



When Recognition Matters



GUIDE DE PREPARATION DE L'EXAMEN

PECB Certified ISO 22301 Lead Implementer

L'objectif de l'examen "Certified ISO 22301 Lead Implementer" est de s'assurer que le candidat possède les connaissances et les compétences nécessaires pour soutenir une organisation dans la mise en œuvre et la gestion d'un Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA), basé sur l'ISO 22301.

Les personnes ciblées pour cet examen sont

- Les chefs de projet ou les consultants qui souhaitent préparer et assister une organisation dans la mise en œuvre d'un Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA)
- Les auditeurs ISO 22301 qui souhaitent comprendre le processus de mise en œuvre d'un Système de Management de la Continuité d'Activité
- Les personnes responsables de la gestion de la continuité d'activité ou de la conformité dans une organisation
- Les membres d'une équipe de continuité d'activité
- Les consultants spécialisés en continuité de l'activité
- Les experts techniques souhaitant se préparer à occuper une fonction en continuité d'activité ou en gestion de projet SMCA

Le contenu de l'examen couvre les domaines suivants :

- **Domaine 1** : Principes fondamentaux et concepts de la continuité d'activité
- **Domaine 2** : Meilleures pratiques de la continuité d'activité basées sur l'ISO 22301
- **Domaine 3** : Planification d'un SMCA basé sur l'ISO 22301
- **Domaine 4** : Mise en œuvre d'un SMCA basé sur l'ISO 22301
- **Domaine 5** : Évaluation de la performance, surveillance et mesure du SMCA basé sur l'ISO 22301
- **Domaine 6** : Amélioration continue d'un SMCA basé sur l'ISO 22301
- **Domaine 7** : Préparation d'un audit de certification du SMCA

Le contenu de l'examen est divisé comme suit :

Domaine 1: Principes fondamentaux et concepts de la continuité d'activité

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure de comprendre, interpréter et illustrer les concepts de la continuité d'activité relatifs aux Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA).

Compétences	Exposition des connaissances
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre et expliquer les activités de l'organisation ISO et le développement des normes de la continuité d'activité 2. Capacité à identifier, analyser et évaluer les exigences de conformité de la continuité d'activité d'une organisation 3. Capacité à expliquer et illustrer les principaux concepts de la continuité d'activité et de la gestion des risques de la continuité d'activité 4. Capacité à distinguer et expliquer la différence entre un actif de l'information, les données et les enregistrements 5. Comprendre, interpréter et illustrer la relation entre les concepts de l'actif, la vulnérabilité, la menace, l'impact et les contrôles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance de l'application des sept principes de l'ISO pour le management de la continuité d'activité 2. Connaissance des principales normes de la continuité d'activité 3. Connaissance des différentes sources des exigences de la continuité d'activité d'une organisation : lois, règlements, normes internationales et de l'industrie, contrats, pratiques du marché, politiques internes. 4. Connaissances des principaux concepts de la continuité d'activité et de la terminologie telle que décrite dans la norme ISO 22301 5. Connaissance de la notion du risque et de son application dans la continuité d'activité 6. Connaissance de la relation entre les concepts d'actifs, de la vulnérabilité, de la menace, de l'impact et des contrôles 7. Connaissance de la différence entre la prévention, la détection et les contrôles correctifs et leurs caractéristiques

Domaine 2 : Meilleures pratiques de la continuité d'activité basées sur l'ISO 22301

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure de comprendre, interpréter et fournir les spécifications nécessaires à l'implémentation et à la gestion conforme aux bonnes pratiques de la norme ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à identifier, comprendre, classer et expliquer les clauses des exigences de l'ISO 22301	1. Connaissance de la planification et du contrôle opérationnel
2. Capacité à détailler et illustrer les exigences et les meilleures pratiques par des exemples concrets	2. Connaissance de l'analyse de l'impact commercial et évaluation du risque
3. Capacité à comparer les solutions possibles à un problème de continuité d'activité d'une organisation et identifier/analyser les forces et les faiblesses de chaque solution	3. Connaissance de la stratégie de la continuité d'activité
4. Capacité à sélectionner et démontrer la meilleure solution de la continuité d'activité afin de répondre aux objectifs de continuité d'activité définis par l'organisation	4. Connaissance de l'établissement et de la mise en œuvre des procédures de la continuité d'activité
5. Capacité à créer et justifier un plan d'action pour mettre en œuvre une continuité d'activité en énumérant les activités liées	5. Connaissance de l'exercice et des tests
6. Capacité à analyser, évaluer et valider des plans d'action pour mettre en œuvre une exigence spécifique	6. Connaissance des meilleures pratiques du management des contrôles des incidents de la continuité d'activité
	7. Connaissance des meilleures pratiques du management de la continuité d'activité

