

The PECB logo is displayed in a large, white, sans-serif font. The letters 'P', 'E', and 'C' are connected, as are the 'E' and 'C' in the second 'C'. The 'B' is separate. The background of the top half of the page is a dark, semi-transparent image of a modern office building with large glass windows. In the foreground, a woman in a dark suit and a man in a light blue suit are walking and looking at a tablet together. Another person is visible in the background on the left.

PECB

BEYOND RECOGNITION

ISO/IEC 27035 LEAD INCIDENT MANAGER

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 la norme ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager	7
SECTION II : Préparation, règles et politiques relatives à l'examen	8
Préparation et programmation de l'examen	8
Domaines de compétences	9
Passer l'examen	17
Politique de sécurité des examens	21
Résultats d'examens	22
Politique de reprise d'examen	22
SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION	24
Certificats PECB ISO/IEC 27035	24
Demande de certification	25
Expérience professionnelle	25
Références professionnelles	25
Expérience d'un projet de GISI	26
Évaluation des demandes de certification	26
SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION	27
Refus de certification	27
Options de statut de certification	27
Mise à niveau et déclassement des certificats	28
Renouvellement de votre 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 de comportement	30
Politique de remboursement	30

SECTION I : INTRODUCTION

À propos de PECB

PECB est un organisme de certification qui propose aux particuliers des programmes d'éducation ¹, de certifications et d'attestation dans un large éventail de disciplines.

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

Nos principaux objectifs sont les suivants:

1. Établir les exigences minimales nécessaires à la certification des professionnels et à l'octroi de titres
2. Revoir et vérifier les qualifications des particuliers afin de s'assurer qu'ils et elles puissent être éligibles à la certification
3. Maintenir et améliorer continuellement le processus d'évaluation en vue de 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 certifiés 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 programmes d'examen, de certification et d'attestation complets qui inspirent confiance et enrichissent la société dans son ensemble.

Notre vision

Devenir la référence mondiale pour la prestation de services de certification professionnelle et de programmes d'attestation.

Nos valeurs

Intégrité, professionnalisme, impartialité

¹ Le terme éducation renvoie aux formations développées par PECB et offertes dans le monde entier par nos partenaires.

Valeur de la certification PECB

Reconnaissance mondiale

Les certifications de PECB sont reconnues internationalement et approuvées 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 pour les 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) e, vertu de la pratique standard des programmes de certification d'ANSI/ASTM E2659-18.

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 éditeur partenaire agréé (LPP) agréé par le Cybersecurity Maturity Model Certification Accreditation Body (CMMC-AB) pour la norme Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC), et est approuvé par le Club EBIOS pour offrir 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](#).

Des 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 en se fondant sur les bonnes pratiques et méthodologies.

Le respect des normes

Nos certifications et programmes de certificats sont une démonstration de la conformité aux normes ISO/IEC 17024 et ASTM E2659. Ils s'assurent que les exigences de la norme ont été respectées et validées avec suffisamment de cohérence, de professionnalisme et d'impartialité.

Un service orienté vers le client

Les clients sont au centre de notre société, et nous traitons chacun d'eux 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.

Entre 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 permet de disposer de plus de temps libre, vous offre davantage de possibilités d'avancement professionnel ainsi que des coûts réduits.

Code de déontologie de PECB

Le Code de déontologie représente les valeurs et la déontologie les plus strictes que PECB s'engage à respecter, car il en reconnaît l'importance pour fournir des services et attirer des clients fidèles.

La Division Conformité s'assure que les employés, formateurs, examinateurs, surveillants, partenaires, distributeurs, membres de différents conseils et comités consultatifs de PECB, personnes certifiées et titulaires de certificats (ci-après « professionnels de PECB ») adhèrent à ce Code de déontologie. En outre, la Division Conformité insiste constamment sur la nécessité d'adopter un comportement professionnel et de faire preuve de responsabilité, de compétence et d'équité dans la prestation de services avec les parties prenantes internes et externes, telles que les demandeurs, les candidats, les personnes certifiées, les titulaires de certificats, les autorités d'accréditation et les autorités gouvernementales.

PECB est convaincu que pour réussir un organisme doit comprendre parfaitement les besoins et les attentes des clients et des parties prenantes. Pour ce faire, PECB encourage une culture basée 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 mondiales au fil des ans et établi la réputation dont PECB jouit aujourd'hui.

