

The logo for PECB, featuring the letters 'PECB' in a bold, white, sans-serif font. The letters are spaced out, with the 'E' and 'C' having a slight gap between them. The background is a dark, blurred image of a modern building with large glass windows and a person walking on a sidewalk.

PECB

BEYOND RECOGNITION

A photograph of two business professionals, a woman in a dark suit and a man in a light suit, standing in a modern building with large glass windows. They are looking at a tablet together. The image is dark and serves as a background for the top half of the page.

LEAD CRISIS 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	6
Présentation du Lead Crisis Manager.....	8
SECTION II : PRÉPARATION DE L'EXAMEN, RÈGLES ET POLITIQUES.....	9
Préparation et programmation de l'examen	9
Domaines de compétences	10
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
Certificat PECB Lead Crisis Manager	25
Demande de certification.....	25
Expérience professionnelle.....	26
Références professionnelles	26
Expérience en gestion de crise	26
Évaluation des demandes de certification	27
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

¹La 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

PECB

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

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, veuillez consulter le [Code de déontologie | PECB](#).

Présentation du Lead Crisis Manager

L'environnement des entreprises étant en constante évolution, les organismes de tous types et de toutes tailles peuvent être amenés à faire face à une crise à un moment ou à un autre. Les organismes ont donc besoin de certaines capacités pour prévenir une crise, s'y préparer, y répondre et s'en rétablir. À cet égard, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a élaboré la norme ISO 22361, qui fournit un ensemble de principes, un cadre et un processus de gestion de crise pouvant être utilisés pour construire une capacité de gestion de crise.

La norme ISO 22361 présente des lignes directrices concernant le contexte, les principaux concepts, les principes et les défis liés à la gestion d'une crise. Elle expose les éléments du cadre de gestion de crise et le processus de gestion de crise. En outre, elle donne des lignes directrices sur le leadership et la communication de crise, les défis de la prise de décision pendant une crise, et les méthodes et techniques pour l'amélioration continue de la capacité de gestion de crise de l'organisme.

La formation Lead Crisis Manager permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour soutenir les organismes dans la planification, l'établissement, le maintien, la revue et l'amélioration continue de leur capacité stratégique de gestion de crise conformément aux lignes directrices de la norme ISO 22361 et autres bonnes pratiques de la gestion de crise. En outre, les participants qui auront suivi avec succès cette formation seront en mesure d'aider les organismes à réduire les dommages financiers et les atteintes à la réputation causés par les crises et à assurer la résilience organisationnelle. Enfin, cette formation permettra aux participants de réaliser leur potentiel de carrière et d'atteindre leurs 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.

Le présent document spécifie le programme de certification PECB Lead Crisis Manager conformément à la norme ISO/IEC 17024:2012. Il décrit également les mesures que les candidats doivent prendre pour obtenir et conserver leurs titres. 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 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 agréé dans votre région, veuillez consulter la [Liste des partenaires](#). Le programme de formation est également disponible en ligne et peut être consulté sur la page des [Événements de formation](#).
2. Passez un examen PECB à distance avec [l'application PECB Exams](#). Pour planifier un examen à distance, veuillez cliquer sur le lien suivant : [Sessions d'examen](#).

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

Reprogrammer l'examen

Pour tout changement concernant la date, l'heure, le lieu de l'examen ou d'autres détails, veuillez contacter online.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 : 1 000 \$²
- Examen Manager : 700 \$
- Examen Foundation : 500 \$
- Examen Transition : 500 \$

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

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 de maintenance annuels (FAM).

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

Domaines de compétences

La certification « PECB Lead Crisis Manager » est destinée aux professionnels qui visent à démontrer leurs compétences en ce qui concerne les principes, le cadre et le processus de gestion de crise selon les lignes directrices de la norme ISO 22361.