Domaine 3 : Planification d'un SMCA basé sur l'ISO 22301

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure de planifier l'implémentation d'un SMCA en vue de préparer la certification ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à gérer un projet d'implémentation d'un SMCA en suivant les meilleures pratiques du management de projet	1. Connaissance des concepts principaux du management de projet, de la terminologie, des processus et des meilleures pratiques, comme décrites dans la norme ISO 10006
2. Capacité à recueillir, analyser et interpréter les informations nécessaires pour planifier la mise en œuvre du SMCA	2. Connaissance des approches principales et des cadres méthodologiques pour mettre en œuvre un SMCA
3. Capacité à observer analyser et interpréter l'environnement interne et externe d'une organisation	3. Connaissance des concepts principaux et de la terminologie relative aux organisations
4. Capacité à effectuer une analyse des lacunes et clarifier les objectifs de la continuité d'activité d'une organisation	4. Connaissance de l'environnement interne et externe d'une organisation
5. Capacité à indiquer et justifier le périmètre du SMCA adapté aux objectifs de sécurité d'une organisation spécifique	5. Connaissance des principales parties intéressées liés à une organisation et leurs caractéristiques
6. Capacité à sélectionner et justifier l'approche choisie et la méthodologie adaptée aux besoins de l'organisation	6. Connaissance des techniques pour recueillir des informations sur une organisation et effectuer une analyse des lacunes d'un système de management
7. Capacité à effectuer les différentes démarches de l'évaluation du risque et les phases du traitement du risque	7. Connaissance des caractéristiques du périmètre d'un SMCA en termes organisationnel, technologique et de frontières physiques
	8. Connaissance des différentes approches et des caractéristiques principales de la méthodologie pour effectuer une évaluation du risque
	9. Connaissance des activités principales de l'identification du risque, de l'estimation, de l'évaluation liée aux actifs inclus dans le SMCA d'une organisation

Domaine 4 : Mise en œuvre d'un SMCA basé sur l'ISO 22301

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure d'implémenter les processus et contrôles nécessaires à la certification d'un SMCA conforme à la norme ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à comprendre, analyser les besoins et fournir des conseils sur l'attribution des rôles et des responsabilités dans le cadre de la mise en œuvre et la gestion d'un SMCA	1. Connaissance des rôles et des responsabilités des acteurs principaux au cours de la mise en œuvre du SMCA et de son fonctionnement après la fin du projet de mise en œuvre
2. Capacité à définir les processus de gestion des documents et des enregistrements nécessaires pour soutenir la mise en œuvre et le fonctionnement d'un SMCA	2. Connaissance des structures principales organisationnelles applicables aux organisations pour gérer la continuité d'activité
3. Capacité à définir et concevoir des contrôles & des processus et de les documenter	3. Connaissance des meilleures pratiques en matière de processus de management des documents et des enregistrements et de management du cycle de vie des documents
4. Capacité à définir et rédiger une politique du SMCA et une politique de la continuité d'activité & des procédures	4. Connaissance des caractéristiques et des différences entre les différents documents liés au SMCA : la politique, la procédure, les lignes directrices, la norme, les lignes de base, les feuilles de travail, etc.
5. Capacité à mettre en œuvre les processus requis et les contrôles de sécurité d'un SMCA	5. Connaissance des contrôles et des processus techniques de déploiement et des meilleures pratiques
6. Capacité à définir et mettre en œuvre des plans appropriés d'une formation de la continuité d'activité, de sensibilisation et de communication	6. Connaissance des techniques et des meilleures pratiques de rédaction des politiques, des procédures de la continuité d'activité et d'autres types de documents inclus dans un SMCA
7. Capacité à définir et mettre en œuvre un processus de management de l'incident basé sur les meilleures pratiques de la continuité d'activité	7. Connaissance des caractéristiques et des meilleures pratiques de mise en œuvre de la formation de la continuité d'activité, du plan de sensibilisation et de communication
8. Capacité à transférer un projet du SMCA aux opérations et gérer les processus de management du changement	8. Connaissance des caractéristiques et des processus principaux de management d'un incident de l'information dans des processus de management basés sur les meilleures pratiques
	9. Connaissance des meilleures pratiques des techniques de management du changement

