de sa structure, ainsi que des types de plans de continuité d'activité et de leur activation
5. Capacité à évaluer les aptitudes de continuité d'activité des fournisseurs	5. Connaissance de la structure de réponse aux incidents, de la détection des incidents, de l'appréciation et de l'évaluation des incidents
6. Capacité à définir, concevoir et mettre en œuvre le plan et les procédures de continuité d'activité	6. Connaissance de la documentation d'un incident
7. Capacité à définir et à mettre en œuvre un processus de gestion des incidents basé sur les bonnes pratiques en matière de continuité d'activité	7. Connaissance du processus de gestion des urgences, du plan de réponse d'urgence et des éléments à inclure dans un plan de réponse d'urgence
8. Capacité à élaborer et à mettre en œuvre un programme de management des réponses d'urgence	8. Connaissance de l'élaboration d'un plan de gestion de crise et des autres spécifications qui s'y rapportent
9. Capacité à planifier et à élaborer un plan de gestion de crise	9. Connaissance de la définition d'une stratégie d'exercice et de test
10. Capacité à définir, créer, programmer, mener et évaluer les exercices et les tests	10. Connaissance de la création de plans et de scénarios d'exercices et de tests
	11. Connaissance de la programmation, de la conduite et de l'évaluation d'un exercice et d'une activité de test

## Domaine 5 : Surveillance et mesurage d'un SMCA selon ISO 22301

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat est en mesure d'évaluer, de surveiller et de mesurer les performances d'un SMCA.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à surveiller et à évaluer l'efficacité d'un SMCA	1. Connaissance des bonnes pratiques et des techniques utilisées pour surveiller et évaluer l'efficacité d'un SMCA
2. Capacité à vérifier dans quelle mesure les objectifs identifiés du SMCA ont été atteints	2. Connaissance de la manière de déterminer les objectifs de mesurage, de définir les aspects d'un SMCA qui doivent être surveillés et mesurés, et d'établir des indicateurs de performance
3. Capacité à fixer des objectifs de mesurage	3. Connaissance de l'importance de l'audit pour les organismes et des différences entre les audits internes et externes
4. Capacité à déterminer ce qui doit être surveillé et mesuré et à établir des indicateurs de performance	4. Connaissance des principaux concepts et éléments liés à la mise en œuvre et au fonctionnement d'un programme d'audit interne du SMCA
5. Capacité à planifier et à réaliser un programme d'audit interne du SMCA	5. Connaissance de la différence entre une non-conformité majeure et une non-conformité mineure
6. Capacité à documenter les non-conformités et à en assurer le suivi	6. Connaissance de la documentation des non-conformités
7. Capacité à effectuer des revues de direction régulières et méthodiques afin d'assurer la pertinence, l'adéquation, l'efficacité et l'efficience d'un SMCA	7. Connaissance des bonnes pratiques utilisées pour préparer et réaliser les revues de direction
8. Capacité à déterminer les éléments de sortie de la revue de direction et à en assurer le suivi	8. Connaissance des activités de suivi d'une revue de direction

## Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMCA selon ISO 22301

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat est en mesure de fournir des conseils sur l'amélioration continue d'un SMCA.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à définir un processus de résolution des problèmes et des non-conformités</li> <li>2. Capacité à identifier et à analyser les causes profondes des non-conformités</li> <li>3. Capacité à déterminer les actions correctives et préventives pour traiter les non-conformités</li> <li>4. Capacité à rédiger un plan d'action</li> <li>5. Capacité à conseiller un organisme sur la manière d'améliorer en continu l'efficacité et l'efficience d'un SMCA</li> <li>6. Capacité à surveiller les facteurs de changement</li> <li>7. Capacité à recueillir des éléments d'entrée pour l'amélioration continue et à maintenir et mettre à jour les informations documentées</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance de l'importance du traitement des problèmes et des non-conformités dans le cadre du SMCA</li> <li>2. Connaissance des principaux processus, outils et techniques utilisés pour identifier les causes profondes des non-conformités</li> <li>3. Connaissance du traitement des non-conformités par l'application d'actions correctives et préventives</li> <li>4. Connaissance des principaux processus, outils et techniques utilisés pour élaborer des plans d'action</li> <li>5. Connaissance des principaux concepts liés à l'amélioration continue</li> <li>6. Connaissance des processus liés à la surveillance continue des facteurs de changement</li> <li>7. Connaissance de la maintenance, de l'amélioration et de la documentation d'un SMCA</li> <li>8. Connaissance de la documentation des améliorations</li> </ol>