La certification Lead Crisis Manager s'adresse aux :

- Personnes responsables de la mise en place d'une capacité de gestion de crise au sein d'un organisme
- Personnes responsables de la mise en œuvre d'un plan et d'une structure pour la gestion de crise dans un organisme
- Pilote(s) de crise
- Membres de cellules de crise
- Personnes souhaitant acquérir une connaissance approfondie de la gestion de crise
- Personnes souhaitant démarrer ou faire progresser leur carrière dans le domaine de la gestion de crise
- Consultants, conseillers et professionnels souhaitant acquérir une connaissance approfondie des lignes directrices de la norme ISO 22361 sur la gestion de crise

Le contenu de l'examen est divisé comme suit :

- **Domaine 1** : Principes et concepts fondamentaux de la gestion de crise
- **Domaine 2** : Établir le cadre de gestion des crises
- **Domaine 3** : Prévention et préparation en matière de gestion de crise
- **Domaine 4** : Réponse et rétablissement en matière de gestion de crise

Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux de la gestion de crise

Objectif principal : Assurer que le candidat est en mesure d'expliquer et d'appliquer les principes et concepts de la gestion de crise.

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Aptitude à comprendre et à expliquer le but de la norme ISO 22361	1. Connaissance des lignes directrices la norme ISO 22361
2. Aptitude à comprendre et à expliquer les avantages de la capacité stratégique de gestion de crise selon la norme ISO 22361	2. Connaissance des avantages de l'application des lignes directrices la norme ISO 22361 lors du développement d'une capacité de gestion de crise
3. Aptitude à comprendre et expliquer d'autres modèles de gestion de crise	3. Connaissance des modèles de gestion de crise
4. Aptitude à définir et expliquer les principaux concepts et la terminologie de la gestion de crise, tels qu'ils sont décrits dans la norme ISO 22361.	4. Connaissance des principaux concepts et de la terminologie de la gestion de crise, tels qu'ils sont décrits dans la norme ISO 22361.
5. Aptitude à identifier les types, la nature et des origines potentiels des crises	5. Connaissance des types, de la nature et des origines potentiels des crises
6. Aptitude à comprendre et expliquer les différences entre crises et incidents	6. Connaissance des différences entre crises et incidents
7. Aptitude à comprendre et expliquer les principaux facteurs qui influencent la gestion de crise	7. Connaissance des principaux facteurs qui affectent la gestion de crise
8. Aptitude à comprendre et à expliquer l'importance de la gestion de crise	8. Connaissance de l'importance de la gestion de crise
9. Aptitude à comprendre et expliquer les principaux types de réponses à une crise	9. Connaissance des types de réponses aux crises
10. Aptitude à comprendre et à expliquer le but d'une capacité de gestion de crise	10. Connaissance de l'objectif de la capacité de gestion de crise
11. Aptitude à comprendre et à expliquer les éléments d'une capacité de gestion de crise efficace	11. Connaissance des éléments d'une capacité de gestion de crise efficace
12. Aptitude à comprendre et à appliquer les principes de la gestion de crise, tels qu'ils sont décrits dans la norme ISO 22361.	12. Connaissance des principes de la gestion de crise, tels qu'ils sont décrits dans la norme ISO 22361.
13. Aptitude à développer un plan de communication de crise efficace	13. Connaissance des éléments d'un plan de communication de crise efficace
14. Aptitude à développer une stratégie de communication de crise	14. Connaissance des éléments d'une stratégie de communication de crise efficace
15. Aptitude à comprendre et à appliquer les principes d'une communication de crise efficace	15. Connaissance des principes d'une communication de crise efficace
	16. Connaissance des responsabilités d'une cellule de communication de crise
	17. Connaissance des rôles du porte-parole dans la gestion de crise

-
- | | |
|---|--|
| 16. Aptitude à mettre en place une cellule de communication de crise | 18. Connaissance des obstacles à la communication de crise |
| 17. Aptitude à expliquer le rôle du porte-parole dans la gestion de crise | |
| 18. Aptitude à reconnaître les obstacles à la communication de crise | |

Domaine 2 : Établir le cadre de gestion des crises

Objectif principal : Assurer que le candidat est en mesure d'établir, de maintenir et d'améliorer continuellement un cadre de gestion de crise comprenant le leadership, la structure, la culture et les compétences

