



## GUIDE DU SURVEILLANT

Un outil de formation et de référence pour les nouveaux surveillants et de réactualisation pour les surveillants occasionnels

# Table des matières

Introduction .....	3
Comment puis-je devenir un surveillant PECB ? .....	4
Maintien du rôle de surveillant PECB .....	5
Responsabilités .....	6
Préparation pour l'administration d'un examen .....	7
Administration de l'examen .....	9
Après l'examen .....	13

# Introduction

Nous vous remercions d'accepter ce rôle très important de surveillant pour PECB Group. Les responsabilités du surveillant sont cruciales pour le succès, la crédibilité et l'intégrité de PECB Group. Ce Guide du surveillant a été préparé comme un outil de formation et de référence pour les nouveaux surveillants et fait également office d'outil pour rafraîchir les connaissances des surveillants occasionnels.

Diriger une session d'examen réussie est une question d'organisation. Cela exige de la préparation, une attention aux détails et une compréhension du fait que la sécurité de l'examen et le suivi des procédures et des protocoles établis sont cruciaux.

Les surveillants ont accès à l'information confidentielle et au contenu de l'examen de certification de PECB. En raison de la nature sensible des examens de certification, des procédures normalisées doivent être suivies pour s'assurer que la gestion de l'examen et les normes de sécurité des examens sont maintenues afin que tous les candidats aient des possibilités égales de démontrer leurs connaissances et leurs compétences.

Les procédures sont nécessaires pour éviter que certains candidats aient un avantage inégal envers d'autres et pour aider le surveillant à traiter des conditions inhabituelles qui pourraient survenir pendant l'examen. S'assurer que les candidats reçoivent les mêmes opportunités durant l'examen est une responsabilité primordiale pour le surveillant. En suivant ces procédures, vous assurerez la validité des résultats de l'examen et réduirez grandement la probabilité de confusion ou d'erreur avant, pendant et après l'évaluation.

# Comment puis-je devenir un surveillant PECB ?

## Qui peut être surveillant ?

Toute personne qui respecte les exigences ci-dessous :

### Exigences :

1. Savoir lire et écrire
2. Avoir au moins 18 ans
3. Ne pas souffrir d'une incapacité physique ou mentale qui affecterait la tâche de supervision, comme des problèmes de vision, de l'ouïe ou des difficultés de langage
4. Parler couramment la langue dans laquelle se déroule l'examen ou la langue parlée par les candidats participant à l'examen.
5. Ne jamais avoir été condamné pour crime ni sanctionné par un organisme professionnel
6. Ne pas avoir passé un examen PECB au cours des 6 mois avant l'approbation. En outre, après avoir été approuvé, le surveillant ne peut pas passer d'examen PECB pendant une période de 6 mois (une différence de 6 mois est nécessaire entre la dernière activité de surveillance et un examen potentiel passé par le surveillant et inversement)

Une déclaration personnelle énumérant toutes ces caractéristiques est incluse dans le formulaire d'inscription du surveillant. Il n'est pas nécessaire d'avoir une formation professionnelle spécifique ou d'avoir déjà passé une certification PEBC (ou tout autre certificat en la matière) pour être surveillant ; le rôle de surveillant est de superviser l'examen et de s'assurer qu'il se déroule de manière équitable, uniforme et conformément aux règles.

La personne qui souhaite devenir surveillant ne devrait avoir aucun lien de parenté avec les candidats ni être un ami ou un collègue direct (superviseur d'un candidat ou supervisée par un candidat).

## Comment s'inscrire ?

L'inscription est faite sur invitation seulement. Un lien pour remplir le formulaire d'inscription sera envoyé par e-mail aux candidats sélectionnés.

La demande est traitée dans les 24 à 48 heures.

## Types de Surveillants:

1. Permanent – validité de trois (3) ans
2. Temporaire – validité adaptée au besoin du revendeur PECB

## Règles d'entente :

Les surveillants doivent suivre les règles, les responsabilités et les procédures indiquées dans ce manuel. Les responsabilités du surveillant ne peuvent pas être transférées. Si plus d'un surveillant est présent durant l'examen, les deux doivent être approuvés et enregistrés avant qu'un examen ne commence.

