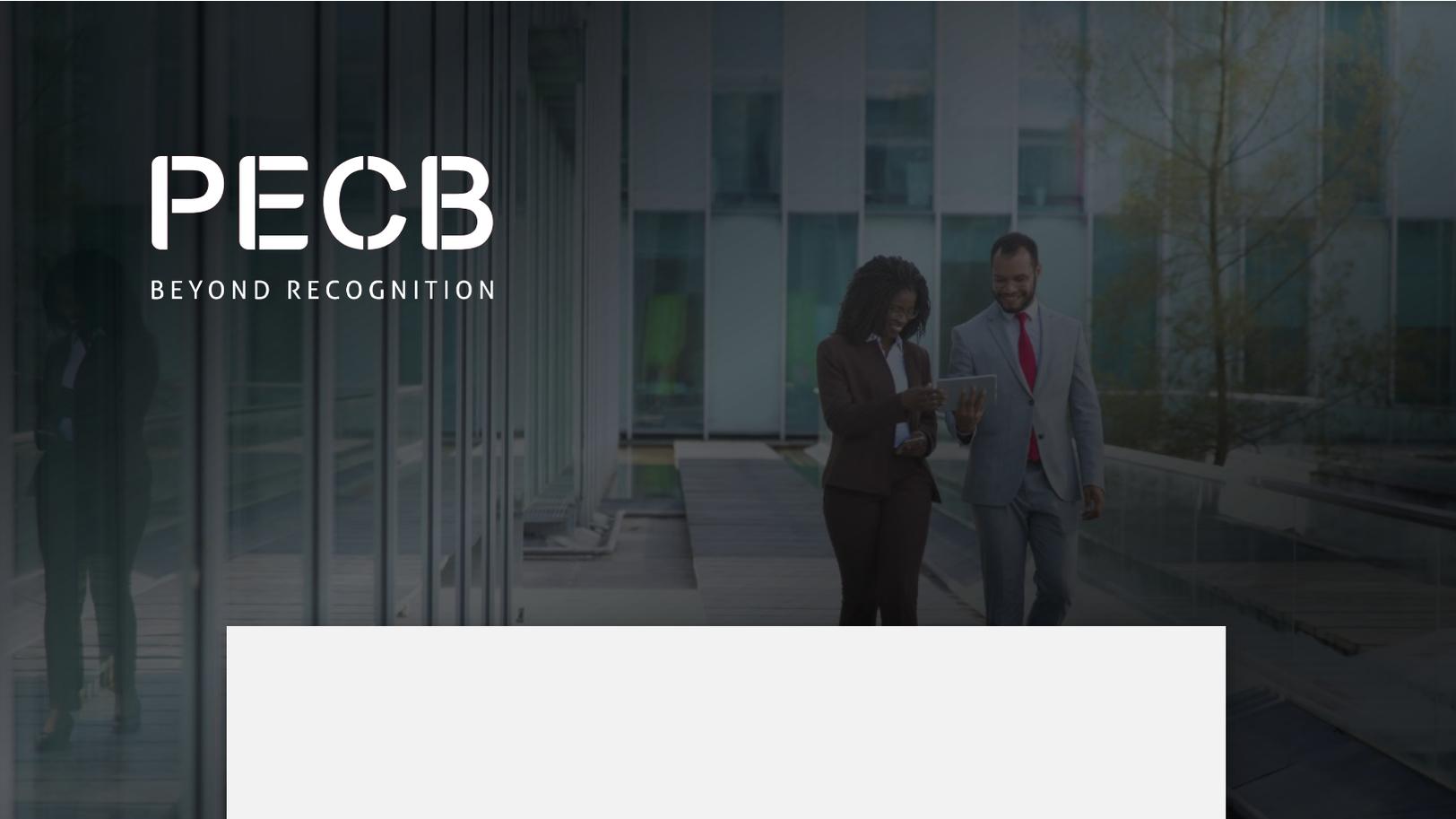


The logo for PECB, featuring the letters 'PECB' in a bold, white, sans-serif font. The letters are slightly spaced out, and the 'E' and 'C' have a unique, modern design with internal cutouts.

PECB

BEYOND RECOGNITION

A background image showing a modern office environment with large glass windows. In the foreground, a woman in a dark suit and a man in a light suit are walking and looking at a tablet together. The scene is dimly lit, suggesting an evening or indoor lighting.

