

ISO 9001 LEAD AUDITOR

Manuel du candidat

Table des matières

SECTION I : INTRODUCTION	3
À propos de PECB	3
Valeur de la certification PECB	4
Code de déontologie de PECB	5
Introduction à ISO 9001 Lead Auditor	7
SECTION II : PRÉPARATION, POLITIQUES ET RÈGLEMENTS RELATIFS À L'EXAMEN.....	8
Préparer et planifier l'examen	8
Domaines de compétence.....	9
Passer l'examen	18
Politique de sécurité de l'examen	21
Résultats de l'examen.....	22
Politique de reprise d'examen	22
SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION	24
Certification PECB ISO 9001	24
Demander la certification	24
Expérience professionnelle	25
Références professionnelles.....	25
Expérience d'audit SMQ.....	25
Évaluation des demandes de certification	26
SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION	27
Refus de la certification	27
Options de statut de certification.....	27
Mise à niveau et déclassement des titres de compétences	28
Renouvellement de la certification.....	28
Clôture d'un dossier	28
Politique en matière de plainte et d'appel	29
SECTION V : POLITIQUES GÉNÉRALES	30
Examens et certifications d'autres organismes de certification accrédités	30
Non-discrimination et aménagements spéciaux	30
Politique relative aux comportements.....	30
Politique de remboursement	30

SECTION I : INTRODUCTION

À propos de PECB

PECB est un organisme de certification qui propose des services d'éducation¹, 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 valoriser leurs compétences dans divers domaines d'expertise en leur proposant des programmes d'évaluation, de certification et de certificats professionnels de haute qualité et conformes aux 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 certifications
2. Examiner et vérifier les qualifications des personnes afin de s'assurer qu'elles sont éligibles à la certification
3. Maintenir et améliorer en continu 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 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, impartialité.

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

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 assurent la 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 chargés 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 confort

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, car il reconnaît leur importance lors de la prestation des services et de 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 participants, les personnes certifiées, les détenteurs de certificats, les organismes d'accréditation et les autorités gouvernementales.

PECB estime que pour atteindre le succès organisationnel, il faut comprendre pleinement les besoins et les attentes des clients et des 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 des services en faisant preuve d'honnêteté, de précision, d'équité et d'indépendance
2. Agir, en tout temps, pendant la prestation des 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 preuve 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 nuire à la réputation de PECB, aux certifications ou aux programmes de certification
12. Coopérer pleinement à l'enquête sur une prétendue violation du présent Code de déontologie

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

Introduction à ISO 9001 Lead Auditor

La norme ISO 9001 spécifie les exigences en vue de l'établissement, de la mise en œuvre, de la tenue à jour et de l'amélioration continue d'un système de management de la qualité (SMQ). La mise en œuvre d'un SMQ basé sur la norme ISO 9001 offre plusieurs avantages à l'organisme, incluant entre autres : la possibilité d'améliorer la satisfaction du client, la prise en compte des risques et des opportunités, et l'engagement en faveur d'une meilleure qualité.

Les formations dispensées par PECB aident les participants à améliorer leurs compétences pour planifier et réaliser efficacement des audits conformément au processus de certification de la norme ISO 9001, appliquer des techniques et des pratiques d'audit et gérer (ou faire partie) d'équipes d'audit et de programmes d'audit.

L'audit étant l'une des activités professionnelles les plus demandées, une certification reconnue sur le plan international peut vous aider à atteindre vos objectifs professionnels. Le titre « ISO 9001 Lead Auditor » est une certification professionnelle destinée aux personnes souhaitant démontrer leur compétence en matière d'audit d'un système de management de la qualité et de direction d'une équipe d'audit.

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 9001 Lead Auditor 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.

SECTION II : PRÉPARATION, POLITIQUES ET RÈGLEMENTS RELATIFS À L'EXAMEN

Préparer et planifier l'examen

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 PECB à distance, veuillez cliquer sur le lien suivant : [Trouver un 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.exams@pecb.com.