# Maintien du rôle de surveillant PECB

## Évaluation continue

Se fait par l'interaction continue du surveillant avec PECB. Selon l'impact de la non-conformité, les mesures suivantes seront prises :

### a. Non-conformités majeures

Si une non-conformité majeure se produit pendant ou après la session d'examen, le surveillant assigné sera révoqué et la session d'examen pourrait être annulée. Les non-conformités majeures peuvent être :

- Retard de plus de trois jours après la période de deux jours prévue pour l'envoi des copies numérisées des examens et retard de plus de cinq jours après la période de dix jours prévue pour l'envoi des copies papier des examens, sans justification appropriée.
- Matériel d'examen envoyé par un surveillant non approuvé (partage du matériel d'examen avec des personnes non autorisées).
- Surveiller un examen PECB moins de 6 mois après avoir passé un examen PECB.
- Passer un examen PECB moins de 6 mois après avoir surveillé un examen PECB.
- Cas de triche pendant la session d'examen
- Permettre au formateur d'être présent pendant la session d'examen
- Permettre au formateur de surveiller la session d'examen
- Surveiller et passer l'examen pendant la même session

**NOTE:** Vous n'êtes pas autorisé à postuler à nouveau au titre de surveillant PECB en cas de violation des règles et politiques de PECB.

### b. Non-conformités mineures

Si une non-conformité mineure se produit pendant ou après la session d'examen, le surveillant assigné ne sera pas révoqué et la session d'examen ne sera pas annulée. Toutefois, un avertissement écrit sera envoyé au surveillant et, si une autre non-conformité mineure survient dans les 12 mois avec le même surveillant, il sera révoqué en tant que surveillant agréé par PECB. Des non-conformités mineures peuvent être :

- Retard de trois jours ou moins après la période de deux jours prévue pour l'envoi des copies numérisées des examens et retard de cinq jours ou moins après la période de dix jours prévue pour les copies papier des examens, sans justification appropriée.
- Supports d'examen numérisés envoyés à partir d'une adresse électronique différente de celle à laquelle les supports d'examen ont été initialement envoyés par PECB
- Documents d'examen remplis de manière incorrecte à deux reprises consécutives

## Renouvellement des surveillants

Le renouvellement des surveillants permanents est effectué tous les trois ans et ils sont évalués en fonction des critères suivants :

- Avoir réalisé au moins une session d'examen surveillée au cours des trois dernières années
- Supports d'examen numérisés renvoyés dans les 2 jours ouvrables et copies papier envoyées dans les 10 jours ouvrables suivant la session d'examen
- Aucun examen PECB pris pendant les 6 mois précédant et suivant la date de renouvellement
- N'est pas devenu un formateur PECB

Si tous les critères sont remplis, le surveillant sera renouvelé. Si l'un des critères ci-dessus n'est pas rempli, le surveillant sera révoqué.

# Responsabilités

## Responsabilités du surveillant

Les surveillants sont responsables de l'administration de la session d'examen. Cette responsabilité inclut la sécurité du matériel d'examen en leur possession durant l'examen et le prompt retour de tout le matériel à PECB après la session de l'examen. Il est strictement interdit aux surveillants d'aider les participants pendant l'examen et de modifier ou d'intervenir d'aucune façon dans les réponses d'un participant. Les tâches spécifiques incluent :

- a. Connaître et se conformer aux exigences mentionnées dans le Guide du surveillant.
- b. Confirmer l'identité exacte des candidats.
- c. Distribuer, rassembler le matériel et s'assurer de la sécurité globale de tout le matériel d'évaluation.
- d. Informer les participants des procédures de la session d'évaluation.
- e. Contrôler le processus d'évaluation pendant l'administration tout en circulant autour de la salle, sans nuire.
- f. Être présent en tout temps pendant la supervision afin que l'examen se fasse d'une manière calme et efficace.
- g. Faire en sorte d'éviter aux participants les dérangements et les distractions.
- h. S'assurer que les participants suivent les procédures et les exigences de la politique de sécurité et respecter la procédure adéquate en cas de non-conformité.
- i. Compléter promptement le rapport du surveillant et la feuille de commentaires de l'examen (le cas échéant).
- j. Retourner promptement tout le matériel d'évaluation à PECB dès qu'il est complété.
- k. Rapporter promptement à PECB toute infraction à la sécurité, peu importe qu'elle soit minime ou non significative.