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Aptitude à comprendre et à expliquer les rôles, les responsabilités et les compétences du leadership dans le développement, le maintien et l'amélioration d'une capacité de gestion de crise	1. Connaissance des rôles, des responsabilités et des compétences du leadership dans le développement, le maintien et l'amélioration d'une capacité de gestion de crise
2. Aptitude à développer une politique de gestion de crise efficace	2. Connaissance des éléments d'une politique de gestion de crise efficace
3. Aptitude à comprendre et à expliquer les rôles et les responsabilités du pilote de crise	3. Connaissance des rôles et des responsabilités du pilote de crise
4. Aptitude à mettre en œuvre les bonnes pratiques pour promouvoir un comportement éthique au sein de l'organisme	4. Connaissance des bonnes pratiques que le leadership peut mettre en œuvre pour promouvoir un comportement éthique au sein de l'organisme
5. Aptitude à mettre en place une structure organisationnelle permettant le développement, le maintien et l'amélioration d'une capacité de gestion de crise	5. Connaissance des éléments d'une structure organisationnelle permettant le développement, le maintien et l'amélioration d'une capacité de gestion de crise
6. Aptitude à comprendre et expliquer les types de structures organisationnelles	6. Connaissance des types de structures organisationnelles
7. Aptitude à comprendre et à expliquer le rôle de la cellule de crise et des autres parties impliquées dans la gestion de crise	7. Connaissance des rôles des membres de la cellule de crise et des autres parties impliquées dans la gestion de crise
8. Aptitude à instaurer une culture organisationnelle permettant une gestion de crise efficace	8. Connaissance des éléments et activités nécessaires à la mise en place d'une culture organisationnelle permettant une gestion de crise efficace
9. Aptitude à comprendre et expliquer les niveaux et les types de culture organisationnelle	9. Connaissance des différents niveaux et types de culture organisationnelle
10. Aptitude à développer et à maintenir les compétences et l'apprentissage organisationnel	10. Connaissance des approches permettant de développer et de maintenir les compétences et l'apprentissage organisationnel
11. Aptitude à mettre au point un exercice de crise pour améliorer la capacité de gestion de crise	11. Connaissance des types d'exercices que l'organisme peut mener pour améliorer la capacité de gestion de crise.

Domaine 3 : Prévention et préparation en matière de gestion de crise

Objectif principal : S'assurer que le candidat est capable d'aider un organisme à anticiper, apprécier, prévenir et préparer les crises

Compétences	Énoncés de connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aptitude à anticiper les crises potentielles 2. Aptitude à comprendre et à appliquer les principes de l'anticipation des crises 3. Aptitude à mettre en place un processus d'analyse prospective 4. Aptitude à comprendre et à utiliser les systèmes d'alerte précoce (SAP) 5. Aptitude à apprécier les crises potentielles 6. Aptitude à appliquer les techniques d'identification des risques et des sources de risque 7. Aptitude à identifier et à évaluer les moyens de maîtrise existants au sein de l'organisme 8. Aptitude à analyser et à classer les risques par ordre de priorité en fonction de leurs conséquences potentielles et de la vraisemblance de leur survenance 9. Aptitude à évaluer les risques 10. Aptitude à comprendre et expliquer la différence entre risque inhérent, risque résiduel et risque cible 11. Aptitude à prévenir et à atténuer les crises potentielles 12. Aptitude à développer un plan de prévention de crise 13. Aptitude à appliquer des stratégies d'atténuation 14. Aptitude à développer un plan d'atténuation de crise 15. Aptitude à établir une stratégie efficace d'atténuation du risque 16. Aptitude à développer un plan de gestion de crise (PGC) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des activités entreprises pour anticiper les crises potentielles 2. Connaissance des principes clés de l'anticipation des crises 3. Connaissance du processus d'analyse prospective et de ses approches 4. Connaissance des systèmes d'alerte précoce (SAP) et de leurs principales composantes 5. Connaissance des activités entreprises pour évaluer les crises potentielles 6. Connaissance des techniques d'identification des risques et des sources de risque 7. Connaissance des activités entreprises pour identifier les moyens de maîtrise existants au sein de l'organisme et déterminer leur efficacité 8. Connaissance des types de processus permettant d'analyser les risques et de les classer par ordre de priorité en fonction de leurs conséquences potentielles et de leur probabilité 9. Connaissance du processus d'évaluation du risque 10. Connaissance de la différence entre risque inhérent, risque résiduel et risque cible 11. Connaissance des stratégies de prévention et d'atténuation des crises potentielles 12. Connaissance des activités entreprises pour l'élaboration du plan de prévention des crises 13. Connaissance des stratégies d'atténuation