PECB estime que des valeurs éthiques fortes sont essentielles pour entretenir des relations saines et solides. Par conséquent, il est de la responsabilité première de PECB de s'assurer que les professionnels de PECB adoptent un comportement en totale conformité avec les principes et les valeurs de PECB.

Les professionnels de PECB sont chargés de :

1. Adopter un comportement professionnel dans la prestation de services en faisant preuve d'honnêteté, d'exactitude, d'équité et d'indépendance
2. Agir à tout moment dans les services qu'ils assurent, uniquement dans le meilleur intérêt de leur employeur, de leurs clients, du public et de la profession, conformément au présent Code de déontologie et à d'autres normes professionnelles
3. Afficher et développer des compétences dans leurs domaines respectifs et s'efforcer d'améliorer continuellement leurs compétences et leurs connaissances
4. Ne fournir des services qu'aux personnes qualifiées et compétentes et informer de manière adéquate les clients et les consommateurs de la nature des services proposés, y compris de toute préoccupation ou de tout risque pertinent
5. Informer son employeur ou son client de tout intérêt ou affiliation professionnelle susceptible d'influencer ou d'altérer son jugement
6. Préserver la confidentialité des informations relatives à tout employeur ou client, actuel ou ancien, pendant la prestation de services
7. Respecter 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 d'informations intentionnellement 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 à tort ou à travers comme des représentants de PECB sans licence appropriée ou utiliser abusivement le logo, les certifications ou les certificats de PECB

11. Ne pas agir d'une manière qui pourrait nuire à la réputation de PECB, à ses certifications ou à ses programmes de certification
12. Coopérer pleinement à l'enquête menée à la suite d'une infraction présumée au présent Code de déontologie

Pour lire la version complète du Code de déontologie de PECB, allez à [Code de déontologie | PECB](#).

Introduction à la norme ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager

La série ISO/IEC 27035 fournit des lignes directrices pour la mise en place, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration continue de la gestion des incidents de sécurité de l'information (GSI). Un programme de GSI basé sur la norme ISO/IEC 27035 permet aux organismes de se préparer, de répondre, de gérer les incidents de sécurité de l'information de manière efficace et de s'en rétablir. Les lignes directrices décrites dans les normes ISO/IEC 27035-1 et ISO/IEC 27035-2 sont applicables à tous les organismes, indépendamment de leur taille, de leur type, de leur complexité ou du secteur dans lequel ils opèrent.

« PECB ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager » est une certification professionnelle destinée aux personnes souhaitant démontrer leur expertise dans la gestion des incidents de sécurité de l'information et la direction d'équipes de réponse aux incidents.

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 programme de certification du PECB ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager conformément à la norme ISO/IEC 17024:2012. Il décrit également les mesures que les candidats doivent prendre pour obtenir et conserver leur certificat. 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 ou si vous avez besoin d'informations complémentaires après l'avoir lu, veuillez contacter le bureau international de PECB à l'adresse suivante certification.team@pecb.com.

SECTION II: Préparation, règles et politiques relatives à l'examen

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 suivre la formation pour pouvoir se présenter à l'examen, le fait d'y assister peut augmenter de manière significative leurs chances de réussite.

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

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

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

Reprogrammer un examen

Pour tout changement concernant la date, l'heure, le lieu d'un examen ou d'autres détails, veuillez contacter online.exams@pecb.com.

Frais de dossier pour l'examen et la certification

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

- Examen Lead : \$1000²
- Examen Manager : \$700
- Examen Foundation: \$500
- Examen Transition: \$500

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 maintien (AMF).

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

Domaines de compétences

L'objectif de l'examen « PECB ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager » est de s'assurer que le candidat a acquis les compétences nécessaires pour soutenir un organisme dans la mise en œuvre d'un plan de gestion des incidents de sécurité de l'information.