## Responsabilités du formateur

Si l'examen suit la session de formation, le formateur n'est pas autorisé à être présent pendant la session d'examen. De plus, les formateurs n'auront pas accès au matériel de l'examen avant ou après l'examen. La responsabilité d'un formateur est de préparer le candidat, non de contrôler les activités de l'examen.

## Responsabilités du candidat

Les procédures de l'examen doivent être suivies par tous les candidats et contrôlées et respectées par les surveillants. S'il se produisait une violation de la procédure, le participant devra cesser l'examen et tout le matériel du participant sera rassemblé par le surveillant. L'heure et la nature de l'incident doivent être enregistrées dans le rapport du surveillant qui sera envoyé à PECB.

# Préparation pour l'administration d'un examen

## 1. Preparation and verification of the examination material

Le département de l'examen ou le département services client fournira le matériel nécessaire pour l'administration de l'examen. Veuillez vérifier le matériel reçu avant la session de l'examen pour vous assurer que vous avez tout ce dont vous avez besoin. Vous devriez avoir au moins les documents suivants :

- Guide du surveillant (ce document)
- Examen pour chaque candidat
- Feuille d'identification pour chaque candidat
- Feuille d'évaluation du cours pour chaque candidat (le cas échéant)
- Feuilles de commentaires de l'examen pour chaque candidat
- Rapport du surveillant de l'examen
- Instructions pour retourner le matériel d'examen

Si le nombre de candidats est supérieur à 30, il est nécessaire qu'il y ait au moins un assistant au surveillant. Le ratio maximum (participants par surveillant) est de 30/1. De plus, si la durée de l'examen excède 4 heures, un aide-surveillant sera assigné pour accorder une pause au surveillant. Les responsabilités d'un aide-surveillant sont limitées à la supervision de l'examen et il n'a pas à remplir un rapport du surveillant.

Un délai supplémentaire peut être accordé aux candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle, lorsque demandé par les candidats, le jour de l'examen.

Le support de l'examen peut être envoyé en utilisant une des deux méthodes suivantes : par courrier postal ou par e-mail, selon l'entente.

### a. Courrier: copies papier

Pour éviter une perte ou un délai dans les envois, on doit utiliser un service de livraison avec un système de traçage de colis, approuvé ou recommandé (exemples de services de courrier : UPS, FedEx, DHL). Les envois par courrier régulier sont aussi autorisés, à condition qu'il y ait un système de traçage ou une signature exigée (approuvé ou courrier recommandé, pour que, en cas de non-livraison, on puisse retourner à l'adresse de l'expéditeur). Les surveillants doivent compter tout le matériel reçu et enregistrer le nombre de copies de chaque document reçu. Une copie de plus est toujours ajoutée par précaution. Au cas où le matériel se perdrait, des copies électroniques seront envoyées, comme expliqué ci-dessous.

### b. Email: copies électroniques

Les dossiers de l'examen doivent être cryptés et protégés par un mot de passe. Le mot de passe sera envoyé par courriel séparé en même temps que la date d'expiration du dossier. Le reste du matériel de l'examen sera envoyé non crypté. Les surveillants doivent imprimer en noir et blanc tout le matériel d'examen, sur un seul côté de page et faire une copie supplémentaire des fichiers, par précaution. Pour des raisons de sécurité, le fichier de l'examen doit être imprimé uniquement par le surveillant. Si le fichier doit être imprimé par quelqu'un d'autre, ou ailleurs, par exemple, une imprimerie, le surveillant doit imprimer une copie du fichier de l'examen et il doit toujours être présent pendant que les copies de ce fichier sont faites.