Frais de demande d'examen et de certification

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

- Examen Lead : 1000 \$ US²
- Examen Manager : 700 \$ US
- Examen Foundation : 500 \$ US
- Examen Transition : 500 \$ US

Les frais de demande de certification sont de 500 \$ US.

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).

² Tous les prix indiqués dans ce document sont en dollars américains.

Domaines de compétence

Le titre « ISO 9001 Lead Auditor » est une certification professionnelle destinée aux personnes souhaitant démontrer leur compétence en matière d'audit d'un système de management de la qualité et de direction d'une équipe d'audit.

Les compétences requises les plus demandées du marché sont la capacité à planifier et à réaliser des audits de manière efficace et conformes au processus de certification, à appliquer des techniques et des pratiques d'audit et à gérer (ou à faire partie) d'équipes d'audit et de programmes d'audit.

La certification ISO 9001 Lead Auditor s'adresse aux profils suivants :

- Auditeurs souhaitant réaliser et diriger des audits de systèmes de management de la qualité (SMQ)
- Managers ou consultants souhaitant maîtriser le processus d'audit de systèmes de management de la qualité
- Personnes responsables du maintien de la conformité aux exigences du SMQ dans un organisme
- Experts techniques souhaitant se préparer à l'audit d'un système de management de la qualité
- Conseillers experts en management de la qualité

Le contenu de l'examen est réparti comme suit :

- **Domaine 1** : Principes et concepts fondamentaux d'un système de management de la qualité (SMQ)
- **Domaine 2** : Système de management de la qualité (SMQ)
- **Domaine 3** : Concepts et principes fondamentaux de l'audit
- **Domaine 4** : Préparation d'un audit ISO 9001
- **Domaine 5** : Réalisation d'un audit ISO 9001
- **Domaine 6** : Clôture d'un audit ISO 9001
- **Domaine 7** : Gestion d'un programme d'audit ISO 9001

Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux d'un système de management de la qualité (SMQ)

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure d'expliquer et d'appliquer les principes et les concepts de la norme ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Décrire l'applicabilité et le périmètre de la norme ISO 9001	1. Connaissance du domaine d'application de la norme ISO 9001 et de son applicabilité
2. Expliquer le lien entre la norme ISO 9001 et d'autres normes ISO, telles que ISO 9000, ISO/TS 9002, ISO 9004, etc.	2. Connaissance du lien entre ISO 9001 et les autres normes ISO
3. Communiquer les avantages de la mise en œuvre d'un SMQ basé sur la norme ISO 9001	3. Connaissance des avantages de la mise en œuvre d'un SMQ basé sur la norme ISO 9001
4. Réfuter les idées fausses les plus courantes sur la norme ISO 9001	4. Connaissance des idées fausses les plus courantes sur la norme ISO 9001
5. Expliquer ce qu'est un système de management	5. Connaissance des composantes d'un système de management
6. Définir ce qu'est un système de management de la qualité	6. Connaissance des principaux concepts et de la terminologie liés au SMQ et à la norme ISO 9001
7. Décrire les principes de management de la qualité de l'ISO	7. Connaissance des principales caractéristiques d'un système de management intégré
8. Expliquer ce qu'est un système de management intégré et comment il peut aider un organisme	8. Connaissance des sept principes de management de la qualité de l'ISO
9. Décrire les facteurs déterminants de la qualité des produits et des services	9. Connaissance des facteurs déterminants de la qualité des produits et des services
10. Expliquer l'approche processus et son rôle dans un SMQ basé sur la norme ISO 9001	10. Connaissance de l'approche processus et de son inclusion dans les exigences de la norme ISO 9001 pour un SMQ
11. Décrire le rôle du cycle PDCA (« Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir ») et l'approche par les risques dans un SMQ basé sur ISO 9001	11. Connaissance du cycle PDCA (« Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir ») et de l'approche par les risques dans un SMQ basé sur la norme ISO 9001