## Domaine 7 : Préparation d'un audit de certification du SMCA

**Principaux objectifs :** S'assurer que le candidat est en mesure de préparer un organisme à la certification selon la norme ISO 22301.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à comprendre les principales étapes, processus et activités liés à l'audit de certification ISO 22301</li> <li>2. Capacité à conseiller un organisme pour identifier et sélectionner un organisme de certification répondant à ses attentes</li> <li>3. Capacité à déterminer si un organisme est prêt et préparé pour l'audit de certification ISO 22301</li> <li>4. Capacité à comprendre les processus de l'étape 1 et de l'étape 2 de l'audit, le suivi de l'audit et l'audit de surveillance</li> <li>5. Capacité à comprendre les différences entre la recommandation de certification et la décision de certification</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaissance des types d'audit et de leurs différences</li> <li>2. Connaissance des différences entre l'étape 1 et l'étape 2 de l'audit</li> <li>3. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de l'étape 1 de l'audit</li> <li>4. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de l'étape 2 de l'audit</li> <li>5. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de suivi des audits</li> <li>6. Connaissance des exigences, des étapes et des activités des audits de surveillance et des audits de recertification</li> </ol>

L'examen contient 80 questions à choix multiples, basées sur les domaines susmentionnés et leur pertinence, comme le résume le tableau ci-dessous :

		Niveau de compréhension (cognitif/taxonomie) requis			
		Nombre de questions/points par domaine de compétence	% de l'examen ou points par domaine de compétence	Questions mesurant la compréhension, l'application et l'analyse	Questions mesurant l'évaluation
Domaines de compétence	Principes et concepts fondamentaux d'un système de management de la continuité d'activité (SMCA)	8	10	X	
	Exigences relatives au système de management de la continuité d'activité (SMCA)	7	8.75	X	
	Planification de la mise en œuvre d'un SMCA selon ISO 22301	18	22.5	X	
	Mise en œuvre d'un SMCA selon ISO 22301	18	22.5		X
	Surveillance et mesurage d'un SMCA selon ISO 22301	12	15		X
	Amélioration continue d'un SMCA selon ISO 22301	10	12.5		X
	Préparation d'un audit de certification du SMCA	7	8.75	X	
Total		<b>80</b>	<b>100 %</b>		
Nombre de questions par niveau de compréhension				<b>40</b>	<b>40</b>
% de l'examen consacré à chaque niveau de compréhension (cognitif/taxonomie)				<b>50 %</b>	<b>50 %</b>

La note de passage de l'examen est de **70 %**.

Après avoir réussi l'examen, les candidats pourront demander à obtenir le titre de « PECB Certified ISO 22301 Lead Implementer ».

## Passer l'examen

### Informations générales sur l'examen

Les candidats sont tenus d'arriver au moins 30 minutes avant le début de l'examen.

Les candidats qui arrivent en retard ne se verront pas accorder de temps supplémentaire pour compenser leur retard et pourraient ne pas être autorisés à passer l'examen.

Les candidats devront présenter au surveillant une carte d'identité valide (carte d'identité nationale, permis de conduire ou passeport).

Si les candidats en font la demande le jour de l'examen (papier), un délai supplémentaire peut être accordé aux candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle, comme suit :

- 10 minutes supplémentaires pour les examens Foundation
- 20 minutes supplémentaires pour les examens Manager
- 30 minutes supplémentaires pour les examens Lead

### Formats et types d'examens PECB

1. **Au format papier :** Les examens sont imprimés et les candidats ne sont autorisés à utiliser que la feuille d'examen et un stylo. L'utilisation d'appareils électroniques tels que les ordinateurs portables, tablettes ou téléphones est interdite. La session d'examen est supervisée par un surveillant agréé par PECB sur le lieu où le partenaire a organisé la formation.
2. **Examen en ligne :** Les examens sont disponibles en ligne via l'application PECB Exams. L'utilisation d'appareils électroniques, tels que tablettes et téléphones, n'est pas autorisée. La session d'examen est supervisée à distance par un surveillant PECB grâce à l'application PECB Exams à l'aide d'une caméra externe ou intégrée.

Pour plus d'informations sur les examens en ligne, consultez le [Guide de l'examen en ligne de PECB](#).