-
- | | |
|--|---|
| 17. Aptitude à développer un plan de réponse de crise | 14. Connaissance des activités entreprises pour l'élaboration du plan d'atténuation de crise efficace |
| 18. Aptitude à gérer l'information lors de la réponse à une crise | 15. Connaissance des stratégies d'atténuation du risque |
| 19. Aptitude à créer une conscience partagée de la situation entre les parties impliquées dans la gestion de crise | 16. Connaissance des activités entreprises pour l'élaboration du plan d'atténuation de crise efficace |
| 20. Aptitude à établir une cellule de crise (CDC) | 17. Connaissance des éléments d'un plan de réponse de crise efficace |
| | 18. Connaissance du processus de gestion de l'information lors de la réponse à une crise |
| | 19. Connaissance des pratiques pour créer une conscience partagée de la situation entre les parties impliquées dans la gestion de crise |
| | 20. Connaissance des rôles, des responsabilités et des compétences de la cellule de gestion de crise (CDC) |

Domaine 4 : Réponse et rétablissement en matière de gestion de crise

Objectif principal : S'assurer que le candidat est en mesure de soutenir un organisme pour la réponse et le rétablissement en cas de crise, et pour l'amélioration continue de sa capacité de gestion de crise

Compétences	Énoncés de connaissances
1. Aptitude à planifier et à mettre en place une réponse efficace en cas de crise	1. Connaissance des phases et des activités d'une réponse efficace à une crise
2. Aptitude à comprendre et à expliquer le processus de réponse de gestion de crise	2. Connaissance des étapes du processus de réponse de la gestion de crise
3. Aptitude à développer une stratégie de gestion de crise efficace	3. Connaissance des étapes pour l'établissement d'une stratégie de gestion de crise efficace
4. Aptitude à mettre en place et à gérer une équipe compétente de réponse aux crises	4. Connaissance des rôles et des responsabilités des membres de l'équipe de réponse à la crise
5. Aptitude à établir un processus de prise de décision stratégique lors d'une crise	5. Connaissance des modèles et du processus de prise de décision stratégique lors d'une crise
6. Aptitude à comprendre et à expliquer les défis de la prise de décision efficace en situation de crise	6. Connaissance des défis de la prise de décision efficace en situation de crise
7. Aptitude à mettre en place des processus d'appréciation d'impact et de confinement des dommages	7. Connaissance des processus d'appréciation d'impact et de confinement des dommages
8. Aptitude à réaliser un bilan d'impact sur l'activité (BIA)	8. Connaissance du processus du bilan d'impact sur l'activité (BIA)
9. Aptitude à mettre en place un rétablissement efficace en cas de crise	9. Connaissance des éléments, des facteurs et des activités d'un rétablissement efficace après crise
10. Aptitude à comprendre et à expliquer les concepts d'objectif de délai de rétablissement (RTO) et point de rétablissement des données (RPO) et de point de rétablissement des données (RPO)	10. Connaissance de l'objectif de délai de rétablissement (RTO) et du point de rétablissement des données (RPO)
11. Aptitude à comprendre et à expliquer les éléments du rétablissement après crise et les facteurs qui l'affectent	11. Connaissance des éléments du rétablissement après crise et des facteurs qui l'affectent
12. Aptitude à mettre en place et à gérer une équipe compétente de rétablissement après crise	12. Connaissance des rôles et des responsabilités des membres de l'équipe de rétablissement après crise
13. Aptitude à gérer le rétablissement de la chaîne d'approvisionnement	13. Connaissance des mesures à prendre pour assurer un rétablissement efficace de la chaîne d'approvisionnement
14. Aptitude à comprendre et à gérer le risque pour la réputation	14. Connaissance du risque pour la réputation et des moyens de regagner la confiance et la crédibilité
15. Aptitude à améliorer de façon continue la capacité de gestion de crise	15. Connaissance des méthodes et approches permettant d'assurer une amélioration continue

PECB

-
- | | |
|---|--|
| 16. Aptitude à mettre en place un processus d'évaluation post- crise efficace | 16. Connaissance des activités entreprises pour assurer une amélioration continue dans la phase post-crise |
| 17. Aptitude à améliorer la résilience organisationnelle suite à une crise | 17. Connaissance des procédures d'amélioration de la résilience organisationnelle |