Domaine 2 : Système de management de la qualité (SMQ) et exigences ISO 9001

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure d'identifier et d'expliquer les exigences d'un système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 et la structure de la norme 2. Décrire les exigences de la norme relatives au contexte de l'organisme, des parties intéressées et du périmètre du SMQ (article 4) 3. Valider le degré de leadership et d'engagement de la direction à analyser la politique qualité et à identifier la séparation des rôles et des responsabilités liés au SMQ (article 5) 4. Identifier les risques et les opportunités et valider l'adéquation des objectifs de qualité (article 6) 5. Analyser si des ressources suffisantes sont disponibles pour mettre en œuvre, exploiter et tenir à jour le SMQ (article 7) 6. 7. Déterminer l'efficacité des processus et des maîtrises établis dans le cadre du SMQ (article 8) 8. Utiliser la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation pour soutenir la gestion efficace du SMQ (article 9) 9. Déterminer si des mesures appropriées ont été prises en cas de non-conformité et analyser les mesures prises pour améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMQ (article 10) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des exigences de la norme ISO 9001 relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, à la tenue à jour et à l'amélioration continue d'un SMQ 2. Connaissance des problématiques externes et internes courantes qui affectent le contexte d'un organisme et des approches permettant de définir le périmètre 3. Connaissance des exigences relatives à l'implication de la direction dans le SMQ, à l'établissement de la politique qualité et à la définition des rôles et responsabilités 4. Connaissance des approches utilisées dans la gestion des risques et des stratégies utilisées dans la définition des objectifs 5. Connaissance des ressources, des compétences, de la sensibilisation et des informations documentées requises pour un SMQ efficace 6. Connaissance des exigences en matière de planification et de maîtrise opérationnelles 7. Connaissance des approches, techniques et méthodes utilisées pour la surveillance, la mesure, l'analyse, l'évaluation, les audits internes et les revues de direction 8. Connaissance des exigences et des approches relatives au traitement des non-conformités et au lancement d'actions correctives, ainsi que des méthodes d'amélioration continue d'un système de management de la qualité

Domaine 3 : Concepts et principes fondamentaux de l'audit

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure d'interpréter et d'appliquer les concepts et principes fondamentaux d'un audit du SMQ

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre, expliquer et illustrer l'application des principes d'audit dans le cadre d'un audit du SMQ 2. Différencier les audits de première, deuxième et troisième partie 3. Identifier et juger les situations qui discréditeraient le professionnalisme de l'auditeur et violeraient le Code de déontologie de PECB 4. Identifier et juger les questions d'éthique en tenant compte des obligations liées au client de l'audit, à l'audité, à l'application de la loi et aux autorités réglementaires 5. Déterminer et évaluer le niveau d'importance relative et appliquer une approche fondée sur les risques au cours des différentes étapes d'un audit du SMQ 6. Juger du niveau approprié d'assurance raisonnable nécessaire pour un audit du SMQ 7. Comprendre les implications juridiques liées à toute irrégularité commise par l'audité 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des principaux concepts et principes d'audit tels que décrits dans la norme ISO 19011 2. Connaissance des différences entre les audits de première, deuxième et troisième partie 3. Connaissance des principes d'audit tels que l'intégrité, la restitution impartiale, la conscience professionnelle, la confidentialité, l'indépendance, l'approche fondée sur des preuves et l'approche par les risques 4. Connaissance de la responsabilité professionnelle de l'auditeur et du Code de déontologie de PECB 5. Connaissance de l'approche d'un audit fondée sur les risques et des différents types de risques liés aux activités d'audit, tels que le risque inhérent, le risque de contrôle et le risque de détection 6. Connaissance du concept d'importance relative et de son application à un audit 7. Connaissance du concept d'assurance raisonnable et de son application à un audit 8. Connaissance des lois et règlements applicables à l'audité et au pays dans lequel il opère, etc.