La certification ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager est destinée aux:

- Gestionnaires ou consultants souhaitant améliorer leurs connaissances dans la mise en œuvre des processus de gestion des incidents de sécurité de l'information
- Professionnels qui cherchent à mettre en place et à gérer des équipes de réponse aux incidents (ERI) efficaces
- Professionnels de l'informatique et aux responsables de la gestion des risques de sécurité de l'information qui souhaitent améliorer leurs connaissances en gestion des incidents de sécurité de l'information
- Membres des équipes de réponse aux incidents
- Personnes responsables de la gestion des incidents au sein d'un organisme

Le contenu de l'examen est divisé comme suit:

- **Domaine 1:** Principes et concepts fondamentaux de la gestion des incidents de sécurité de l'information
- **Domaine 2:** Processus de gestion des incidents de sécurité de l'information basé sur la norme ISO/IEC 27035
- **Domaine 3:** Conception et élaboration d'un processus organisationnel de gestion des incidents basé sur la norme ISO/IEC 27035
- **Domaine 4:** Préparation et exécution du plan de réponse aux incidents de sécurité de l'information
- **Domaine 5:** Mise en œuvre de processus de gestion des incidents et gestion des incidents de sécurité de l'information
- **Domaine 6:** Amélioration des processus et des activités de gestion des incidents

Domaine 1: Principes et concepts fondamentaux de la gestion des incidents de sécurité de l'information

Objectif principal: S'assurer que le candidat comprend et est capable d'interpréter les principaux principes et concepts de la gestion des incidents de sécurité de l'information.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à expliquer les principaux concepts de la gestion des incidents de sécurité de l'information 2. Capacité à identifier la relation entre les concepts de vulnérabilité, de menace, de risque et leur impact 3. Capacité à définir les concepts de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité de l'information 4. Capacité à expliquer la différence entre un événement et un incident de sécurité de l'information 5. Capacité à décrire le cycle de vie de la gestion des incidents 6. Capacité à interpréter la classification des mesures de sécurité et leurs objectifs	1. Connaissance des principaux concepts et de la terminologie de la norme ISO/IEC 27035 2. Connaissance des principales normes de la famille ISO/IEC 27000 3. Connaissance des normes et cadres industriels internationaux applicables à la gestion des incidents 4. Connaissance de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des informations 5. Connaissance des vulnérabilités, des menaces et des risques en matière de sécurité de l'information 6. Connaissance des événements et incidents de sécurité de l'information 7. Connaissance du cycle de vie de la gestion des incidents 8. Connaissance de la différence entre les types de mesures de sécurité tels que les mesures techniques, juridiques, administratifs et de gestion 9. Connaissance de la différence entre les mesures de sécurité classées selon leur fonction, tels que les mesures préventives, correctives et de détection

Domaine 2: Processus de gestion des incidents de sécurité de l'information basé sur la norme ISO/IEC 27035

Objectif principal: S'assurer que le candidat est capable d'identifier et d'expliquer le processus de gestion des incidents de sécurité de l'information basé sur la norme ISO/IEC 27035.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à définir et à expliquer les objectifs de la gestion des incidents	1. Connaissance des objectifs de la gestion des incidents
2. Capacité à détailler les processus clés de la gestion des incidents	2. Connaissance des processus clés de la gestion des incidents
3. Capacité à expliquer les phases de gestion des incidents: planification et préparation, détection et déclaration, appréciation et décision, réponse et apprentissage des enseignements	3. Connaissance des phases de gestion des incidents
4. Capacité à expliquer les phases de préparation, de détection et d'analyse de la gestion des incidents	4. Connaissance des phases de gestion des incidents: planification et préparation, détection et déclaration, évaluation et décision, réponse et apprentissage des enseignements
	5. Connaissance des phases de préparation, de détection et d'analyse de la gestion des incidents

Domaine 3: Conception et élaboration d'un processus organisationnel de gestion des incidents basé sur la norme ISO/IEC 27035

Objectif principal: S'assurer que le candidat est compétent pour définir le domaine d'application de la gestion des incidents, élaborer des politiques pertinentes et procéder à l'appréciation, au traitement et à la priorisation des risques dans le cadre de la gestion des incidents.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à définir le domaine d'application de la gestion des incidents	1. Connaissance des limites du domaine d'application de la gestion des incidents
2. Capacité à analyser l'environnement interne et externe	2. Connaissance des approches utilisées pour analyser l'environnement interne et externe
3. Capacité à identifier et à analyser les parties intéressées	3. Connaissance de l'identification et de l'analyse des parties intéressées
4. Capacité à mener l'analyse des lacunes	4. Connaissance de la politique de gestion des incidents de sécurité de l'information
5. Capacité à expliquer la politique de gestion des incidents de sécurité de l'information	5. Connaissance de la rédaction de la politique de gestion des incidents
6. Capacité à rédiger la politique de gestion des incidents	6. Connaissance du contenu de la politique de gestion des incidents
7. Capacité à expliquer le processus de gestion des risques	7. Connaissance des différentes approches et méthodologies utilisées pour mettre en œuvre le processus de gestion des risques
8. Capacité à identifier les informations et les ressources d'appui	8. Connaissance des différentes approches utilisées pour l'identification des risques
9. Capacité à réaliser les étapes du processus d'appréciation des risques, telles que l'identification des risques, l'analyse des risques, l'évaluation des risques et leur traitement	9. Connaissance des techniques utilisées pour recueillir des informations
	10. Connaissance de l'identification des informations et des ressources d'appui
	11. Connaissance de l'analyse des risques