ISO 9001 LEAD IMPLEMENTER

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 Implementer	7
SECTION II : PRÉPARATION DE L'EXAMEN, RÈGLES ET POLITIQUES	8
Préparation et programmation de l'examen	8
Domaines de compétence	9
Passer l'examen	19
Politique de sécurité des examens	22
Résultats de l'examen	23
Politique de reprise d'examen	23
SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION	25
Certifications PECB ISO 9001	25
Demande de certification	25
Expérience professionnelle	26
Références professionnelles	26
Expérience des projets SMQ	26
Évaluation des demandes de certification	26
SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION	28
Refus de certification	28
Options de statut de certification	28
Mise à niveau et rétrogradation des certificats	29
Renouvellement de la certification	29
Clôture d'un dossier	29
Politique en matière de plaintes et de recours	30
SECTION V : POLITIQUES GÉNÉRALES	31
Examens et certifications d'autres organismes de certification accrédités	31
Non-discrimination et aménagements spéciaux	31
Politique en matière de comportement	31
Politique de remboursement	31

SECTION I : INTRODUCTION

À propos de PECB

PECB est un organisme de formation qui offre des services de formation¹, de certification et des programmes de certificats aux personnes dans plusieurs disciplines.

Grâce à notre présence dans plus de 150 pays, nous aidons les experts et les organisations à faire preuve d'engagement et de compétence en leur fournissant une formation, une évaluation, une certification et des programmes de certification conformément à des normes rigoureuses et reconnues internationalement.

Nos principaux objectifs sont les suivants :

1. Établir les exigences minimales nécessaires à la certification des professionnels
2. Examiner et vérifier les qualifications des candidats pour qu'ils puissent être pris en considération pour l'évaluation de certification
3. Maintenir et améliorer continuellement le processus d'évaluation pour la certification des personnes
4. Certifier les personnes qualifiées, accorder les désignations 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

Notre mission est de fournir à nos clients des services d'examen, de certification et de programmes de certification complets qui inspirent confiance et enrichissent la société dans son ensemble.

Notre vision

Notre vision est de devenir la référence mondiale en matière de prestation de services de certification professionnelle et de programmes de certification.

Nos valeurs

Intégrité, professionnalisme, impartialité

¹ La formation fait référence aux formations développées par PECB et proposées dans le monde entier par l'intermédiaire de nos partenaires.

Valeur de la certification PECB

Reconnaissance mondiale

Les certifications PECB sont internationalement reconnues et accréditées par de nombreux organismes d'accréditation, de sorte que les professionnels qui les obtiennent bénéficient de notre reconnaissance sur les marchés nationaux et internationaux.

La valeur des certifications de PECB est validée par l'accréditation de l'International Accreditation Service (IAS-PCB-111), du United Kingdom Accreditation Service (UKAS-No. 21923) et du Korean Accreditation Board (KAB-PC-08) selon la norme ISO/IEC 17024 - Exigences générales relatives aux organismes 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) sous 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, du CPD Certification Service, du CLUSIF, de Credential Engine et de l'ITCC. De plus, PECB est un Licensed Partner Publisher (LPP) agréé 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 proposer la certification EBIOS Risk Manager Skills, et est agréé par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) pour proposer 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 nos programmes de certification démontrent la conformité aux normes ISO/IEC 17024 et ASTM E2659. Ils garantissent que les exigences de la norme ont été respectées et validées avec la cohérence, le professionnalisme et l'impartialité qui s'imposent.

Un service orienté vers le client

Nous sommes une entreprise orientée vers le client et nous traitons tous nos clients avec valeur, importance, professionnalisme et 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 commodité

Les possibilités d'apprentissage en ligne rendent votre parcours professionnel plus pratique, car vous pouvez programmer vos sessions d'apprentissage en fonction de votre mode de vie. Cette flexibilité vous donne plus de temps libre, vous offre plus de possibilités d'avancement professionnel et réduit 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 fidèles.

Le service de conformité veille à ce que les employés de PECB, 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 ») respectent le présent code de déontologie. Le service de la conformité insiste également sur la nécessité d'adopter un comportement professionnel et de faire preuve de responsabilité, de compétence et d'équité dans la prestation de services aux parties prenantes internes et externes, telles que les candidats, les personnes certifiées, les détenteurs de certificats, les autorités d'accréditation et les autorités gouvernementales.

PECB est convaincu que pour réussir, l'organisation doit comprendre parfaitement 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 la présence et la 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 ses professionnels adoptent un comportement entièrement conforme aux principes et aux valeurs de PECB.

Les professionnels de PECB sont tenus de :

1. D'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. Démontrer et développer des compétences 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 des 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 consultez la page [Code de déontologie de PECB](#).

Introduction à ISO 9001 Lead Implementer

La norme ISO 9001 spécifie les exigences relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, au maintien et à l'amélioration continue d'un système de management de la qualité (SMQ). Un SMQ conformément à la norme ISO 9001 permet aux organismes de fournir en permanence des produits et des services qui répondent aux besoins et aux attentes des clients. Il soutient également les processus, les ressources, les actifs et les valeurs de l'organisme afin d'améliorer la satisfaction des clients et l'efficacité de l'organisme.