Domaine 4 : Préparation d'un audit ISO 9001

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de préparer un audit d'un système de management de la qualité.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre et illustrer les étapes et les activités de préparation d'un audit du SMQ en tenant compte du contexte spécifique de l'audit 2. Expliquer et comparer les types de preuves et leurs caractéristiques 3. Déterminer et justifier le type et la quantité de preuves requis dans le cadre d'un audit du SMQ 4. Comprendre et expliquer les rôles et responsabilités du responsable d'équipe d'audit, des membres de l'équipe d'audit et des experts techniques 5. Déterminer et évaluer le niveau d'importance relative au cours des différentes étapes d'un audit du SMQ 6. Déterminer la faisabilité de l'audit 7. Déterminer, évaluer et confirmer les objectifs, les critères et le champ d'un audit du SMQ 8. Expliquer, illustrer et définir les caractéristiques des termes de la mission d'audit et appliquer les bonnes pratiques pour établir le contact initial avec un audité 9. Élaborer des documents de travail et des plans de test d'audit appropriés à un audit du SMQ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des principales responsabilités du responsable de l'équipe d'audit et des membres de son équipe 2. Connaissance des rôles et des responsabilités des experts techniques 3. Connaissance des objectifs, du champ et des critères d'audit 4. Connaissance de la différence entre le périmètre d'un SMQ et le champ d'un audit 5. Connaissance des facteurs à prendre en compte lors de l'étude de faisabilité de l'audit 6. Connaissance des aspects culturels à prendre en compte lors d'un audit 7. Connaissance des caractéristiques des termes de la mission d'audit et des meilleures pratiques pour établir un premier contact avec un audité 8. Connaissance de la procédure de préparation du plan d'audit 9. Connaissance de la préparation et de l'élaboration des documents de travail de l'audit 10. Connaissance des différents types de preuves d'audit : physique, mathématique, confirmative, technique, analytique, documentaire et verbale 11. Connaissance des bonnes pratiques pour la création de plans de test d'audit

Domaine 5 : Réalisation d'un audit ISO 9001

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de réaliser un audit du SMQ

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser l'étape 1 de l'audit, en tenant compte des critères d'évaluation des informations documentées 2. Organiser et conduire une réunion d'ouverture 3. Réaliser l'étape 2 de l'audit en suivant de manière appropriée les procédures que cette étape implique 4. Appliquer les bonnes pratiques de communication pour collecter les preuves d'audit appropriées 5. Prendre en compte les rôles et responsabilités de toutes les parties intéressées 6. Expliquer, illustrer et appliquer les procédures et outils de collecte de preuves 7. Expliquer, illustrer et appliquer les principales méthodes d'échantillonnage d'audit 8. Recueillir les preuves appropriés à partir des informations disponibles au cours d'un audit et les évaluer objectivement 9. Expliquer, illustrer et appliquer l'approche par les preuves d'audit dans un audit du SMQ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des objectifs et du contenu de la réunion d'ouverture d'un audit 2. Connaissance de la différence entre l'étape 1 et l'étape 2 de l'audit 3. Connaissance des exigences, étapes et activités de l'étape 1 de l'audit 4. Connaissance des critères d'évaluation de l'information documentée et des exigences de la norme ISO 9001 5. Connaissance des exigences, étapes et activités de l'étape 2 de l'audit 6. Connaissance des bonnes pratiques de communication pendant un audit 7. Connaissance des rôles et responsabilités des guides et des observateurs pendant un audit 8. Connaissance des différentes techniques de résolution des conflits 9. Connaissance des procédures et outils de collecte de preuves, tels que l'entretien, la revue de l'information documentée, l'observation, l'analyse, l'échantillonnage et la vérification technique 10. Connaissance des techniques d'analyse de preuves (corroboration et évaluation) 11. Connaissance des principaux concepts, principes et procédures de collecte des preuves utilisés dans un audit 12. Connaissance des avantages et des inconvénients de l'utilisation des listes de contrôle d'audit