Domaine 4: Préparation et exécution du plan de réponse aux incidents de sécurité de l'information

Objectif principal: S'assurer que le candidat est capable d'élaborer, de mettre en œuvre et de gérer un plan de gestion des incidents, de définir les rôles et les responsabilités, les stratégies de communication efficaces et la coordination avec les parties internes et externes.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à rédiger le plan de gestion des incidents	1. Connaissance du plan de gestion des incidents de sécurité de l'information
2. Capacité à établir le plan et la phase de préparation pour une réponse efficace aux incidents	2. Connaissance de la rédaction du plan de gestion des incidents
3. Capacité à mettre en place la phase de détection et de rapport pour l'identification, la déclaration et l'enregistrement des incidents de sécurité de l'information	3. Connaissance de la mise en place de la phase de planification et de préparation
4. Capacité à établir une phase d'appréciation et de décision pour évaluer et prendre des décisions en réponse à des incidents de sécurité de l'information identifiés	4. Connaissance de la mise en place de la phase de détection et de déclaration
5. Capacité à établir la phase de réponse pour prendre des mesures afin de traiter et d'atténuer l'impact d'un incident de sécurité	5. Connaissance de la mise en place de la phase d'appréciation et de décision
6. Capacité à mettre en place la phase d'apprentissage pour tirer des enseignements des incidents afin d'améliorer les processus de gestion des incidents	6. Connaissance de la mise en place de la phase de réponse
7. Capacité à mettre en place l'équipe de réponse aux incidents	7. Connaissance de la mise en place de la phase d'apprentissage
8. Capacité à définir les responsabilités du coordinateur des incidents	8. Connaissance de la mise en place de l'équipe de réponse aux incidents
9. Capacité à définir la structure de l'équipe de réponse aux incidents	9. Connaissance de la structure de l'équipe de gestion des incidents
10. Capacité à définir l'assistance technique et autre	10. Connaissance de la mise en place de l'équipe de réponse aux incidents
11. Capacité à définir et à mettre en œuvre des programmes appropriés de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information	11. Connaissance des relations avec les parties intéressées externes
12. Capacité à définir le domaine d'application des exercices en cas d'incident	12. Connaissance des principes d'une stratégie de communication efficace
	13. Connaissance des ressources techniques
	14. Connaissance de la sensibilisation et de la formation aux incidents de sécurité de l'information
	15. Connaissance des tests de l'information

Domaine 5: Mise en œuvre de processus de gestion des incidents et gestion des incidents de sécurité de l'information

Objectif principal: S'assurer que le candidat élabore et gère une stratégie efficace de réponse aux incidents, intégrant la surveillance continue de la sécurité, la détection des incidents, la classification, la réponse et la déclaration, ainsi que l'évaluation des stratégies d'endiguement et le traitement des preuves numériques.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à mettre en œuvre la capacité de surveillance de la réponse aux incidents	1. Connaissance de la mise en œuvre de la capacité de surveillance de la réponse aux incidents
2. Capacité à mettre en œuvre un programme de SCSi	2. Connaissance de la surveillance efficace des réseaux
3. Capacité à expliquer les étapes d'un processus efficace de surveillance de la sécurité	3. Connaissance des étapes d'un processus efficace de surveillance de la sécurité
4. Capacité à définir les mécanismes de détection des incidents de sécurité	4. Connaissance des ICP pour mesurer les performances de sécurité de l'information
5. Capacité à analyser la méthodologie et les objectifs des attaquants	5. Connaissance des indicateurs d'incidents de sécurité
6. Capacité à définir un processus de classification des incidents	6. Connaissance de la catégorisation des incidents de sécurité de l'information
7. Capacité à définir l'approche de la collecte d'informations	7. Connaissance des niveaux de classification des incidents
8. Capacité à évaluer les événements de sécurité de l'information	8. Connaissance de la différence entre le journal et le rapport de gestion des incidents
9. Capacité à définir les rôles et les responsabilités au cours de la phase de réponse	9. Connaissance de l'appréciation et de la décision relatives aux événements de sécurité de l'information
10. Capacité à effectuer des analyses scientifiques	10. Connaissance de la réponse aux incidents de sécurité de l'information
11. Capacité à définir les critères de détermination de la stratégie	11. Connaissance des outils et des techniques utilisés dans le cadre de l'analyse scientifique