Un SMQ conformément à la norme ISO 9001 comprend un ensemble de processus et de procédures interdépendants qui permettent à un organisme d'atteindre ses objectifs qualité. Il nécessite également un leadership et un engagement forts de la part de la direction afin de créer une culture qualité et d'intégrer la qualité dans les opérations quotidiennes.

La certification « ISO 9001 Lead Implementer » est une certification professionnelle destinée aux personnes qui souhaitent démontrer leur compétence à mettre en œuvre le système de management de la qualité et à diriger une équipe de mise en œuvre.

Étant donné que la mise en œuvre est l'une des professions les plus demandées, une certification internationalement reconnue peut vous aider à réaliser votre potentiel de carrière et à atteindre vos objectifs professionnels.

Les certifications PECB ne sont pas une licence ou 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 qui ont l'expérience requise et qui ont réussi l'examen.

Ce document spécifie le système de certification PECB ISO 9001 Lead Implementer en conformité avec la norme ISO/IEC 17024:2012. Il décrit également les étapes que les candidats doivent entreprendre pour obtenir et conserver leurs certifications. Il est donc très important de lire attentivement toutes les informations contenues dans ce document avant de remplir et d'envoyer votre demande. Si vous avez des questions après la lecture de ce document, veuillez contacter le bureau international de PECB à l'adresse certification.team@pecb.com.

SECTION II : PRÉPARATION DE L'EXAMEN, RÈGLES ET POLITIQUES

Préparation et programmation de 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 réussir l'examen.

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

1. Contactez l'un de nos partenaires agréés. Pour trouver un partenaire autorisé dans votre région, veuillez consulter la rubrique [Partenaires actifs](#). 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 : [Sessions d'examens](#).

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 toute modification 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 se présenter à 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 qui ont suivi la formation via l'un des partenaires de PECB, les frais d'inscription couvrent les coûts de l'examen (première tentative et première reprise), la demande de certification et la première année de frais annuels de maintenance (FAM).

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

Domaines de compétence

L'objectif de l'examen « PECB ISO 9001 Lead Implementer » est de s'assurer que le candidat a acquis les compétences nécessaires pour soutenir un organisme dans l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et le maintien d'un SMQ.

La certification ISO 9001 Lead Implementer est destinée à :

- Responsables ou consultants impliqués et concernés par la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme.
- Chefs de projet, consultants ou conseillers experts cherchant à maîtriser la mise en œuvre d'un système de management de la qualité
- Personnes responsables du maintien de la conformité aux exigences de la norme ISO 9001 dans un organisme
- Membres d'une équipe de mise en œuvre d'un SMQ

Le contenu de l'examen est divisé 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** : Planification de la mise en œuvre du SMQ
- **Domaine 4** : Mise en œuvre d'un SMQ
- **Domaine 5** : Évaluation, suivi et mesure des performances d'un SMQ
- **Domaine 6** : Amélioration continue d'un SMQ
- **Domaine 7** : Préparation d'un audit de certification du SMQ

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'interpréter les principes et les concepts de la norme ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à expliquer ce qu'est un système de management	1. Connaissance de la définition de l'ISO pour un système de management
2. Capacité à expliquer les principaux concepts du système de management de la qualité	2. Connaissance de la définition d'un système de management de la qualité de la norme ISO 9000
3. Capacité à expliquer le lien entre le management, le management de la qualité et le SMQ	3. Connaissance des principaux concepts liés au management, au management de la qualité et au SMQ
4. Capacité à différencier les principales normes de la série ISO 9000	4. Connaissance des principales normes de la série ISO 9000, de leur applicabilité et des relations entre les normes
5. Capacité à communiquer les avantages de la mise en œuvre d'un SMQ fondé sur la norme ISO 9001	5. Connaissance des avantages de la mise en œuvre d'un SMQ conformément à la norme ISO 9001
6. Capacité à expliquer les idées reçues sur la norme ISO 9001	6. Connaissance des idées reçues sur la norme ISO 9001
7. Capacité à expliquer d'autres méthodes et techniques de management de la qualité	7. Connaissance des autres méthodes et techniques de management de la qualité
8. Capacité à expliquer l'évolution des paradigmes de qualité	8. Connaissance de l'évolution des paradigmes de qualité
9. Capacité à fournir une définition cohérente de la qualité	9. Connaissance de la définition de la qualité donnée par la norme ISO 9000
10. Capacité à décrire l'importance de la qualité	10. Connaissance de l'importance de la qualité
11. Capacité à décrire les principes de management de la qualité présentés dans la norme ISO 9001	11. Connaissance des sept principes de management de la qualité définis par la norme ISO 9001
12. Capacité à expliquer le rôle et l'utilisation de l'approche processus dans un SMQ conformément à la norme ISO 9001	12. Connaissance du rôle de l'approche processus dans un SMQ conformément à la norme ISO 9001
13. Capacité à expliquer le rôle du cycle Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir (PDCA) dans un système de management de la qualité conformément à la norme ISO 9001	13. Connaissance du cycle PDCA et de son rôle dans la norme ISO 9001
14. Capacité à expliquer l'approche fondée sur le risque	14. Connaissance du concept d'approche fondée sur le risque et de son utilisation dans le cadre de la norme ISO 9001