Domaine 5 : Évaluation de la performance, surveillance et mesure du SMCA basé sur l'ISO 22301

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure d'évaluer, surveiller et mesurer la performance d'un SMCA dans le contexte de la certification ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à surveiller et évaluer l'efficacité d'un SMCA en fonctionnement	1. Connaissance des techniques et des meilleures pratiques pour surveiller l'efficacité d'un SMCA
2. Capacité à vérifier la mesure à laquelle les exigences identifiées ont été respectées	2. Connaissance des concepts principaux et des composants relatifs au programme de mesure de la continuité d'activité : des mesures, des attributs, des indicateurs, des tableaux de bord etc.
3. Capacité à définir et mettre en œuvre un programme d'audit interne ISO 22301	3. Connaissance des caractéristiques et des différences entre les indicateurs opérationnels, tactiques et stratégiques de la continuité d'activité et les tableaux de bord
4. Capacité à effectuer des revues régulières et méthodiques concernant la pertinence, l'adéquation, l'efficience et l'efficacité d'un SMCA avec les politiques et les objectifs d'une organisation	4. Connaissance des techniques et méthodes pour définir et documenter des indicateurs adéquats et fiables
5. Capacité à définir et mettre en œuvre un processus de revue de la direction et conseiller la direction au sujet de celui-ci	5. Connaissance des concepts principaux et des composants relatifs à la mise en œuvre et au fonctionnement d'un programme d'audit interne du SMCA
	6. Connaissance des différences entre les concepts d'une non-conformité majeure, une non-conformité mineure, une anomalie et une observation
	7. Connaissance des lignes directrices et des meilleures pratiques pour rédiger un rapport de non-conformité
	8. Connaissance des meilleures pratiques sur la façon de la réalisation des revues de direction

Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMCA basé sur l'ISO 22301

Objectifs principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer est en mesure de pouvoir guider le processus d'amélioration continue d'un SMCA dans le contexte de la norme ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à comprendre le principe et les concepts relatifs à l'amélioration continue	1. Connaissance des principaux concepts liés à l'amélioration continue
2. Capacité à conseiller une organisation sur la façon d'améliorer en continu l'efficacité et l'efficience d'un SMCA	2. Connaissance des caractéristiques et de la différence entre le concept d'efficacité avec celui de l'efficience
3. Capacité à mettre en œuvre des processus d'amélioration continue du SMCA dans une organisation	3. Connaissance du concept et des techniques pour réaliser un benchmarking
4. Capacité à déterminer les outils d'amélioration continue appropriés pour soutenir les processus d'amélioration continue d'une organisation spécifique	4. Connaissance des processus principaux, des outils et des techniques utilisées par des professionnels pour identifier les causes profondes des non-conformités
5. Capacité à identifier, analyser les causes profondes des non-conformités et proposer des plans d'actions pour les traiter	5. Connaissance des caractéristiques et de la différence entre les actions correctives et des actions préventives
	6. Connaissance des processus principaux, des outils et des techniques utilisés par des professionnels pour développer et proposer les meilleurs plans d'action correctifs et préventifs

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

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 22301 Lead Implementer peut préparer ou supporter une organisation en vue d'une certification ISO 22301.