Les examens PECB sont disponibles en deux formes :

1. Examen avec questions à développement
2. Examen avec questions à choix multiples

**Cet examen comporte des questions à choix multiples :** l'examen à choix multiple peut être utilisé pour évaluer la compréhension des candidats de concepts simples ou complexes. Il comprend à la fois des questions autonomes et des questions basées sur des scénarios. Les questions autonomes sont indépendantes des énoncés contextuels de l'examen, tandis que les questions basées sur des scénarios dépendent du contexte, c'est-à-dire qu'elles sont élaborées sur la base d'un scénario que le candidat est invité à lire et pour lequel il doit fournir des réponses à cinq questions liées à ce scénario. En répondant à des questions autonomes et basées sur un scénario, les candidats devront appliquer différents concepts et principes expliqués lors de la formation, analyser des problèmes, identifier et évaluer des alternatives, combiner plusieurs concepts ou idées, etc.

Chaque question à choix multiple comporte trois options, dont une option de réponse correcte (réponse admise) et deux options de réponse incorrecte (distracteurs).

Cet examen est à livre ouvert. Le candidat n'est autorisé à utiliser que les documents de référence suivants :

- Copie papier de la norme ISO 22301

- Support de formation du participant (accessible via l'application PECB Exams et/ou imprimé)
- Notes personnelles prises pendant la session de formation (accessibles via l'application PECB Exams et/ou imprimées)
- Dictionnaire au format papier

Un exemple de questions d'examen est fourni ci-dessous.

**Note :** PECB passera progressivement à des examens à choix multiples. Ils seront également à livre ouvert et comprendront des questions basées sur des scénarios qui permettront à PECB d'évaluer les connaissances, les capacités et les compétences des candidats à utiliser des informations dans de nouvelles situations (appliquer), à établir des liens entre les idées (analyser) et à justifier une position ou une décision (évaluer).

Pour obtenir des informations spécifiques sur les types d'examens, les langues disponibles et d'autres détails, veuillez contacter [examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com) ou consulter la liste [Liste des examens PECB](#).

## Exemples de questions d'examen

*Fireza* est une entreprise de marketing basée en Turquie, spécialisée dans l'image de marque, les études de marché et la publicité. L'entreprise travaille principalement avec des petites et moyennes entreprises dans les secteurs de la vente au détail et de la fabrication.

Récemment, *Fireza* a connu une perturbation causée accidentellement par ses agents de maintenance. Lors du nettoyage du sous-sol où se trouvaient les serveurs, le système de base de données de l'entreprise a été endommagé. Les employés n'ont pas pu accéder au système de base de données de *Fireza* pendant deux jours. Cette situation s'est produite après que l'équipe informatique, qui a été immédiatement informée, a contacté la société sous-traitante chargée de la maintenance du serveur, qui s'est déclarée occupée pendant les 48 heures suivantes.

Les employés ont cessé de travailler et sont rentrés chez eux, tandis que la direction de l'entreprise a été informée de la perturbation plusieurs heures plus tard. Constatant l'absence d'un processus formalisé pour répondre à de tels événements, la direction générale a décidé de mettre en place un système de management de la continuité d'activité (SMCA) selon ISO 22301. Au cours des premières étapes de la mise en œuvre, la direction générale a mis en place une équipe de management de la continuité d'activité, qui a procédé à une analyse des moyens de maîtrise existants et décidé des objectifs qu'elle utiliserait au cours du processus.

L'équipe de management de la continuité d'activité a également mis en place la politique de continuité d'activité, qui a fourni un cadre pour la revue des objectifs de continuité d'activité. Cette politique a été classée comme information confidentielle et n'a été communiquée qu'à la direction générale et aux personnes impliquées dans la mise en œuvre du SMCA. Par la suite, l'équipe de management de la continuité d'activité de *Fireza* a décidé de mettre en place et de maintenir un processus systématique de bilan d'impact sur l'activité (BIA). La première phase du processus de BIA a consisté à évaluer les impacts et à identifier les objectifs de continuité d'activité.