Domaine 2 : Système de management de la qualité (SMQ) et exigences de la norme 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 conformément à la norme ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à expliquer la différence entre le projet de mise en œuvre du SMQ et les activités quotidiennes liées au SMQ	1. Connaissance des différences entre le projet de mise en œuvre du SMQ et la gestion quotidienne du SMQ
2. Capacité à expliquer les principales approches d'un projet de mise en œuvre d'un SMQ	2. Connaissance des méthodes de mise en œuvre d'un SMQ
3. Capacité à initier le projet de mise en œuvre du SMQ	3. Connaissance des compétences d'un responsable de projet SMQ, ainsi que des exigences de la norme ISO 9001
4. Capacité à décrire les compétences d'un responsable de projet SMQ	4. Connaissance des avantages et des inconvénients d'un responsable de projet SMQ en tant qu'employé ou consultant externe
5. Capacité à expliquer l'importance d'une analyse de faisabilité pour la mise en œuvre d'un SMQ	5. Connaissance de l'analyse de faisabilité de la mise en œuvre du SMQ et de ses composantes
6. Capacité à utiliser la méthodologie IMS2 de PECB pour le projet de mise en œuvre du SMQ	6. Connaissance de la méthodologie PECB IMS2 pour le projet de mise en œuvre du SMQ
7. Capacité à utiliser les bonnes pratiques pour le projet de mise en œuvre	7. Connaissance des bonnes pratiques pour un projet de mise en œuvre d'un SMQ
8. Capacité à communiquer les objectifs ultimes d'un projet de mise en œuvre d'un SMQ	8. Connaissance des objectifs d'un projet de mise en œuvre d'un SMQ, quelle que soit l'approche utilisée

Domaine 3 : Planification de la mise en œuvre du SMQ

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de planifier la mise en œuvre du SMQ conformément à la norme ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à expliquer le rôle de la direction vis-à-vis du système de management de la qualité	1. Connaissance des principales activités requises par la direction dans le cadre du système de management de la qualité
2. Capacité à interpréter les informations nécessaires à l'établissement d'une politique qualité	2. Connaissance de l'importance du leadership et de l'engagement pour garantir l'efficacité du SMQ
3. Capacité à identifier les rôles et les responsabilités des principales parties intéressées lors de la mise en œuvre et du fonctionnement d'un SMQ	3. Connaissance des principaux attributs d'une politique qualité
4. Capacité à déterminer le contexte interne et externe d'un organisme	4. Connaissance du processus d'élaboration d'une politique qualité
5. Capacité à effectuer une analyse des écarts	5. Connaissance des méthodes de communication d'une politique qualité
6. Capacité à définir et à justifier le périmètre du SMQ en fonction des objectifs qualité de l'organisme	6. Connaissance des principales structures organisationnelles applicables à un organisme pour gérer un SMQ
7. Capacité à réaliser les différents processus de l'appréciation des risques	7. Connaissance de ce qui constitue typiquement le contexte interne et externe d'une organisation
8. Capacité à fixer des objectifs qualité pertinents	8. Connaissance des approches utilisées pour comprendre le contexte d'une organisation
9. Capacité à planifier, initier et mener à bien des modifications en ce qui concerne le SMQ	9. Connaissance des techniques utilisées pour recueillir des informations sur une organisation et pour effectuer une analyse des écarts d'un système de management
10. Capacité à déterminer les ressources optimales nécessaires à la mise en œuvre et au fonctionnement efficaces du SMQ	10. Connaissance des caractéristiques du périmètre d'un SMQ en termes de limites organisationnelles, technologiques et physiques
11. Capacité à déterminer les compétences nécessaires au fonctionnement du SMQ	11. Connaissance des différentes approches et méthodologies utilisées pour réaliser le processus d'appréciation des risques
12. Capacité à sensibiliser les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme au SMQ	12. Connaissance des objectifs types en matière de qualité et des objectifs du SMQ et de la manière d'obtenir des résultats spécifiques
13. Capacité à communiquer des informations pertinentes pour soutenir le SMQ et la réalisation des objectifs qualité	13. Connaissance des outils facilitant le processus de gestion des modifications
14. Capacité à s'assurer que l'organisme maîtrise correctement la conservation des informations documentées sur le SMQ	14. Connaissance des ressources typiques requises pour l'établissement, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration

continue d'un système de management de la qualité

15. Connaissance des approches d'analyse des compétences et des programmes de formation
16. Connaissance des stratégies et approches communes utilisées pour la sensibilisation
17. Connaissance des principes et des méthodes d'une communication efficace
18. Connaissance des actions nécessaires pour assurer la maîtrise, la disponibilité et l'adéquation des informations documentées essentielles