Domaine 6 : Clôture d'un audit ISO 9001

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de conclure un audit du SMQ et de mener les activités de suivi d'audit.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Expliquer et appliquer le processus d'évaluation des preuves : rédaction des constatations d'audit et préparation des conclusions d'audit 2. Comprendre, expliquer et illustrer le concept du bénéfice du doute 3. Rapporter les observations d'audit appropriées conformément aux règles et principes d'audit 4. Effectuer des revues de qualité de la documentation de l'audit 5. Rédiger et présenter les conclusions de l'audit 6. Compléter les documents de travail de l'audit 7. Organiser et conduire une réunion de clôture 8. Rédiger un rapport d'audit et justifier la recommandation de certification 9. Mener les activités consécutives à un audit initial, y compris l'évaluation des plans d'action, les suivis d'audit et les activités de surveillance 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance du processus d'évaluation des preuves : rédaction des constatations d'audit et préparation des conclusions d'audit 2. Connaissance des caractéristiques et des différences entre les concepts de conformité, de non-conformité mineure, de non-conformité majeure, d'anomalie et d'observation 3. Connaissance des lignes directrices et des bonnes pratiques pour rédiger des rapports de non-conformité 4. Connaissance des lignes directrices et des bonnes pratiques pour rédiger et communiquer des observations d'audit 5. Connaissance du bénéfice du doute et de son application dans les audits de systèmes de management 6. Connaissance des lignes directrices et des bonnes pratiques pour élaborer les documents de travail de l'audit et effectuer une revue de la qualité 7. Connaissance des lignes directrices et des bonnes pratiques pour présenter les constatations et les conclusions de l'audit à la direction de l'organisme audité 8. Connaissance des recommandations potentielles qu'un auditeur peut formuler au cours de l'audit de certification 9. Connaissance des lignes directrices et des bonnes pratiques pour évaluer les plans d'action 10. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de suivi d'audit, d'audit de surveillance et d'audit de renouvellement de la certification 11. Connaissance des conditions de modification, d'extension, de suspension ou de retrait de la certification d'un organisme

Domaine 7 : Gestion d'un programme d'audit conformément à la norme ISO 9001

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure d'établir et de gérer un programme d'audit du SMQ.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre et expliquer l'établissement d'un programme d'audit et l'application du cycle PDCA dans un programme d'audit 2. Comprendre et expliquer l'importance de la protection de l'intégrité, de la disponibilité et de la confidentialité des dossiers d'audit et les responsabilités des auditeurs à cet égard 3. Comprendre le processus de gestion des informations documentées 4. Comprendre le processus d'évaluation de l'efficacité du programme d'audit en surveillant les performances de chaque auditeur et membre de l'équipe d'audit 5. Démontrer l'application des attributs personnels et des comportements associés aux auditeurs professionnels 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance de l'application du cycle PDCA dans le management d'un programme d'audit 2. Connaissance des exigences, directives et bonnes pratiques concernant les ressources, les procédures et les politiques d'audit 3. Connaissance de l'application du concept d'amélioration continue à la gestion d'un programme d'audit 4. Connaissance de la gestion des audits combinés 5. Connaissance des attributs personnels et des comportements d'un auditeur professionnel

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

		Niveau de compréhension (Cognitif/Taxonomique) requis			
		Nombre de questions/points par domaine de compétence	%/points de l'examen consacré à chaque domaine de compétence	Questions qui mesurent la compréhension, l'application et l'analyse	Questions qui mesurent l'évaluation
Domaines de compétence	Principes et concepts fondamentaux d'un système de management de la qualité (SMQ)	10	12.5	X	
	Système de management de la qualité (SMQ) et exigences de la norme ISO 9001	11	13.75	X	
	Concepts et principes fondamentaux de l'audit	10	12.5	X	
	Préparation d'un audit ISO 9001	10	12.5	X	
	Réalisation d'un audit ISO 9001	18	22.5		X
	Clôture d'un audit ISO 9001	11	13.75		X
	Gestion d'un programme d'audit ISO 9001	10	12.5		X
Total des points		80	100 %		
Nombre de questions par niveau de compréhension				41	39
Pourcentage de l'examen consacré à chaque niveau de compréhension (cognitif/taxonomie)				51.25 %	48.75 %

La note de passage est établie à **70 %**.