Sur la base du scénario qui précède, répondez aux questions suivantes :

- 1. La direction de *Fireza* n'a pas été informée de la perturbation pendant plusieurs heures. Est-ce acceptable ?**
  - A. Oui, car l'équipe informatique a pris des mesures immédiates en contactant la société sous-traitante chargée de la maintenance du serveur
  - B. Oui, parce qu'il n'est pas nécessaire de communiquer les perturbations à la direction générale dès le début
  - C. **Non, elle aurait dû être informée immédiatement**
- 2. Pendant la perturbation, les employés de *Fireza* ont cessé de travailler et sont rentrés chez eux. Qu'est-ce que cette situation indique ?**
  - A. Absence de définition adéquate du domaine d'application du SMCA
  - B. Absence de rapport BIA
  - C. **Absence de plan de continuité d'activité**
- 3. La politique de continuité d'activité n'a été communiquée qu'à la direction générale et aux personnes impliquées dans la mise en œuvre du SMCA. Est-ce conforme à la norme ISO 22301 ?**

- A. Oui, seules la direction générale et les personnes impliquées dans la mise en œuvre du SMCA devraient avoir accès à la politique de continuité d'activité, étant donné qu'elle est classée comme information confidentielle documentée
  - B. **Non, la politique de continuité d'activité devrait être communiquée au sein de l'organisme et être accessible à toutes les parties intéressées**
  - C. Non, la politique de continuité d'activité ne devrait être accessible qu'à la direction générale
4. **Au cours de la première phase du BIA, l'équipe de management de la continuité d'activité a évalué les impacts et identifié les objectifs de continuité d'activité. Est-ce acceptable ?**
- A. Non, la première phase du BIA comprend l'analyse des données en identifiant les éléments qui doivent être clarifiés
  - B. **Non, la première phase du BIA comprend la planification, au cours de laquelle tous les documents nécessaires et disponibles de l'organisme sont recueillis**
  - C. Oui, la collecte de données lors de l'évaluation des impacts, l'identification des ressources clés liées aux processus critiques et l'identification des objectifs de continuité d'activité font partie de la première phase du BIA

## Politique de sécurité des examens

PECB s'engage à protéger l'intégrité de ses examens et de l'ensemble du processus d'examen, et compte sur le comportement éthique des candidats, des candidats potentiels et des partenaires pour maintenir la confidentialité des examens de PECB. Cette politique vise à lutter contre les comportements inacceptables et à garantir un traitement équitable de tous les candidats.

Toute divulgation d'informations sur le contenu des examens PECB est une violation directe de cette politique et du Code de déontologie de PECB. Par conséquent, les candidats qui se présentent à un examen du PECB sont tenus de signer un accord de confidentialité et de non-divulgation de l'examen et doivent se conformer à ce qui suit :

1. Les questions et réponses des supports d'examen sont la propriété exclusive et confidentielle de PECB. Une fois que les candidats ont soumis l'examen à PECB, ils n'ont plus accès à l'examen original ou à une copie de celui-ci.
2. Il est interdit aux candidats de révéler toute information sur les questions et les réponses de l'examen ou de discuter de ces éléments avec un autre candidat ou une autre personne.
3. Les candidats ne sont pas autorisés à emporter en dehors de la salle d'examen tout support lié à l'examen.
4. Les candidats ne sont pas autorisés à copier ou à tenter de faire des copies (écrites, photocopiées ou autres) du support d'examen, y compris, mais sans s'y limiter, des questions, des réponses ou des copies d'écran.
5. Les candidats ne doivent pas participer à des activités frauduleuses liées au passage d'un examen ni en faire la promotion, comme par exemple :
  - Regarder le support d'examen ou la feuille de réponse d'un autre candidat
  - Donner ou recevoir de l'aide d'un surveillant, d'un candidat ou de toute autre personne
  - Utiliser des guides de référence, des manuels, des outils, etc. non autorisés, y compris des sites de « brain dumping », car ils ne sont pas autorisés par PECB

Dès qu'un candidat devient conscient ou est déjà conscient d'irrégularités ou de violations parmi celles mentionnées ci-dessus, il doit appliquer les règlements énoncés. Si des irrégularités se produisent, les candidats seront directement signalés à PECB ou, s'ils sont témoins de telles irrégularités, ils doivent immédiatement les signaler à PECB.

Les candidats sont seuls responsables de la compréhension et du respect des règles et politiques d'examen de PECB, de l'accord de confidentialité et de non-divulgation et du Code de déontologie. Par conséquent, si une violation d'une ou de plusieurs règles est constatée, les candidats ne recevront aucun remboursement. De plus, PECB a le droit de refuser l'accès à un examen PECB ou d'inviter les candidats à repasser l'examen si des irrégularités sont identifiées pendant et après le processus d'évaluation de l'examen, en fonction de la gravité du cas.