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

			Niveau de compréhension (Cognitif/Taxonomique) requis		
			Questions qui mesurent la compréhension, l'application et l'analyse	Questions qui mesurent l'évaluation	
			Nombre de questions/points par domaine de compétence	%/points de l'examen consacré à chaque domaine de compétence	
Domaines de compétences	Principes et concepts fondamentaux de la gestion de crise	20	25	X	
	Établir le cadre de gestion des crises	20	25		X
	Prévention et préparation en matière de gestion de crise	20	25		X
	Réponse et rétablissement en matière de gestion de crise	20	25		X
Total des points		80	100 %		
Nombre de questions par niveau de compréhension			20	60	
Pourcentage de l'examen consacré à chaque niveau de compréhension (cognitif/taxonomie)			25 %	75 %	

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

Après la réussite à l'examen, les candidats peuvent demander la certification « PECB Certified Lead Crisis 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, un délai supplémentaire peut être accordé aux candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle.

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

Format et type d'examen PECB

- 1. Examen au format papier :** 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, tels qu'ordinateurs portables, tablettes ou téléphones, 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 des examens PECB en ligne](#).

Les examens PECB sont disponibles en deux types :

1. Examen à développement
2. Examen à choix multiple

Cet examen est composé de questions à choix multiples : L'examen à choix multiples peut être utilisé pour 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 de l'examen et ne dépendent pas du contexte, alors que les questions basées sur un scénario dépendent du contexte, c'est-à-dire qu'elles sont élaborées sur la base d'un scénario que le candidat doit lire et pour lequel il doit répondre 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.

PECB

Chaque question à choix multiple comporte trois options, dont l'une est la bonne réponse (la réponse clé) et les deux autres sont des réponses incorrectes (les 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 22361
- Matériel de formation (accessible via l'application PECB Exams et/ou imprimé)
- Toutes les notes personnelles prises pendant la formation (accessibles via l'application PECB Exams et/ou imprimées).
- Dictionnaire au format papier

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

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

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

Exemples de questions d'examen

1. **Un organisme a élaboré un plan de communication de crise qui définit les rôles, les responsabilités et les actions à entreprendre par les membres de l'équipe de communication et ceux qui les soutiennent. Qu'ont-ils développé dans ce cas ?**
 - A. Une stratégie de communication de crise
 - B. **Un plan de la communication de crise**
 - C. Les objectifs de la communication de crise

2. **Qui est chargé d'assurer la disponibilité des ressources pour la gestion de crise ?**
 - A. **Le leadership de l'organisme**
 - B. La cellule de crise
 - C. L'équipe de rétablissement après crise

3. **Lequel des éléments suivants peut être utilisé pour améliorer la capacité de gestion de crise d'un organisme ?**
 - A. Exercices
 - B. Formation
 - C. **A et B**

4. **Lequel des éléments suivants n'est PAS un principe d'anticipation de crise ?**
 - A. Attentes
 - B. **Analyse prospective**
 - C. Moyen de maîtrise

5. **Quand convient-il de réaliser un bilan d'impact sur l'activité (BIA) ?**
 - A. À intervalles planifiés
 - B. Lorsque des changements significatifs interviennent au sein de l'organisme ou dans le contexte dans lequel il opère
 - C. **A et B**

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 du PECB sont tenus de signer un accord de confidentialité et de non-divulgation de l'examen et doivent se conformer à ce qui suit :

1. Les questions et réponses 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, photocopiées 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 une action en justice 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'examens 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'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@pcb.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 plainte 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 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 (1re reprise).

Note : Les candidats qui ont suivi la formation chez l'un de nos partenaires et qui ont échoué à la première tentative d'examen peuvent repasser gratuitement l'examen dans un délai de 12 mois à compter de la date de réception du code coupon (les frais payés pour la formation comprennent une première tentative d'examen et une deuxième tentative). 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 :

PECB

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 de formations avec 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

Certificat PECB Lead Crisis Manager

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

Le programme de certification PECB Lead Crisis Manager comporte les exigences suivantes :