Domaine 4 : Mise en œuvre du SMQ

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de mettre en œuvre les processus d'un SMQ requis pour une certification ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacité à planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus nécessaires à la fourniture de produits et de services 2. Capacité à mettre en place des mécanismes par lesquels l'organisme s'engage dans des activités de communication 3. Capacité à planifier et à mettre en œuvre un processus de traitement des réclamations 4. Capacité à établir les processus nécessaires pour déterminer les besoins en produits et services 5. Capacité à mettre en œuvre et à maintenir un processus de conception et de développement 6. Capacité à déterminer les besoins en produits et services 7. Capacité à expliquer les raisons typiques de l'externalisation et les principaux risques qui y sont associés 8. Capacité à mettre en place des mesures de maîtrise des processus, des produits et des services fournis par des prestataires externes 9. Capacité à établir des mesures et des maîtrises permettant à un organisme de fournir ses produits et services dans des conditions maîtrisées 10. Capacité à mettre en œuvre des maîtrises pour la protection des propriétés appartenant à des clients ou à des prestataires externes 11. Capacité à établir des processus et des maîtrises par lesquels l'organisme assure la préservation des éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de services 12. Capacité à maîtriser les éléments de sortie non conformes 13. Capacité à déterminer les besoins en matière d'activités après livraison 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des exigences relatives à la fourniture de produits et de services 2. Connaissance des détails à inclure dans la communication avec les clients 3. Connaissance des méthodes et des outils pour une communication efficace avec les clients 4. Connaissance des principes sur lesquels doit reposer la procédure de traitement des réclamations 5. Connaissance des approches utilisées pour déterminer les besoins en produits et services 6. Connaissance des approches et des méthodes de conception et de développement, y compris la planification, les éléments d'entrée et de sortie, les maîtrises et les modifications 7. Connaissance des raisons typiques de l'externalisation et des risques qui y sont associés 8. Connaissance du type et de l'étendue des maîtrises pour les processus, produits et services fournis en externe 9. Connaissance des conditions maîtrisées de production et de prestation de services 10. Connaissance des maîtrises utilisées pour la protection des propriétés appartenant à des clients ou à des prestataires externes 11. Connaissance des processus et des maîtrises typiques utilisés pour la préservation des éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de services 12. Connaissance des exigences relatives au traitement des éléments de sortie non conformes 13. Connaissance des exigences typiques en matière d'activités après livraison et des approches permettant de répondre à ces exigences

Domaine 5 : Surveillance, mesurage, analyse et évaluation d'un SMQ

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure d'évaluer, de surveiller et de mesurer la performance d'un SMQ.

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacité à surveiller et à évaluer l'efficacité d'un SMQ 2. Capacité à expliquer les principaux termes liés à la performance du SMQ 3. Capacité à déterminer les objectifs de la mesure 4. Capacité à établir des mesures de performance en rapport avec les objectifs qualité de l'organisme 5. Capacité à déterminer les méthodes de suivi de la satisfaction des clients 6. Capacité à vérifier dans quelle mesure les objectifs identifiés du SMQ ont été atteints 7. Capacité à établir des indicateurs de performance clés 8. Capacité à définir et à mettre en œuvre un programme d'audit interne du SMQ 9. Capacité à mettre en place des mécanismes permettant à la direction de procéder à des revues régulières et méthodiques afin de garantir l'adéquation, la pertinence, l'efficacité et l'efficacité d'un SMQ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des meilleures pratiques et techniques utilisées pour surveiller et évaluer l'efficacité d'un SMQ 2. Connaissance des principaux termes liés à la performance du SMQ : surveillance, mesure, analyse et évaluation 3. Connaissance des objectifs de mesure dans le contexte d'un SMQ 4. Connaissance des méthodologies permettant de déterminer des mesures de performance efficaces 5. Connaissance des méthodes utilisées pour maîtriser les perceptions des clients 6. Connaissance des méthodes de collecte de données appropriées 7. Connaissance des attributs des indicateurs clés de performance et des étapes de leur utilisation 8. Connaissance des principaux concepts et éléments liés à la mise en œuvre et au fonctionnement d'un programme d'audit interne du SMQ 9. Connaissance des bonnes pratiques utilisées pour effectuer des revues de direction

Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMQ

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de fournir des conseils sur l'amélioration continue d'un SMQ.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à déterminer les processus par lesquels un organisme traite les non-conformités	1. Connaissance des exigences relatives au traitement des non-conformités
2. Identifier et analyser les causes profondes des non-conformités, et proposer des plans d'action pour les traiter	2. Connaissance des approches, outils et techniques utilisés pour identifier les causes profondes des non-conformités
3. Capacité à améliorer en permanence l'efficacité et l'efficience d'un SMQ	3. Connaissance du processus de traitement des non-conformités
4. Mettre en œuvre des processus d'amélioration continue dans une organisation	4. Connaissance des approches utilisées pour élaborer des plans d'action corrective
5. Capacité à déterminer les outils appropriés pour soutenir l'amélioration continue des processus d'un organisme.	5. Connaissance des processus liés à la surveillance continue des facteurs de changement
6. Capacité à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour documenter les améliorations apportées à un SMQ	6. Connaissance de la tenue et de l'amélioration d'un SMQ
	7. Connaissance des approches typiques utilisées pour documenter les améliorations apportées à un SMQ

Domaine 7 : Préparation d'un audit de certification du SMQ

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de préparer un organisme à la certification ISO 9001.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Capacité à décrire les principales étapes, processus et activités liés à l'audit de certification du SMQ	1. Connaissance de l'audit basé sur les preuves
2. Capacité à expliquer un audit de certification du SMQ sur la base de l'approche par les preuves	2. Connaissance des types d'audit et de leurs différences
3. Capacité à aider les organismes à identifier et à sélectionner l'organisme de certification le plus adapté à leurs besoins et à leurs attentes	3. Connaissance des différences entre les audits de phase 1 et de phase 2
4. Capacité à déterminer si un organisme est prêt et préparé pour l'audit de certification du SMQ	4. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de l'audit de phase 1
5. Capacité à former et à préparer le personnel d'un organisme à l'audit de certification du SMQ	5. Connaissance des critères de révision des informations documentées
6. Capacité à discuter et à contester les résultats et les conclusions de l'audit avec les auditeurs externes	6. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de l'audit de phase 2
	7. Connaissance des exigences, des étapes et des activités de suivi d'audit
	8. Connaissance des exigences, des étapes et des activités des audits de surveillance et des audits de renouvellement
	9. Connaissance des exigences, des lignes directrices et des meilleures pratiques pour l'élaboration de plans d'action à la suite d'un audit de certification du SMQ

Sur la base des domaines susmentionnés et de leur pertinence, l'examen contient 80 questions à choix multiples, 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	10	12.5	X	
	Planification de la mise en œuvre du SMQ	17	21.25		X
	Mise en œuvre d'un SMQ	13	16.25	X	
	Surveillance, mesure, analyse et évaluation d'un SMQ	12	15		X
	Amélioration continue d'un SMQ	10	12.5		X
	Préparation d'un audit de certification du SMQ	8	10	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 la certification « PECB Certified ISO 9001 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 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 (examens sur papier), un temps supplémentaire peut être accordé aux candidats qui passent l'examen dans une langue non maternelle, comme suit :

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

Format et type d'examen PECB

1. **Examen imprimé** : 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 à l'aide d'une caméra externe ou intégrée.

Pour des informations plus détaillées sur le format d'examen en ligne, veuillez vous référer au [Guide de l'examen en ligne PECB](#).

Les examens PECB sont disponibles en deux types :

1. Examen à développement
2. Examen à choix multiple

Cet examen contient des questions à choix multiples : L'examen choix multiple peut être utilisé pour évaluer la compréhension d'un candidat sur de nombreux sujets y compris des concepts simples ou complexes. Il est composé de questions autonomes et de questions basées sur des scénarios. Les questions autonomes sont indépendantes de l'examen et ne dépendent pas du contexte, tandis que les questions basées sur un scénario dépendent du contexte, c'est-à-dire qu'elles sont élaborées en fonction d'un scénario que le candidat doit lire et pour lequel il doit fournir des réponses à cinq questions liées à ce scénario. En répondant aux questions autonomes et aux questions basées sur des scénarios, les candidats devront appliquer divers concepts et principes expliqués au cours de la formation, analyser des problèmes, identifier et évaluer des alternatives, combiner plusieurs concepts ou idées, etc.

Chaque question à choix multiple propose trois options, dont l'une est la réponse correcte (la réponse clé) et les deux autres sont incorrectes (les distracteurs).

Cet examen est 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 sur l'application PECB Exams ou imprimé)
- Notes personnelles prises pendant la session de formation (accessibles sur l'application PECB Exams ou papier)
- Dictionnaire au format papier

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

Remarque : PECB passera progressivement aux examens à choix multiple. 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, contactez examination.team@pecb.com ou consultez la [Liste des examens PECB](#).