Toute violation des points mentionnés ci-dessus causera à PECB des dommages irréparables qu'aucune réparation pécuniaire ne pourra compenser. Par conséquent, PECB peut prendre les mesures appropriées pour remédier ou empêcher toute divulgation non autorisée ou utilisation abusive des supports d'examen, y compris recourir à une injonction immédiate.

PECB prendra des mesures contre toute personne qui enfreint ces règles et politiques, lesquelles peuvent aller jusqu'à l'interdiction permanente de demander les certifications PECB et la révocation de toute certification antérieure. PECB intentera également des poursuites judiciaires contre les personnes ou les organisations qui enfreignent ses droits d'auteur, ses droits de propriété et sa propriété intellectuelle.

## Résultats d'examen

Les résultats d'examen seront communiqués par e-mail.

- Le délai pour cette communication commence le jour de l'examen ; il est de 3 à 8 semaines pour les examens à développement et de 2 à 4 semaines pour les examens à choix multiple sur papier.

- Pour les examens à choix multiple en ligne, les candidats reçoivent leur résultat immédiatement.

Les candidats qui réussissent l'examen pourront faire la demande d'obtention de l'un des titres de compétences du programme de certification correspondant.

En cas d'échec à l'examen, une liste des domaines dans lesquels le candidat a obtenu une note inférieure à la note de passage sera ajoutée à l'e-mail pour aider les candidats à mieux se préparer à une reprise.

Les candidats qui ne sont pas satisfaits des résultats peuvent demander une réévaluation en s'adressant à [examination.team@pecb.com](mailto:examination.team@pecb.com) dans les 30 jours suivant la date de réception des résultats. Les demandes de réévaluation reçues après 30 jours ne seront pas traitées. Si les candidats contestent les résultats de la réévaluation, ils disposent de 30 jours à compter de la date de réception des résultats de l'examen réévalué pour déposer une réclamation via le [système de ticket de PECB](#). Toute réclamation reçue après 30 jours ne sera pas traitée.

## Politique de reprise d'examen

Un candidat peut reprendre un examen autant de fois qu'il le souhaite. Il existe néanmoins certains délais à respecter entre les reprises d'examen.

Si le candidat échoue à l'examen à la première tentative, il doit attendre 15 jours à compter de la date de l'examen initial avant la prochaine tentative (première reprise).

**Note :** Les candidats qui ont suivi la formation chez l'un de nos partenaires et qui ont échoué à la première tentative d'examen peuvent le reprendre gratuitement dans les 12 mois à compter de la date de réception du code promotionnel (le prix payé pour la formation comprend une première tentative d'examen et une reprise). Autrement, des frais s'appliquent.

Pour les candidats qui échouent la reprise, PECB recommande de suivre une formation afin d'être mieux préparé à l'examen.

Pour organiser une reprise d'examen, en fonction du format de l'examen, les candidats qui ont suivi une formation doivent suivre les étapes ci-dessous :

1. Examen en ligne : lors de l'organisation de la reprise de l'examen, utilisez le code promotionnel initial pour annuler les frais
2. Examen sur papier : les candidats doivent contacter le partenaire/distributeur PECB qui a organisé la session initiale pour convenir des modalités de reprise de l'examen (date, heure, lieu, coûts)

Les candidats qui n'ont pas suivi de formation auprès d'un partenaire, mais qui se sont présentés à l'examen en ligne directement avec PECB, ne sont pas concernés par cette politique. La procédure d'organisation de la reprise de l'examen est la même que pour l'examen initial.

## SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION

### Titres de compétence ISO 22301 de PECB

Toutes les certifications PECB ont des exigences spécifiques en matière de formation et d'expérience professionnelle. Pour déterminer le titre de compétence qui vous convient, tenez compte de vos besoins professionnels et analysez les critères définis pour chaque certification.