Compétences	Exposition des connaissances
1. Capacité à comprendre les étapes principales, les processus et les activités relatives à l'audit de certification ISO 22301	1. Connaissance de l'approche fondée sur des preuves dans un audit
2. Capacité à comprendre, expliquer et illustrer l'approche d'audit basée sur des preuves dans le contexte de l'audit ISO 22301	2. Connaissance des différents types de preuves : physique, mathématique, confirmative, technique, analytique, documentaire et verbale
3. Capacité à conseiller une organisation dans l'identification et la sélection d'un organisme de certification qui répond à ses besoins	3. Connaissance de la différence entre l'étape 1 de l'audit et l'étape 2 de l'audit
4. Capacité à vérifier l'état de préparation d'une organisation pour un audit de certification ISO 22301	4. Connaissance des exigences de l'étape 1 de l'audit, des étapes et activités
5. Capacité à former et préparer le personnel d'une organisation pour un audit de certification ISO 22301	5. Connaissance des critères de la revue de la documentation
6. Capacité à argumenter et contester les conclusions d'audit et les conclusions avec les auditeurs externes	6. Connaissance des exigences de l'étape 2 de l'audit, des étapes et activités
	7. Connaissance des exigences de l'audit de suivi, des étapes et des activités
	8. Connaissance des audits de surveillance et des exigences des audits de recertification, des étapes et des activités
	9. Connaissance des exigences, des lignes directrices et des meilleures pratiques pour élaborer des plans d'action suite à un audit de certification ISO 22301

Basé sur ces sept domaines et sur leur pertinence, l'examen contient treize (13) questions, tel que résumé dans le tableau ci-dessous :

		Niveau de compréhension requis (Cognitif/Taxonomie)		Nombre de questions par domaine de compétence	% du test consacré à chaque domaine de compétence	
		Points par question	Question qui mesure la compréhension, l'application et l'analyse			Questions qui mesurent la synthèse et l'évaluation
Domaines de compétences	Principes fondamentaux et concepts de la continuité d'activité	5	x	4	33.33	
		5	x			
		10	X			
	Meilleures pratiques de la CA basées sur la norme ISO 22301	5	x			
	Planification d'un SMCA basé sur l'ISO 22301	5		x	1	58.33
	Mise en œuvre d'un SMCA basé sur l'ISO 22301	10	x		1	
	Évaluation de la performance, surveillance et mesure du SMCA basé sur l'ISO 22301	5		x	1	
		5		x	1	
		5	x		1	
		5		x	1	
	Amélioration continue d'un SMCA basé sur l'ISO 22301	5		x	1	
		5		x	1	
	Préparation d'un audit de certification du SMCA	5		x	1	
Total des points		75		13	100	
Nombre des questions par niveau de compréhension			6	7		
% du test consacré a chaque niveau de compréhension (cognitif/taxonomie)			41.67	58.33		

Le score de passage est fixé à **70%**.

Après avoir réussi l'examen, les candidats peuvent demander la qualification de Certified ISO 22301 Provisional Implementer, Certified ISO 22301 Implementer ou Certified ISO 22301 Lead Implementer, en fonction de leur niveau d'expérience.

Passer l'examen de certification

Les candidats doivent arriver au moins trente (30) minutes avant le début de l'examen de certification. Les candidats qui arrivent en retard ne pourront pas bénéficier d'un délai supplémentaire pour compenser leur arrivée tardive et peuvent se voir refuser l'entrée à la salle d'examen (s'ils arrivent après plus de 5 minutes après le début de l'heure prévue de l'examen).

Tous les candidats devront présenter une carte d'identité valide avec une photo, comme un permis de conduire (ou toute autre pièce d'identité émise par le gouvernement).

La durée de l'examen est de trois (3) heures.

Les questions sont des questions à développement. Ce type de format a été choisi car l'intention est de déterminer si un candidat est en mesure de rédiger une réponse cohérente, d'argumenter clairement et d'évaluer les techniques de résolution de problèmes. En raison de cette particularité, l'examen est défini comme à « livre ouvert » et ne mesure pas le rappel des données ou des informations. Au lieu de cela, l'examen évalue la compréhension, l'application, l'analyse, la synthèse et l'évaluation, ce qui signifie que même si la réponse est dans le matériel de cours, les candidats devront justifier et donner des explications, pour montrer qu'ils ont bien compris les concepts. A la fin de ce document, vous trouverez des échantillons de questions d'examen et des réponses possibles.