Domaine 6: Amélioration des processus et des activités de gestion des incidents

Objectif principal: S'assurer que le candidat peut systématiquement revoir et améliorer le processus de gestion des incidents de sécurité de l'information et ses résultats, en se concentrant sur les Apprentissage des enseignements, la gestion des risques, les indicateurs de performance et les mises à jour permanentes de la documentation.

Compétences	Déclarations de connaissances
1. Capacité à expliquer les activités clés de la phase des enseignements tirés	1. Connaissance des activités clés de la phase d'apprentissage des enseignements
2. Capacité à évaluer l'équipe de gestion des incidents	2. Connaissance de l'extraction des enseignements tirés
3. Capacité à identifier les domaines à améliorer	3. Connaissance de l'identification des domaines d'amélioration
4. Capacité à établir des indicateurs de performance	4. Connaissance de l'appréciation de l'équipe de gestion des incidents
5. Capacité à sélectionner des méthodes et à déterminer la fréquence de la surveillance	5. Connaissance de la revue des résultats de l'appréciation et de la gestion des risques de sécurité de l'information.
6. Capacité à déterminer les outils appropriés pour soutenir les processus d'amélioration continue d'un organisme	6. Connaissance des principaux concepts liés à l'amélioration continue
	7. Connaissance des processus liés à la surveillance continue des facteurs de changement

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 permettant de mesurer l'évaluation
Domaines de compétence	Principes et concepts fondamentaux de la gestion des incidents de sécurité de l'information	10	12.5	X	
	Processus de gestion des incidents de sécurité de l'information basé sur la norme ISO/IEC 27035	5	6.25		X
	Conception et élaboration d'un processus organisationnel de gestion des incidents basé sur la norme ISO/IEC 27035	10	12.5		X
	Préparation et exécution d'un plan de réponse aux incidents de sécurité de l'information	22	27.5	X	
	Mise en œuvre de processus de gestion des incidents et gestion des incidents de sécurité de l'information	23	28.75		X
	Amélioration des processus et des activités de gestion des incidents	10	12.5		X
	Total des points	80	100%		
Nombre de questions par niveau de compréhension				32	48
Pourcentage de l'examen consacré à chaque niveau de compréhension (Cognitif/Taxonomique)				40%	60%

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

Une fois l'examen validé, les candidats pourront demander la certification « PECB Certified ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager ».

Passer l'examen

Informations générales sur l'examen

Les candidats sont tenus d'être présents 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, où les candidats ne sont pas autorisés à utiliser autre chose que le papier d'examen et un stylo. L'utilisation d'appareils électroniques comme les ordinateurs et téléphones portables n'est pas autorisée. La session d'examen est supervisée par un surveillant agréé par PECB sur le lieu où le partenaire a organisé la formation.
2. **Examen en ligne :** Les examens sont fournis par voie électronique 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 de PECB via l'application PECB Exams et une caméra externe/intégrée.

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

Les examens PECB sont disponibles en deux types :

1. Examen à développement
2. Examen à choix multiple

Cet examen comporte des questions à choix multiples: L'examen à choix multiple peut servir à évaluer la compréhension des candidats sur des concepts simples ou complexes. Il comprend à la fois des questions autonomes et des questions basées sur des scénarios. Les questions autonomes sont indépendantes au sein de l'examen et ne dépendent pas du contexte, alors 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 qu'il est censé répondre à des questions liées à ce scénario. Dans leurs réponses 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 comporte trois options, dont une est la réponse correcte (réponse codée) et deux options incorrectes (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/IEC 27035
- Supports de formation du participant (accessible via l'application PECB Exams ou imprimés)
- Notes personnelles prises pendant la session de formation (accessibles via l'application PECB Exams ou imprimées)
- Dictionnaire au format papier

Un exemple de questions à l'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 obtenir 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 à l'examen

ZylonTech est une multinationale de premier plan spécialisée dans le développement de logiciels, basée à Los Angeles. L'entreprise s'adresse à une clientèle diversifiée et propose des applications logicielles robustes adaptées aux différents besoins des entreprises.