**Les fichiers de l'examen doivent être imprimés avant la date d'expiration ; lorsque la date des fichiers expire, ceux-ci ne peuvent plus être ouverts.**

## **2. Vérifier les possibles conflits d'intérêts**

Tous les conflits d'intérêts éventuels doivent être rapportés à PECB dans le rapport d'examen du surveillant. Les règles générales sont :

- Un formateur qui a donné une session de préparation ne peut pas superviser l'examen pour le même groupe et ne peut pas être présent pendant la session d'examen
- Un surveillant ne peut pas superviser son propre examen. Un surveillant peut passer l'examen sous la direction d'un autre surveillant approuvé, après une période de 6 mois.
- Un surveillant ne peut pas superviser l'examen d'un membre proche de sa famille.
- Un surveillant ne peut pas superviser l'examen de son superviseur direct ni d'un employé qui est sous sa supervision directe.

## **3. Assurer la sécurité du matériel de l'examen**

Le maintien de la sécurité est crucial au processus d'examen. Les surveillants sont responsables de la sécurité sur le lieu de l'examen et du matériel correspondant avant, pendant et après la session de l'examen. Tout le matériel de l'examen ne peut pas être copié, transmis ni reproduit d'aucune façon, en aucune circonstance, à moins d'une autorisation préalable écrite accordée par un représentant de PECB. Le matériel de l'examen ne peut être partagé avec les instructeurs en aucun temps, même si l'examen est fait pendant une session de formation. De plus, les candidats n'auront pas accès au matériel de l'examen, même pour les questions individuelles, jusqu'à ce qu'ils fassent partie de la session d'examen.

## **4. Valider le site de l'examen, la date et l'heure**

L'organisateur de l'examen vous indiquera la date, l'heure et l'endroit de la session de l'examen. Veuillez vous assurer que vous avez l'adresse exacte et complète. Si vous devez choisir le lieu, vous devez faire une évaluation soigneuse de la salle qui sera utilisée pour l'examen de certification. La salle devrait avoir une température confortable, un bas niveau de bruit, un bon éclairage et une bonne ventilation. On devra avoir accès aux toilettes. Si, pour une raison majeure, vous ne pouvez pas superviser l'examen à la date ou à l'heure spécifiée, veuillez en informer PECB au moins deux jours à l'avance.



# Administration de l'examen

## 1. Arrivée sur le lieu

Les surveillants, vêtus correctement, devraient arriver 30 minutes avant la session d'examen pour préparer la salle et accueillir les candidats. Si plusieurs candidats passent l'examen, ils devraient être séparés en laissant autant d'espace possible entre eux, ce qui incitera les participants à se concentrer sur l'examen et ainsi les empêchera de tricher ou de parler.

Assurez-vous d'avoir une montre ou une horloge dans la salle. Aussi, apportez des stylos au cas où un candidat en aurait besoin.

Fermez la salle d'examen à l'heure prévue pour commencer la session d'examen. Un candidat qui arrive après que vous ayez fermé la porte peut être admis à votre discrétion à condition que l'examen n'ait pas encore commencé.

Pour assurer l'anonymat de l'examen, sur la feuille d'identification du candidat, le surveillant attribuera à chaque candidat un numéro séquentiel dans le champ Numéro séquentiel des formulaires A et B. Le numéro séquentiel renvoie à un numéro de série qui dépend du nombre total des candidats. Par exemple, si vous avez une session avec 5 candidats, les chiffres à utiliser sont de 1 à 5.

Si un candidat qui s'est inscrit exclusivement pour un examen (qui n'a pas suivi une formation) ne se présente pas le jour de l'examen, le surveillant devra noter l'incident dans le rapport du surveillant et le candidat devra s'inscrire pour un nouvel examen (comme précisé dans les Politiques et règlements d'examen que les candidats ont reçu en s'inscrivant à l'examen).

## 2. Consignes de l'examen

Il est important que vous lisiez ces avis d'instructions à un rythme qui permette à tous les candidats de les suivre. Faites en sorte que les candidats complètent les détails des renseignements exigés sur leur identité avant de commencer l'examen.