En étant un examen à "livre ouvert"; les candidats sont autorisés à utiliser les documents de référence ci-dessous :

- Une copie de la norme ISO 22301:2012,
- Le manuel de cours du participant,
- Toutes les notes personnelles prises par le participant durant le cours et
- Un dictionnaire.

L'utilisation d'appareils électroniques, comme les ordinateurs portables ou les téléphones portables, n'est pas autorisée.

Toute tentative de copier, de s'associer avec quelqu'un ou de tricher pendant l'examen conduira automatiquement à l'échec de l'examen.

Les examens de PECB sont disponibles en anglais. Pour savoir si l'examen est disponible dans une autre langue, veuillez nous contacter à l'adresse : examination@pecb.com

Réception des résultats de l'examen

Les résultats seront communiqués par courrier électronique dans un délai de 6 à 8 semaines suivant l'examen. Les résultats ne dévoileront pas la note exacte que le candidat a obtenue, mais seulement une mention de réussite ou d'échec.

Les candidats qui auront réussi l'examen seront en mesure de postuler au schéma de certification.

En cas d'échec, les résultats seront accompagnés de la liste des domaines dans lesquels le candidat a obtenu une mauvaise note, pour donner une orientation qui l'aidera dans la préparation pour passer de nouveau l'examen.

Les candidats qui sont en désaccord avec les résultats de l'examen peuvent déposer une plainte. Pour plus d'informations, veuillez visiter : www.pecb.com

Politique de repassage de l'examen

Il n'y a aucune limite au nombre de fois qu'un candidat peut repasser un examen. Cependant, il existe certains délais à respecter entre deux examens de rattrapage, tels que :

- Si un candidat ne passe pas l'examen lors de la première tentative de passage à l'examen, il doit attendre 15 jours pour la tentative suivante (1er repassage). Des frais de rattrapage s'appliquent.

Remarque : les étudiants ayant participé à la formation lesquels ont échoué à l'examen écrit, sont autorisés à repasser l'examen gratuitement une nouvelle fois dans un délai de 12 mois suivant la première tentative à l'examen.

- Si un candidat ne passe pas l'examen lors de la deuxième tentative, il doit attendre 3 mois (suivant la date de tentative initiale à l'examen) pour la tentative suivante (2ème repassage). Des frais de rattrapage s'appliquent.
- Si un candidat ne passe pas l'examen lors de la troisième tentative, il doit attendre 6 mois (suivant la date de tentative initiale à l'examen) pour la tentative suivante (3ème repassage). Des frais de rattrapage s'appliquent.

Après trois rattrapages infructueux, une période d'attente de 12 mois à compter de la date de la dernière session d'examen est requise pour que le candidat soit autorisé à se présenter à nouveau au même examen. Des frais réguliers d'examen s'appliquent dans ce cas.

Pour les candidats qui échouent à l'examen au 2ème repassage, PECB recommande d'assister à une formation officielle afin de mieux se préparer à l'examen.

Pour organiser les sessions de repassage de l'examen (date, heure, lieu, coûts), le candidat doit contacter le partenaire de PECB lequel a organisé la session initiale de l'examen à laquelle il s'est présenté.

Fermeture des dossiers

La fermeture d'un dossier est équivalente au rejet de la demande d'un candidat. En conséquence, lorsque les candidats demandent que leur dossier soit rouvert, PECB ne sera plus lié aux conditions, aux normes, aux politiques, au manuel du candidat ou au guide de préparation de l'examen qui était en vigueur avant que leur dossier n'ait été fermé.

Les candidats qui souhaitent demander la réouverture de leur dossier doivent faire une demande écrite et payer les frais requis.