Récemment, *ZylonTech* a décidé de mettre en œuvre les normes ISO/IEC 27035-1 et ISO/IEC 27035-2 afin d'améliorer ses capacités de gestion et de réponse aux incidents. Cette décision a été motivée par un pic inhabituel dans le trafic de données, qui a fait naître des soupçons sur une violation potentielle de la sécurité. Luke, le coordinateur des incidents, a lancé une analyse technique pour identifier la source de cette anomalie sans consulter au préalable l'équipe de réponse aux incidents (EROERI), ce qui a mis en évidence un moment critique dans le processus de traitement de l'incident.

L'incident a entraîné une interruption temporaire des services, ce qui a incité *ZylonTech* à réévaluer et à renforcer ses mesures de sécurité. L'entreprise a revu son approche de la surveillance du réseau, en fixant des intervalles agressifs pour garantir l'appréciation des données en temps réel, quelle que soit la charge du système. Cette attitude proactive visait à prévenir de futures atteintes à la sécurité et à maintenir l'intégrité des services de *ZylonTech*.

Après l'incident, *ZylonTech* a adopté une méthodologie d'analyse des risques qui utilise des échelles numériques pour évaluer la probabilité et les conséquences des menaces potentielles. Cette approche a permis à l'entreprise de prioriser efficacement les risques et de mettre en œuvre des mesures adaptées pour atténuer les vulnérabilités identifiées. L'adoption de cette stratégie a renforcé l'engagement de *ZylonTech* en matière de sécurité et a permis de s'aligner sur les bonnes pratiques recommandées par les normes ISO.

Répondez aux questions suivantes en vous référant au scénario ci-dessus :

1. **Luke a constaté un volume inhabituellement élevé de trafic de données qui pouvait indiquer un incident de sécurité potentiel. Selon la norme ISO/IEC 27035-1, Luke a-t-il pris les bonnes mesures dans cette situation?**
 - A. Oui, il a effectué une analyse technique pour identifier la source du trafic sans consulter l'ERI
 - B. **Non, il doit coordonner les activités de l'équipe de réponse aux incidents**
 - C. Non, il doit immédiatement arrêter les systèmes concernés afin d'éviter toute perte potentielle de données
2. **Quel principe de sécurité de l'information a été affecté par l'incident survenu chez *ZylonTech*?**
 - A. Confidentialité
 - B. Intégrité
 - C. **Disponibilité**
3. **Parmi les mesures de sécurité suivantes, lesquelles *ZylonTech* a-t-il mis en œuvre?**
 - A. Mesure préventive
 - B. Mesure de détection
 - C. **Mesure corrective**

4. **Est-ce que ZylonTech a défini le finalité de la détermination de l'intervalle de surveillance dans la surveillance du réseau en conséquence?**
 - A. Non, la finalité est de minimiser la fréquence des contrôles afin de réduire l'effort de surveillance nécessaire
 - B. Non, la finalité est d'optimiser l'équilibre entre la détection opportune des problèmes et la prévention de la surcharge du système
 - C. **Oui, la finalité est de surveiller les composants du réseau aussi souvent que possible, quelle que soit la charge du système**

5. **Quelle technique d'analyse des risques ZylonTech a-t-elle utilisée?**
 - A. Analyse qualitative des risques
 - B. **Analyse semi-quantitative des risques**
 - C. Analyse quantitative des risques

Politique de sécurité des examens

PECB s'engage à protéger l'intégrité de ses examens et de l'ensemble du processus, 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 PECB est une violation directe de la présente politique et du Code de déontologie 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-divulgence de l'examen et doivent se conformer à ce qui suit:

1. Les questions et réponses au contenu de l'examen sont la propriété exclusive et confidentielle de PECB. Une fois que les candidats ont déposé 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, photocopiées ou autres) du matériel d'examen, y compris, mais sans s'y limiter, des questions, des réponses ou des captures d'écran.
5. Les candidats ne doivent pas prendre part à des activités frauduleuses dans le cadre du passage des 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 a déjà connaissance d'irrégularités ou de violations des points mentionnés ci-dessus, il est responsable de s'y conformer, sinon, si de telles irrégularités se produisent, le candidat fera directement l'objet d'un signalement à PECB ou, s'il est témoin de telles irrégularités, il doit immédiatement les signaler à PECB.