Après avoir réussi l'examen, les candidats pourront demander le titre « PECB Certified ISO 9001 Lead Auditor ».

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 disposeront pas de temps supplémentaire pour compenser leur retard et pourraient se voir refuser l'accès à l'examen.

Les candidats doivent être en possession d'une carte d'identité valide (carte d'identité nationale, permis de conduire ou passeport) et la présenter au surveillant.

Si la demande en est faite le jour de l'examen, un délai supplémentaire peut être accordé aux candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle.

- 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. **Examen 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 dans le centre où le partenaire a organisé la session de formation.
2. **Examen en ligne** : les examens sont disponibles en ligne via l'application PECB Exams. L'utilisation d'appareils électroniques, tels que les tablettes et les téléphones portables, n'est pas autorisée. La session d'examen est supervisée à distance par un surveillant PECB grâce à l'application PECB Exams et à l'aide d'une caméra externe ou intégrée.

Pour plus d'informations sur les examens en ligne, veuillez consulter le [Manuel de l'examen en ligne](#).

Les examens PECB sont disponibles en deux types :

1. Examen à développement
2. Examen à choix multiple

Cet examen contient des questions à choix multiple : L'examen à choix multiple peut être utilisé pour évaluer la compréhension 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).

Il s'agit d'un examen à livre ouvert. Le candidat est autorisé à utiliser les documents de référence suivants :

- Copie papier de la norme ISO 9001
- 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 aux 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 aptitudes des candidats à utiliser des informations dans de nouvelles situations (appliquer), à établir des liens entre des idées (analyser) et à justifier une position ou une décision (évaluer).

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

Exemples de questions d'examen

1. **L'entreprise X effectue un audit sur deux systèmes de management auprès d'un seul audité. Quel type d'audit est réalisé ?**
 - A. Audit de première partie
 - B. Audit combiné**
 - C. Audit de tierce partie

2. **Au cours du processus, l'équipe d'audit audite chaque exigence spécifique des articles de la norme ISO 9001. S'agit-il d'une approche professionnelle de la part des auditeurs ?**
 - A. Oui, pour que l'audit soit réussi, chaque exigence devrait être auditée
 - B. Non, les auditeurs devraient faire preuve de jugement professionnel et éviter de se concentrer sur les exigences spécifiques de chaque article**
 - C. Non, l'équipe d'audit doit répartir les exigences de manière égale afin de terminer l'audit dans le délai prévu

3. **L'auditeur n'a pas suivi les bonnes pratiques d'audit. De plus, l'auditeur a accepté un mandat pour lequel il ne disposait pas des qualifications et des compétences nécessaires. De quel niveau de responsabilité s'agit-il dans cette situation ?**
 - A. Négligence grave
 - B. Fraude
 - C. Négligence ordinaire**

4. **En observant les produits identifiés et étiquetés, l'auditeur observe :**
 - A. Des preuves matérielles**
 - B. Des preuves confirmatives
 - C. Des preuves documentaires

5. **L'équipe d'audit rencontre la direction pour discuter du calendrier d'audit. Quel est l'objectif du calendrier d'audit ?**
 - A. Refléter le statut et l'importance des activités à auditer**
 - B. S'assurer que le personnel est présent sur site pendant la réalisation de l'audit
 - C. Convaincre la direction que le plan d'audit est réalisable et efficace

Politique de sécurité de l'examen

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 impartial 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 PECB sont tenus de signer un accord de confidentialité et de non-divulgence 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, photocopées 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 a pris connaissance ou s'il est déjà au courant des irrégularités ou des violations mentionnés ci-dessus, il est tenu de se conformer à ces règlements, sinon, si de telles 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-divulgence 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 organismes qui enfreignent ses droits d'auteur, ses droits de propriété et sa propriété intellectuelle.