Exemples de questions d'examen

1. **Comment, entre autres, la direction doit-elle faire preuve de leadership et d'engagement à l'égard du SMQ ?**
 - A. En promouvant l'utilisation de diverses méthodes et techniques de management de la qualité
 - B. **En s'assurant que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus**
 - C. En procédant à des revues de direction chaque semaine

2. **Selon la norme ISO 9001, qui est responsable de l'établissement de la politique qualité ?**
 - A. **Direction**
 - B. Responsable qualité
 - C. Responsable RH

3. **Quel est le principe d'une communication efficace qui garantit que la langue de communication est facilement comprise par toutes les parties intéressées ?**
 - A. Réactivité
 - B. Transparence
 - C. **Clarté**

4. **Lequel des éléments suivants est l'une des trois composantes d'un programme de formation efficace en matière de management de la qualité ?**
 - A. Méthode
 - B. **Conception**
 - C. Format

5. **Lequel des éléments suivants n'est PAS un principe de management de la qualité établi par la norme ISO 9001 ?**
 - A. **Honnêteté**
 - B. Leadership
 - C. Orientation client

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, des candidats 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 de PECB constitue une violation directe de la présente politique et du code déontologique de PECB. Par conséquent, les candidats qui se présentent à un examen de 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 du matériel 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 concernant les questions et les réponses de l'examen ou de discuter de ces détails 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 matériel 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 matériel 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 à la passation d'examens ni en faire la promotion, comme par exemple :
 - Regarder le matériel 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 connaissance ou est déjà au courant d'irrégularités ou de violations des points mentionnés ci-dessus, il est responsable de s'y conformer, sinon, si de telles irrégularités se produisent, les candidats seront directement dénoncés auprès de 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. Par ailleurs, PECB a le droit de refuser le droit de se présenter à un examen PECB ou d'inviter les candidats à repasser l'examen si des irrégularités sont identifiées pendant et après le processus de notation, 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 du matériel d'examen, y compris l'obtention d'une injonction immédiate.

PECB prendra des mesures à l'encontre des personnes qui enfreignent les règles et les politiques, y compris l'interdiction permanente d'obtenir des certificats de PECB et la révocation de tout certificat antérieur. 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 de l'examen

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

- Le délai de communication commence à la date de l'examen et dure de trois à huit semaines pour les examens de type rédactionnel et de deux à quatre semaines pour les examens à choix multiples sur papier.
- Pour les examens à choix multiples en ligne, les candidats reçoivent leurs résultats instantanément.

Les candidats qui réussissent l'examen pourront se porter candidats à l'une des certifications 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 ne sont pas d'accord avec les résultats de la réévaluation, ils disposent de 30 jours à compter de la date à laquelle ils ont reçu les résultats de l'examen réévalué pour déposer une plainte via [PECB Ticketing System](#). Toute plainte 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 un candidat ne réussit pas l'examen lors de la première tentative, il doit attendre 15 jours après la date initiale de l'examen pour la tentative suivante (1ère reprise).

Remarque : 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, car 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 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 une 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

Certifications 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 des certifications.

Les certifications du programme ISO 9001 de PECB répondent aux exigences suivantes :

Titre de compétence	L'éducation	Examen	Expérience professionnelle	MS project experience	Autres exigences
PECB Certified ISO 9001 Provisional Implementer	Au moins l'enseignement secondaire	Examen PECB Certified ISO 9001 Lead Implementer ou équivalent	Aucune	Aucune	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO 9001 Implementer			Deux ans Un an d'expérience professionnelle en management de la qualité	Activités de projet : total de 200 heures	
PECB Certified ISO 9001 Lead Implementer			Cinq ans Deux ans d'expérience professionnelle en management de la qualité	Activités de projet : total de 300 heures	
PECB Certified ISO 9001 Senior Lead Implementer			Dix ans Sept ans d'expérience professionnelle en management de la qualité	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. Rédaction d'un plan de mise en œuvre du SMQ
2. Initier des projets de mise en œuvre du SMQ
3. Établir des politiques, des processus et des procédures
4. Fixer des objectifs aux niveaux appropriés
5. Mise en œuvre du SMQ
6. Gestion, surveillance et maintien du SMQ
7. Identification et action sur les opportunités d'amélioration continue

Demande de certification

Tout candidat ayant réussi l'examen (ou un équivalent accepté par PECB) est autorisé à demander la certification 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 doivent remplir le formulaire de demande de certification en ligne (accessible via leur compte PECB), y compris 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. Il peut choisir de payer en ligne ou d'être facturé. Pour plus d'information, veuillez contacter certification.team@pecb.com.

Le processus 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](#).

La demande est approuvée dès que le Service de certification valide que le candidat remplit toutes les exigences de certification relatives à la certification concernée. Le candidat recevra un courriel l'informant de l'état d'avancement de sa candidature, y compris 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 soutien en anglais et 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. 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 qualité, ainsi que ses antécédents professionnels actuels et antérieurs. Les références professionnelles de personnes qui sont sous la supervision du candidat ou qui sont ses proches ne sont pas valables.