Les candidats sont seuls responsables de la compréhension et du respect des Règles et politiques de l'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. En outre, 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 certifications PECB et la révocation de toutes les certifications antérieures. PECB intentera également une action en justice contre les personnes ou les organismes qui enfreignent ses droits d'auteur, ses droits de propriété et sa propriété intellectuelle.

Résultats d'examens

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

- Le délai pour cette communication commence le jour de l'examen et dure de 3 à 8 semaines pour les examens à développement et de 2 à 4 semaines pour les examens à choix multiple sur papier.
- Pour les examens à choix multiple en ligne, les candidats reçoivent leurs résultats instantanément.

Les candidats qui réussissent l'examen pourront se porter candidats à 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](#). Toute réclamation relative à la certification reçue après 30 jours ne sera pas traitée.

Politique de reprise d'examen

Il n'y a pas de limite au nombre de fois qu'un candidat peut reprendre un examen. Toutefois, il existe certains délais à respecter entre les reprises d'examen.

Si le candidat échoue à l'examen à la 1^{ère} tentative, il ou elle doit attendre 15 jours à compter de la date de l'examen initial avant la prochaine tentative (1^{er} rattrapage).

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 repasser 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 un rattrapage. Sinon, des frais de reprise s'appliquent.

Aux candidats qui échouent à la reprise de l'examen, 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 suivantes :

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 de PECB qui a organisé la session initiale pour organiser la 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 pour organiser la reprise de l'examen est la même que pour l'examen initial.

SECTION III : PROCESSUS ET EXIGENCES DE CERTIFICATION

Certificats PECB ISO/IEC 27035

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

Les certificats du schéma PECB ISO/IEC 27035 comporte les exigences suivantes :

Certification	Éducation	Examen	Expérience professionnelle	Expérience d'un projet de responsable des incidents	Autres exigences
PECB Certified ISO/IEC 27035 Provisional Incident Manager	Au moins un diplôme d'enseignement secondaire	Examen PECB Certified ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager ou équivalent	Aucune	Aucune	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 27035 Incident Manager			Deux années : Au moins une année d'expérience en gestion des incidents de sécurité de l'information	Activités du projet: 200 heures au total	
PECB Certified ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager			Cinq années : Deux années d'expérience en gestion des incidents de sécurité de l'information	Activités du projet: 300 heures au total	
PECB Certified ISO/IEC 27035 Senior Lead Incident Manager			Dix années : Sept années d'expérience en gestion des incidents de sécurité de l'information	Activités du projet: 1 000 heures au total	

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. Définition d'une approche de la gestion des incidents
2. Détermination des objectifs et de la portée de la gestion
3. Appréciation des risques
4. Élaboration d'un programme de gestion des incidents
5. Définition des critères d'évaluation et d'acceptation des risques
6. Évaluation des possibilités de traitement des risques
7. Surveillance et revue du programme de gestion des incidents

Demande de certification

Tous les candidats qui réussissent leur examen (ou un équivalent accepté par PECB) sont autorisés à demander la certification PECB pour laquelle ils ont été appréciés. 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 leur expérience professionnelle. Les candidats peuvent soumettre leur candidature en anglais, français, allemand, espagnol ou coréen. Ils peuvent choisir de payer en ligne ou de recevoir une facture. Pour plus d'informations, 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
- Vérifier vos e-mails pour activer le lien de confirmation.
- [Connectez-vous](#) pour demander une certification

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

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

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

PECB fournit une assistance en anglais et en français.

Expérience professionnelle

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 provenir de personnes qui ont travaillé avec le candidat dans un milieu professionnel et qui peuvent valider son expérience en matière de gestion des incidents de sécurité de l'information, 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 d'un projet de GISI

Le registre des projets de GISI du candidat sera vérifié afin de s'assurer qu'il ou elle dispose du nombre d'heures requis en matière de mise en œuvre.