Résultats de l'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 multiples en ligne, les candidats reçoivent leurs résultats instantanément.

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 écrivant à 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](#). Aucune plainte reçue après 30 jours ne sera 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 repasser gratuitement dans les 12 mois à compter de la date de réception du code coupon (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 à la reprise d'examen, PECB recommande de suivre une formation afin d'être mieux préparé au prochain 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 coupon 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 pour programmer la reprise de l'examen est la même que pour l'examen initial.

SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION

Certification PECB ISO 9001

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

Le programme PECB ISO 9001 comporte les exigences suivantes :

Titre de compétence	Formation	Examen	Expérience professionnelle	Expérience de l'audit/évaluation de SM	Autres exigences
PECB Certified ISO 9001 Provisional Auditor	Au moins l'enseignement secondaire	PECB Certified ISO 9001 Lead Auditor ou examen équivalent	Aucune	Aucune	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO 9001 Auditor			Deux années : Un an d'expérience professionnelle en management de la qualité	Activités d'audit : total de 200 heures	
PECB Certified ISO 9001 Lead Auditor			Cinq années : Deux ans d'expérience professionnelle en management de la qualité	Activités d'audit : total de 300 heures	
PECB Certified ISO 9001 Senior Lead Auditor			Dix années : Sept ans d'expérience professionnelle en management de la qualité	Activités d'audit : total de 1,000 heures	

Pour être considérées comme valides, les activités d'audit doivent être conformes aux bonnes pratiques et comprendre :

1. La planification d'un audit
2. La gestion d'un programme d'audit
3. La rédaction des rapports d'audit
4. La rédaction des rapports de non-conformité
5. La rédaction des documents de travail d'audit
6. La revue et la gestion de l'information documentée relative à l'audit
7. La réalisation des audits sur site
8. Le suivi des non-conformités
9. La gestion d'une équipe d'audit

Demander la certification

Tout candidat ayant réussi l'examen (ou un équivalent accepté par PECB) est autorisé à demander le titre de compétences de PECB pour lequel il a été évalué. Des exigences spécifiques en matière d'éducation et

d'expérience professionnelle doivent être remplies afin d'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.

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 la 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 exigences de certification relatives au titre concerné. Le candidat recevra un e-mail l'informant de l'état 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 offre un support aussi bien en anglais qu'en français.

Expérience professionnelle

Le candidat doit fournir des informations complètes et exactes concernant son expérience professionnelle, notamment le titre de chaque poste, les dates de début et de fin, la description des postes, etc. Il est conseillé au candidat de résumer ses missions précédentes et actuelles, en fournissant suffisamment de détails pour décrire la nature des responsabilités de chaque emploi. Des informations plus détaillées peuvent être incluses dans le CV.

Références professionnelles

Pour chaque demande de certification, deux références professionnelles sont requises. Les références professionnelles doivent provenir de personnes ayant travaillé avec le candidat dans un environnement professionnel et pouvant ainsi attester de son expérience en management de la qualité, ainsi que de ses expériences professionnelles actuelles et passées. Les références professionnelles de personnes qui sont sous la supervision du candidat ou qui sont ses proches ne sont pas valables.

Expérience d'audit SMQ

Le journal d'audit du candidat sera vérifié pour s'assurer qu'il a effectué le nombre d'heures d'audit requis. Les types d'audit suivants constituent une expérience d'audit valide : pré-audit, audit interne, audit de deuxième partie ou audit de tierce partie.

Évaluation des demandes de certification

Le Service de certification évaluera chaque demande afin de valider l'éligibilité du candidat à la certification ou au programme de certification. Le candidat dont la demande est examinée en sera informé par écrit et disposera d'un délai raisonnable pour fournir tout document supplémentaire si nécessaire. 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 la certification

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

- Falsifie la demande
- Enfreint les procédures d'examen
- Enfreint 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

Cela signifie que votre certification est en règle et valide, et qu'elle est maintenue en remplissant les exigences de PECB concernant le développement professionnel continu (DPC) 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.
- Toute autre condition jugée appropriée pour la suspension de la certification.