Le programme de certification PECB ISO 22301 comporte les exigences suivantes :

Titre de compétence	Formation	Examen	Expérience professionnelle	Expérience de projet SM	Autres exigences
<b>PECB Certified ISO 22301 Provisional Implementer</b>	Au moins l'enseignement secondaire	Examen PECB Certified ISO 22301 Lead Implementer ou équivalent	Aucune	Aucune	<a href="#">Signature du Code de déontologie de PECB</a>
<b>PECB Certified ISO 22301 Implementer</b>			Deux ans : Un an d'expérience professionnelle en management de continuité d'activité	Activités de projet : total de 200 heures	
<b>PECB Certified ISO 22301 Lead Implementer</b>			Cinq ans : Deux ans d'expérience professionnelle en management de continuité d'activité	Activités de projet : total de 300 heures	
<b>PECB Certified ISO 22301 Senior Lead Implementer</b>			Dix ans : Sept ans d'expérience professionnelle en management de continuité d'activité	Activités de projet : total de 1 000 heures	

Pour être considérées comme valides, les activités de mise en œuvre doivent suivre les bonnes pratiques de mise en œuvre et de management et inclure les éléments suivants :

1. Rédiger des plans de mise en œuvre du SMCA
2. Lancer des projets de mise en œuvre du SMCA
3. Établir des politiques, des processus et des procédures
4. Fixer des objectifs aux niveaux appropriés
5. Mettre en œuvre un SMCA
6. Gérer, surveiller et maintenir un SMCA
7. Identifier les possibilités d'amélioration continue et agir en conséquence

### Demande de certification

Tout candidat ayant réussi l'examen (ou un équivalent accepté par PECB) est autorisé à demander le titre de compétence de PECB pour lequel il a été évalué. Des exigences spécifiques en matière d'éducation et de profession devront être remplies pour obtenir une certification PECB. Les candidats sont tenus de remplir le formulaire de

demande de certification en ligne (accessible via leur compte PECB), notamment les coordonnées des personnes qui seront contactées pour valider l'expérience professionnelle des candidats. Les candidats peuvent soumettre leur candidature en anglais, français, allemand, espagnol ou coréen. Ils peuvent choisir de payer en ligne ou d'être facturés. Pour plus d'information, veuillez contacter [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com).

La procédure de demande de certification en ligne est très simple et ne prend que quelques minutes :

- [Enregistrez](#) votre compte
- Consultez vos e-mails pour avoir le lien de confirmation
- [Connectez-vous](#) pour demander une certification

Pour plus d'informations sur la procédure de demande de certification, cliquez [ici](#).

Le service de certification valide que le candidat remplit toutes les conditions de certification pour le titre concerné. Le candidat recevra un courrier électronique l'informant de l'état d'avancement de sa candidature et de la décision de certification.

Une fois la demande approuvée par le service de certification, le candidat pourra télécharger le certificat et réclamer le badge numérique correspondant. Pour plus d'informations sur le téléchargement du certificat, cliquez [ici](#), et pour plus d'informations sur l'obtention du badge numérique, cliquez [ici](#).

PECB fournit une assistance en anglais et en français.

## **Expérience professionnelle**

Les candidats doivent fournir des informations complètes et correctes concernant leur expérience professionnelle, y compris l'intitulé du ou des postes, les dates de début et de fin, la description du ou des postes, etc. Il est conseillé aux candidats de résumer leurs missions précédentes ou actuelles, en fournissant suffisamment de détails pour décrire la nature des responsabilités de chaque poste. Des informations plus détaillées peuvent être incluses dans le CV.

## **Références professionnelles**

Pour chaque demande, deux références professionnelles sont requises. Elles doivent émaner de personnes qui ont travaillé avec le candidat dans un environnement professionnel et qui peuvent valider son expérience en matière de management de la continuité d'activité, ainsi que ses expériences professionnelles actuelles et passées. Les références professionnelles des personnes qui sont sous la supervision du candidat ou qui sont de sa famille ne sont pas valables.

## **Expérience de projets SMCA**

Le journal de projet SMCA du candidat sera vérifié afin de s'assurer que le candidat dispose du nombre d'heures de mise en œuvre requis.

## **Évaluation des demandes de certification**

Le service de certification évaluera chaque demande afin de valider l'éligibilité des candidats à la certification ou au programme de certificat. Le candidat dont la candidature est en cours de traitement en est informé par écrit et, le cas échéant, dispose d'un délai raisonnable pour fournir tout document complémentaire. Si un candidat ne répond pas dans le délai imparti ou ne fournit pas les documents requis dans le délai imparti, le service de certification validera la demande sur la base des informations initiales fournies, ce qui peut éventuellement conduire à la rétrogradation du candidat à un titre inférieur.

## SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION

---

### Refus de certification

PECB peut refuser la certification / le programme de certification, si les candidats :

- Falsifient la demande
- Enfreignent les procédures d'examen
- Enfreignent le Code de déontologie de PECB

Les candidats dont la certification / le programme de certification a été refusé peuvent déposer une réclamation dans le cadre de la procédure de gestion des plaintes et des appels. Pour des informations plus détaillées, reportez-vous à la section [Politique en matière de plainte et d'appel](#).

Le paiement de la demande de certification ou de programme de certification n'est pas remboursable.

### Options de statut de certification

#### Active

Une certification active signifie qu'elle est en règle et valide, et qu'elle est maintenue en remplissant les exigences de PECB concernant la formation professionnelle continue (FPC) et les frais annuels de maintien (FAM).

#### Suspendue

PECB peut suspendre temporairement la certification du candidat s'il ne satisfait pas aux exigences. D'autres raisons peuvent justifier la suspension de la certification :

- PECB reçoit des plaintes excessives ou sérieuses de la part des parties intéressées (la suspension sera appliquée jusqu'à ce que l'enquête soit terminée).
- Les logos de PECB ou des organismes d'accréditation sont délibérément utilisés de manière abusive.
- Le candidat ne corrige pas l'usage abusif d'une marque de certification dans le délai imparti par PECB.
- La personne certifiée a volontairement demandé une suspension.
- PECB peut juger appropriées d'autres conditions de suspension de certification.

#### Révoquée

PECB peut révoquer (c'est-à-dire retirer) la certification si le candidat ne satisfait pas à ses exigences. Le candidat n'est alors plus autorisé à se présenter comme un professionnel certifié par PECB. D'autres motifs de révocation de la certification peuvent être invoqués si les candidats :

- Enfreignent le Code de déontologie de PECB
- Fournissent de fausses informations sur le domaine d'application de la certification
- Enfreignent d'autres règles de PECB
- Toute autre raison jugée appropriée par PECB

Les candidats dont la certification a été refusée peuvent déposer une réclamation dans le cadre de la procédure de gestion des plaintes et des appels. Pour des informations plus détaillées, reportez-vous à la section [Politique en matière de plainte et d'appel](#).

### Autres statuts

En plus d'être active, suspendue ou révoquée, une certification peut être volontairement retirée ou désignée comme émérite. Pour plus d'informations sur ces statuts et sur le statut de cessation permanente, veuillez consulter la page [État de la certification](#).

## Mise à niveau et déclassement des titres de compétences

### Mise à niveau des titres

Les professionnels peuvent demander de passer à une certification supérieure dès qu'ils peuvent démontrer qu'ils remplissent les conditions requises.

Pour faire une demande de mise à niveau, les candidats doivent se connecter à leur compte PECB, visiter l'onglet « Mes certifications » et cliquer sur le lien « Mise à niveau ». Les frais de demande de mise à niveau sont de 100 \$ US.

### Déclassement des titres

Une certification PECB peut être rétrogradée à un niveau inférieur pour les raisons suivantes :

- Les FAM n'ont pas été payés.
- Le nombre d'heures de FPC n'a pas été soumis.
- Le nombre d'heures de FPC soumis est insuffisant.
- Les preuves concernant les heures de FPC n'ont pas été fournies sur demande.

*Note : Les professionnels certifiés par PECB qui détiennent des certifications Lead et qui ne fournissent pas de preuves des exigences de maintien de la certification verront leurs titres déclassés. D'autre part, les détenteurs de certifications Master qui ne soumettent pas les FPC et ne paient pas les FAM verront leurs certifications révoquées.*

## Renouvellement de la certification

Les certifications PECB sont valides pour une période de trois ans. Pour les conserver, les professionnels certifiés PECB doivent répondre aux exigences liées au titre désigné, par exemple, ils doivent remplir le nombre requis d'heures de formation professionnelle continue (FPC). Par ailleurs, le paiement des frais annuels de maintien (120 \$ US) est obligatoire. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page [Maintien de la certification](#) sur le site de PECB.

## Clôture d'un dossier

Si un candidat ne demande pas sa certification dans les douze mois, son dossier sera fermé. Même si la période de certification expire, les candidats ont le droit de rouvrir leur dossier. Cependant, PECB ne sera plus responsable des changements concernant les conditions, les normes, les politiques et le manuel du candidat qui étaient applicables avant la clôture du dossier. Un candidat qui demande la réouverture de son dossier doit le faire par écrit à [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com) et payer les frais requis.