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 à la date limite ou ne fournit pas la documentation requise dans le délai imparti, le service de certification validera la demande sur la base des informations initiales fournies, ce qui peut entraîner un déclassement des qualifications du candidat.

SECTION IV : POLITIQUES DE CERTIFICATION

Refus de certification

PECB peut refuser la certification ou 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 ou le programme de certification a été refusé peuvent déposer une réclamation dans le cadre de la procédure de réclamation et de recours. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la section [Politique en matière de réclamations et de recours](#).

Le paiement de la demande pour la certification ou le 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 la FPC 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 réclamations excessives ou graves de la part de parties intéressées (la suspension sera appliquée jusqu'à la fin de l'investigation)
- 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.

Révoquée

PECB peut révoquer (c'est-à-dire retirer) la certification si le candidat ne satisfait pas à ses exigences. Dans ce cas, le candidat n'est plus autorisé à se présenter en tant que professionnel certifié PECB. D'autres motifs de révocation de la certification peuvent être invoqués si le candidat:

- Viole le Code de déontologie de PECB
- Formule de fausses déclarations et fournit de fausses informations sur le champ d'application de la 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 réclamation dans le cadre de la procédure de réclamation et de recours. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la section [Politique en matière de réclamations et de recours](#).

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 [Options de statut de certification](#).

Mise à niveau et déclassement des certificats**Mise à niveau des certificats**

Les professionnels peuvent améliorer leurs certificats 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 certificats

Une certification PECB peut être déclassée à un titre 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 certificats Lead et qui ne fournissent pas la preuve qu'ils satisfont aux exigences de maintien de la certification verront leurs certificats déclassés. Les titulaires d'une certification Master qui ne soumettent pas de FPC et ne paient pas les FAM verront leur certification révoquée.

Renouvellement de votre certification

Les certifications PECB sont valides pour une période de trois ans à compter de la date de délivrance. Pour les conserver, les professionnels certifiés par PECB doivent satisfaire aux exigences liées au certificat désigné, par exemple en effectuant le nombre requis d'heures de formation professionnelle continue (FPC). Par ailleurs, ils doivent s'acquitter de frais annuels de maintien (120 \$). Pour plus d'informations, veuillez consulter la page [Maintien de la certification](#) sur le site de PECB.

Clôture d'un dossier

Si le candidat ne présente pas de demande de certification dans un délai d'un an, 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. Les candidats qui demandent la réouverture de leur dossier doivent le faire par écrit à l'adresse suivante certification.team@pecb.com et s'acquitter des 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 n'est pas satisfait de la réponse, il a le droit d'introduire un 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 afin de décider si la ou les certifications ou examens respectifs peuvent être acceptés comme équivalents à la certification PECB correspondante (par exemple, la certification ISO/IEC 27035 Lead Incident Manager).

Non-discrimination et aménagements spéciaux

Toutes les demandes 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 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 ou elle prenne les dispositions nécessaires⁴. Toutes les informations fournies par les candidats concernant leur handicap ou leurs besoins spécifiques seront traitées de manière strictement confidentielle. Pour télécharger le formulaire des candidats en situation de handicap, cliquez [ici](#).

Politique de comportement

PECB vise 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 (apprenants, candidats à l'examen, personnes certifiées et titulaires de certificats) tout en créant et en maintenant 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 finalité 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'endroit du personnel de PECB. 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 l'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 Loi de 2008 portant modification de l'ADA (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 qualifications d'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 en situation de handicap ou proposer d'autres aménagements accessibles à ces personnes.

**Adresse:**

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

**Tél./Fax:**

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

**Courriels:****Examen:**

examination.team@pecb.com

Certification:

certification.team@pecb.com

Service à la clientèle:

support@pecb.com

**Centre d'aide de PECB**

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

www.pecb.com

REMARQUE: Cette partie est réservée à un usage interne.

Historique des révisions

Version :	Modification de la description	Date
1.0	Version initiale	14/03/2023
1.1	Mise à jour mineure: • Ajout d'une clarification concernant la monnaie mentionnée dans le document • Mise à jour de la section IV: Politiques de certification pour assurer la cohérence avec d'autres documents • Améliorations techniques et rédactionnelles mineures	13/04/2023
1.2	Mise à jour du propriétaire, prix des FAM et courriels	05/10/2023