Révoquée

PECB peut révoquer (c'est-à-dire retirer) la certification si le candidat ne satisfait pas aux exigences de PECB.

Le candidat n'est alors plus autorisé à se présenter comme un professionnel certifié par PECB. D'autres raisons de révocation de la certification peuvent être invoquées si le candidat :

- Enfreint le Code de déontologie de PECB
- Fait une fausse déclaration et fournit de fausses informations sur la portée du certificat
- Enfreint toute autre règle de PECB
- Pour toute autre raison que PECB juge appropriée

Les candidats dont la certification a été révoquée 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 retirée volontairement. 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 de compétences

Les professionnels peuvent demander à 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 de compétences

Une certification PECB peut être déclassée à un titre inférieur pour les raisons suivantes :

- Les FAM n'ont pas été payés.
- Les heures de DPC n'ont pas été soumises.
- Un nombre insuffisant d'heures de FPC a été soumis.
- La preuve des heures de FPC n'a pas été soumise 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 maintenir, les professionnels certifiés par PECB doivent satisfaire aux exigences liées au titre désigné, par exemple, ils doivent effectuer le nombre d'heures requis de développement professionnel continu (DPC). 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 clôturé. Toutefois, même si la période de certification expire, le candidat a le droit de rouvrir son dossier. Cependant, PECB ne sera plus responsable de tout changement concernant les conditions, les normes, les politiques et le Manuel du candidat qui étaient applicables avant la fermeture du dossier. Un candidat qui demande la réouverture de son dossier doit le faire par écrit à certification.team@pecb.com et payer les frais requis.

Politique en matière de plainte et d'appel

Toute plainte doit être formulée au plus tard 30 jours après la réception de la décision de certification. PECB fournira une réponse écrite au candidat dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. 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 9001 Lead Auditor).

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 raisonnables³ 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.⁴ Toutes les informations fournies par les candidats concernant leur handicap ou besoins spécifiques seront traitées de manière strictement confidentielle. Pour télécharger le formulaire de demande d'aménagements spéciaux pour les candidats présentant un handicap, cliquez [ici](#).

Politique relative aux comportements

PECB a pour objectif de fournir des services cohérents, accessibles et de qualité à ses parties prenantes externes, notamment les distributeurs, les partenaires, les formateurs, les surveillants, les examinateurs, les membres de différents comités et conseils consultatifs, et les clients (apprenants, candidats, personnes certifiées et détenteurs de certificats), et de créer et maintenir un environnement de travail positif qui assure la sécurité et le bien-être de son personnel, et qui tient en haute estime la dignité, le respect et les droits de l'homme de son personnel.

La présente politique a pour but 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](#).

³ Selon le Americans with Disabilities Act (ADA), le terme « aménagement raisonnable » peut inclure : (A) rendre les installations existantes utilisées par les employés facilement accessibles et utilisables par les individus souffrant d'invalidité ; et (B) la restructuration des tâches, les horaires de travail à temps partiel ou modifiés, la réaffectation à un poste vacant, l'acquisition ou la modification d'équipement ou d'appareils, l'adaptation ou la modification appropriée des examens, du matériel de formation ou des politiques, la fourniture de personnel qualifié.

⁴ ADA Amendments Act of 2008 (P.L. 110-325) Sec. 12189. Examens et cours. [Section 309] : Toute personne qui propose des examens ou des cours liés à des demandes, des licences, des certifications ou des habilitations 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 social
6683, rue Jean-Talon Est,
bureau 336 Montréal
QC H1S 0A5
CANADA



Tel./Fax :

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



Courriel :

Examen :

examination.team@pecb.com

Certification :

certification.team@pecb.com

Service client :

customer@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