## Politique en matière de plainte et d'appel

Toute réclamation doit être faite au plus tard 30 jours après avoir reçu la décision de certification. PECB fournira une réponse écrite au candidat dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si le candidat juge la réponse de PECB insatisfaisante, il a le droit de faire appel.

Pour plus d'informations sur la politique en matière de plainte et d'appel, cliquez [ici](#).

## SECTION V : POLITIQUES GÉNÉRALES

---

### Examens et certifications d'autres organismes de certification accrédités

PECB accepte les certifications et les examens d'autres organismes de certification accrédités et reconnus. PECB évaluera les demandes par le biais de son processus d'équivalence pour décider si la ou les certifications ou examens respectifs peuvent être acceptés comme équivalents à la certification PECB respective (par exemple, la certification ISO 22301 Lead Implementer).

### Non-discrimination et aménagements spéciaux

Toutes les candidatures seront évaluées objectivement, sans considération d'âge, de sexe, de race, de religion, de nationalité ou d'état civil du candidat.

Afin d'assurer l'égalité des chances pour tous, PECB mettra en place des aménagements raisonnables<sup>3</sup> pour les candidats, le cas échéant. Si les candidats ont besoin d'aménagements particuliers en raison d'un handicap ou d'une condition physique spécifique, ils doivent en informer le partenaire/distributeur pour qu'il prenne les dispositions nécessaires.<sup>4</sup> Toute information fournie par les candidats concernant leur handicap ou leurs besoins particuliers sera traitée de manière confidentielle. Pour télécharger le formulaire de demande d'aménagements spéciaux pour les candidats présentant un handicap, cliquez [ici](#).

### Politique relative aux comportements

PECB vise à fournir des services de qualité supérieure, cohérents et accessibles au bénéfice de ses parties prenantes externes : distributeurs, partenaires, formateurs, surveillants, examinateurs, membres de différents comités et conseils consultatifs, et clients (stagiaires, candidats, personnes certifiées et titulaires de certificats), ainsi que de créer et de maintenir un environnement de travail positif qui garantit la sécurité et le bien-être de son personnel et tient en haute estime la dignité, le respect et les droits humains de son personnel.

L'objectif de cette politique est de s'assurer que PECB traite les comportements inacceptables des parties prenantes externes envers le personnel de PECB d'une manière impartiale, confidentielle, juste et diligente. Pour lire la Politique relative aux comportements, cliquez [ici](#).

### Politique de remboursement

PECB vous remboursera votre paiement si les conditions de la Politique de remboursement sont remplies. Pour lire la Politique de remboursement, cliquez [ici](#).

---

<sup>3</sup> Selon le Americans with Disabilities Act (ADA), le terme « aménagement raisonnable » peut inclure : (A) rendre les infrastructures existantes utilisées par les employés facilement accessibles et utilisables par les personnes handicapées ; et (B) restructuration des emplois, horaires de travail à temps partiel ou modifiés, réaffectation à un poste vacant, acquisition ou modification d'équipements ou de dispositifs, adaptation ou modification appropriée des examens, du matériel ou des politiques de formation, mise à disposition de lecteurs ou d'interprètes qualifiés, et autres aménagements similaires pour les personnes handicapées.

<sup>4</sup> ADA Amendments Act of 2008 (P.L. 110–325) Sec. 12189. Examens et formations. [Section 309 ] : Toute personne qui propose des examens ou des cours liés à des demandes, des licences, des certifications ou des titres pour l'enseignement secondaire ou post-secondaire, à des fins professionnelles ou commerciales, doit proposer ces examens ou ces cours dans un lieu et d'une manière accessibles aux personnes handicapées ou proposer d'autres arrangements accessibles à ces personnes.



**Adresse :**

Siège  
6683 Jean Talon E,  
Suite 336 Montréal,  
H1S 0A5, QC,  
CANADA



**Tél./Fax :**

T : +1-844-426-7322  
F : +1-844-329-7322



**E-mails :**

**Examen :**  
[examination.team@pecb.com](mailto:examination.team@pecb.com)

**Certification :**  
[certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com)

**Service client :**  
[support@pecb.com](mailto:support@pecb.com)



**Centre d'aide de PECB**

Visitez notre Centre d'aide pour parcourir la Foire aux questions (FAQ), consulter les manuels d'utilisation du site Web et des applications de PECB, lire les documents relatifs aux processus de PECB ou nous contacter via le système de suivi en ligne du Centre d'aide.

[www.pecb.com](http://www.pecb.com)