Certificat	Enseignement	Examen	Expérience professionnelle	Expérience en gestion de crise	Autres exigences
PECB Certified Provisional Crisis Manager	Au moins l'enseignement secondaire	Examen PECB Certified Lead Crisis Manager ou équivalent	Aucune	Aucune	Signature du Code de déontologie de PECB
PECB Certified Crisis Manager			Deux ans : Un an d'expérience professionnelle en gestion de crise	Au moins 200 heures d'activités dans la gestion de la crise	
PECB Certified Lead Crisis Manager			Cinq ans : Deux ans d'expérience professionnelle en gestion de crise	Au moins 300 heures d'activités dans la gestion de crise	
PECB Certified Senior Lead Crisis Manager			Dix ans : Sept ans d'expérience professionnelle en gestion de crise	Au moins 1 000 heures d'activités dans la gestion de crise	

Pour être considérée comme valide, l'expérience en gestion de crise doit être conforme aux meilleures pratiques et comprendre, entre autres ces activités :

1. Élaborer un plan de gestion de crise
2. Conduire une appréciation du risque
3. Concevoir et mettre en place un cadre de gestion de crise
4. Construire la capacité de gestion de crise
5. Gérer une cellule de crise
6. Mener des activités d'anticipation de crise
7. Mettre en œuvre des stratégies de réponse aux crises
8. Évaluer l'impact d'une crise
9. Réaliser des revues post-crise

Demande de certification

Tous les candidats qui ont réussi l'examen (ou un équivalent accepté par PECB) sont autorisés à demander la certification PECB pour laquelle ils ont été évalués. 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. Ils peuvent choisir de payer en ligne ou d'être facturés. 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 façon de demander une certification, cliquez [ici](#).

Le service de certification valide que le candidat remplit toutes les conditions de certification pour le titre concerné. Le service de certification valide que le candidat remplit toutes les conditions de certification pour le titre concerné.

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 concernant 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 émaner de personnes ayant travaillé avec le candidat dans un environnement professionnel et pouvant valider son expérience en matière de gestion de crise, 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 en gestion de crise

Le journal de gestion de crise du candidat sera vérifié pour s'assurer qu'il a effectué le nombre d'heures de gestion de crise 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 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 une dégradation des compétences du candidat.

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](#).

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](#).

Autres statuts

En plus d'être active, suspendue ou révoquée, une certification peut être retirée volontairement. Pour en savoir plus sur ces états et sur l'état de cessation permanente, consultez les [États de certification](#).

Mise à niveau et rétrogradation des certificats

Mise à niveau des certificats

Les professionnels peuvent mettre à niveau 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.

Rétrogradation 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.

Note : Les professionnels certifiés par PECB qui détiennent des certifications Lead et qui ne fournissent pas la preuve qu'ils respectent les exigences de maintien de la certification verront leurs titres rétrogradés. Les titulaires d'une certification Master qui ne soumettent pas de FPC et ne paient pas les FMA verront leur certification révoquée.

Renouvellement de la 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 titre désigné, par exemple, ils doivent effectuer le nombre requis d'heures de développement professionnel continu (DPC). En outre, ils doivent s'acquitter des frais annuels de maintenance (120 \$). Pour plus d'informations, 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 payer les frais requis.



Politique en matière de plaintes et de recours

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 les candidats ne sont pas satisfaits de la réponse, ils ont le droit d'introduire un recours.

Pour plus d'informations sur la politique de plainte et de recours, 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 dans le cadre 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, comme la certification Lead Crisis Manager.

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 dispositions⁴ nécessaires. Toute information fournie par les candidats concernant leur handicap ou leurs besoins particuliers sera traitée de manière confidentielle. Pour télécharger le formulaire pour les candidats présentant un handicap, 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 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 ADA Amendments Act of 2008 (P.L. 110–325) Sec. 12189. Examens et cours. [Section 309] : Toute personne qui propose des examens ou des cours liés à des demandes, des licences, des certifications ou des habilitations pour l'enseignement secondaire ou post-secondaire, à des fins professionnelles ou commerciales, doit proposer ces examens ou ces cours dans un lieu et d'une manière accessibles aux personnes handicapées ou proposer d'autres arrangements accessibles à ces personnes.



Adresse :

Siège : 6683, rue Jean Talon Est, Suite
336 Montréal, H1S 0A5, QC,
CANADA



Tel./Fax :

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



Emails :

Examen :
examination.team@pecb.com

Certification :
certification.team@pecb.com

Service clientèle :
support@pecb.com



Centre d'aide de PECB

Visitez 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.