Sécurité de l'examen

L'élément important d'une certification professionnelle réussie est le respect et le maintien de la sécurité et de la confidentialité de l'examen. PECB compte sur le comportement éthique des détenteurs des certificats et des candidats pour maintenir la sécurité et la confidentialité de ses examens. Lorsque quelqu'un qui détient une qualification de PECB révèle des informations sur le contenu de l'examen, il viole le code d'éthique de PECB. PECB prendra des mesures contre les personnes qui enfreignent ses conditions et son code d'éthique. Les mesures prises peuvent inclure l'interdiction permanente des individus à poursuivre les qualifications de PECB et peut révoquer les certifications de ceux qui ont obtenu le diplôme. PECB entamera également une action en justice contre les personnes ou les organisations qui portent atteinte à ses droits d'auteur, aux droits de propriété et à la propriété intellectuelle.

Exemples de questions d'examen et réponses possibles

1. Mesures d'atténuation

Pour le scénario suivant de l'Analyse d'Impact sur les Activités (BIA), veuillez sélectionner et définir au moins deux mesures d'atténuation afin de réduire ou éviter cette interruption.

Réponses possibles :

Scénarios	Impact	Probabilité	OTR	OPR	Stratégie	Mesures d'atténuation
L'ensemble des dégâts et des pertes du réseau de stockage SAN	<p>Insatisfaction des exigences des clients</p> <p>Pertes financières provoquées par des commandes non réalisées</p> <p>Publicité négative</p>	La publicité négative pourrait certainement survenir si les clients n'obtiennent pas les produits à cause de leur indisponibilité	4 Heures	1 Heure	Arrangement du service en se basant sur les meilleures pratiques par un prestataire de service TI spécifique qui pourra mettre en place rapidement le SAN et restaurer les données des sauvegardes dans le délai de l'OTR.	<p>Mise en œuvre des contrôles de reprise (par exemple, les disques miroir, les composants de basculement, contrôle du chemin de basculement, chemin des données de basculement et équilibrage des charges).</p> <p>Mise en œuvre des contrôles à l'installation où le SAN est maintenu y compris des contrôles de panne électriques, du système d'extinction d'incendie et de la sécurité physique.</p>

2. Plans d'actions pour vérifier la conformité aux clauses

Pour chacune des clauses suivantes de la norme ISO 22301, veuillez fournir un plan d'action avec au moins deux actions concrètes qui seraient acceptables pour vérifier la conformité à la clause et pour répondre aux exigences.

8.4.4 Les plans de continuité d'activité

Réponses possibles :

- Les plans de continuité d'activité (PCA) revus et mis à jour.
- Les rapports de test des PCA
- L'équipe de projet du PCA et leurs responsabilités

7.5.3 Contrôle de l'information documentée

Les contrôles de l'information documentée doivent comprendre, si nécessaire :
e) le contrôle des changements (par exemple le contrôle de version) ;

Réponses possibles :

- Elaborer une procédure documentée pour le contrôle de l'information documentée, qui comprend le contrôle des changements
- Ajouter un historique des révisions à la fin des documents qui inclut la version, la description du changement et la date

3. Développement des métriques

Veuillez fournir des métriques qui permettent de mesurer l'efficacité de la clause 10.1d: 10.1 Non-conformités et mesures correctives

Réponse possibles :

- Le nombre de non-conformités identifiées vs les non-conformités corrigées
- Le nombre de ré-occurrences des non-conformités
- La durée moyenne de temps nécessaire pour corriger les non-conformités par catégorie
La fréquence de reproduction des non-conformités

4. Plans d'action corrective

Vous avez reçu un plan d'action corrective à passer en revue. Veuillez évaluer l'efficacité des actions correctives proposées. Si vous êtes d'accord avec les actions correctives, expliquez pourquoi. Si vous n'êtes pas d'accord, expliquer pour quelle raison, et proposez quelles seraient les actions correctives adéquates minimales.

- **Une non-conformité a été observée car l'organisation n'a pas défini les compétences nécessaires que chaque employé doit détenir.**

- **Action corrective : acheter une série de modèles de descriptions d'emploi (Délai d'exécution : Immédiat).**

Réponse possible :

Pas acceptable. L'organisation doit définir ses propres besoins en matière de compétences, et non pas utiliser seulement des modèles génériques. Les modèles génériques pourraient être utilisés comme points de départ.