Expérience des projets SMQ

Le journal de projet SMQ du candidat sera vérifié pour s'assurer que le candidat a le nombre d'heures de projet 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 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 une certification inférieure.

SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION

Refus de 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 le programme de certification/certificat a été refusé peuvent déposer une plainte dans le cadre de la procédure de plainte et de recours. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la section [Procédure de plainte et de recours](#) section.

Le paiement de la demande pour le programme de certification/certificat 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 du PECB concernant le CPD et les FAM.

Suspendue

PECB peut suspendre temporairement la certification des candidats s'ils ne satisfont pas aux exigences. D'autres raisons peuvent justifier la suspension de la certification :

- PECB reçoit des plaintes excessives ou graves de la part de parties intéressées (la suspension sera appliquée jusqu'à la fin de l'enquête).
- Les logos de PECB ou des organismes d'accréditation sont délibérément utilisés à mauvais escient.
- Le candidat ne corrige pas l'usage abusif d'une marque de certification dans le délai fixé par PECB.
- La personne certifiée a volontairement demandé une suspension.
- Toute autre condition jugée appropriée pour la suspension de la certification.

Révocation

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. La révocation s'applique également si le candidat :

- Enfreint le Code de déontologie de PECB
- Déforme ou fournit de fausses informations sur la portée de la certification/programme de certification
- Enfreint toute autre règle de PECB
- Toute autre raison que PECB juge appropriée

Les candidats dont la certification a été révoquée peuvent déposer une plainte dans le cadre de la procédure de réclamation et de recours. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la section [Procédure de plainte et de recours](#) section.

Autres statuts

En plus d'être active, suspendue ou révoquée, une certification peut être retirée volontairement. Pour en savoir plus sur ces statuts et sur le statut de cessation permanente, voir [Certification Status Options](#).

Mise à niveau et rétrogradation des certificats

Mise à niveau des certificats

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

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

Déclassement des certifications

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

- Les FAM n'ont pas été payés.
- Les heures de FPC 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.

***Remarque :** 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 certifications déclassées. Les titulaires d'une certification Master qui ne soumettent pas de CPD et ne paient pas les FAM verront leur certification révoquée.*

Renouvellement de la certification

Les certifications PECB sont valables pendant trois ans. Pour les conserver, les professionnels certifiés par PECB doivent satisfaire aux exigences liées à la certification désignée, par exemple, ils doivent effectuer le nombre requis d'heures de formation professionnelle continue (FPC). En outre, ils doivent s'acquitter des frais annuels de maintenance (120 \$). Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la page [Maintien de la certification](#) sur le site Web de PECB.

Clôture d'un dossier

Si les candidats ne présentent pas de demande de certification dans un délai d'un an, leur 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. Le candidat qui demande la réouverture de son dossier doit le faire par écrit à l'adresse certification.team@pecb.com et s'acquitter des frais requis.



Politique en matière de plaintes et de recours

Toute plainte doit être déposée 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 la réponse de PECB n'est pas satisfaisante, le candidat a le droit de faire appel.

Pour plus d'informations, consultez la Politique de plainte et d'appel de PECB [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 afin de 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 Implementer).

Non-discrimination et aménagements spéciaux

Toutes les candidatures seront évaluées objectivement, indépendamment de l'âge, du sexe, de la race, de la religion, de la nationalité ou de l'état civil des candidats.

Afin de garantir l'égalité des chances à toutes les personnes qualifiées, PECB mettra en place des aménagements³ raisonnables 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 afin qu'il prenne les dispositions nécessaires⁴. Toute information fournie par les candidats concernant leur handicap ou leurs besoins particuliers sera traitée de manière confidentielle. Pour télécharger le formulaire cliquez [ici](#).

Politique en matière de comportement

PECB aspire à fournir des services de qualité supérieure, cohérents et accessibles à ses parties prenantes externes : distributeurs, partenaires, formateurs, surveillants, examinateurs, membres des différents comités et conseils consultatifs, et clients (stagiaires, candidats à l'examen, personnes certifiées et titulaires de certificats), ainsi qu'à 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.

L'objectif de cette politique est de s'assurer que PECB gère de manière impartiale, confidentielle, équitable et opportune les comportements inacceptables des parties prenantes externes à l'égard du personnel de PECB. Pour lire la politique en matière de comportement, 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](#).

(1) 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 support de formation ou des politiques, la fourniture de personnel qualifié.

⁴ADA 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 Jean Talon E,
Suite 336 Montreal,
H1S 0A5, QC,
CANADA

**Tel./Fax :**

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

**E-mails****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