Lire le texte suivant pour informer les participants des procédures et des consignes de l'examen. Vous pouvez répéter les directives aussi souvent que nécessaire. Le texte en italique est l'information qui vous est destinée ou que vous devez compléter avant de lire le document à haute voix aux candidats.

PHASE	PARTIE A LIRE
Accueil	<p>Bonjour. Mon nom est _____ et je suis le surveillant pour la session de l'examen d'aujourd'hui. Au nom de PECB, je vous souhaite la bienvenue et le meilleur succès dans vos efforts.</p> <p>Si vous avez des questions pendant que vous m'écoutez vous donner ces consignes, veuillez lever la main. Avant de commencer, je vais vous expliquer le processus et les règles générales de la session d'aujourd'hui.</p>
Règlements sur le matériel autorisé	<p>Pour le moment, veuillez fermer tous les téléphones portables, récepteurs d'appels et autres appareils électroniques jusqu'à ce que vous quittiez la zone d'examen.</p> <p>Vous êtes autorisés à utiliser uniquement le matériel de référence qui a été approuvé par PECB pour votre examen particulier. (voir la fiche d'identification du candidat pour la liste de matériel de référence autorisé) Vous êtes responsable de votre propre matériel de référence. Vous n'êtes pas autorisé à partager de matériel de référence d'aucune façon, durant la session. Aucun échange verbal ni comparaison de matériel entre candidats ne sera permis.</p> <p>L'examen peut être</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « à livre fermé » lorsque les candidats ne sont pas autorisés à utiliser tout autre support à part l'examen et un stylo, ou,</li> <li>• « à livre ouvert » lorsque les candidats peuvent utiliser les supports ci-après : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Une copie de la norme au format papier</li> <li>o Le manuel du participant</li> <li>o Toutes les notes personnelles prises par le candidat pendant la formation</li> <li>o Un dictionnaire au format papier</li> </ul> </li> </ul> <p>Veuillez placer le matériel non permis (désignez un endroit) maintenant.</p> <p>Si vous avez une question à propos du matériel de référence, veuillez lever la main. (Pause)</p>
Règles générales	<p>Les règles suivantes seront respectées tout au long de la session d'examen : il n'est pas permis de fumer, de manger ou de parler. Cependant, les candidats peuvent boire des boissons non alcoolisées pendant l'examen. Les boissons doivent être contenues de manière à éviter les accidents de renversement. Si le liquide est renversé sur l'examen, seul le candidat sera tenu responsable, et son examen ne sera pas remplacé, on ne lui accordera pas de délai supplémentaire pour terminer son examen. Si l'examen est illisible à cause du renversement accidentel, le candidat recevra automatiquement une mention d'échec. Vous trouverez aussi des règlements d'examen spécifiques sur la feuille d'identification du candidat.</p> <p>Vous n'êtes autorisé à écrire vos réponses/remarques/commentaires que sur le matériel d'examen qui vous sera distribué, et non dans tout autre document, tels que vos notes personnelles, même si celles-ci font partie de la documentation de référence autorisée.</p> <p>Si pendant cette session vous avez besoin d'aller aux toilettes, veuillez lever la main. Une seule personne à la fois sera autorisée à quitter la salle. À l'extérieur de la salle, vous ne devez parler à personne. Les toilettes sont situées à cet endroit (montrez la direction des toilettes).</p>

PHASE	PARTIE A LIRE
	<p>Je ne peux répondre aux questions concernant les questions d'examen, mais, si pendant l'examen vous avez une question à propos des règlements de l'examen, levez la main et attendez que je vienne à vous.</p> <p>Si vous finissez plus tôt, restez à votre place et levez la main. Je viendrai à votre bureau pour récupérer votre matériel d'examen. Ensuite, vous pourrez quitter tranquillement la salle.</p> <p>Vous aurez jusqu'à (Indiquez le temps maximum permis) minutes pour compléter cet examen.</p>
Règlements sur l'utilisation de stylos/crayons	<p>Vous pouvez compléter la fiche d'identification du candidat et la feuille d'examen uniquement avec un stylo. Les feuilles doivent être remplies complètement et correctement pour assurer le traitement opportun et juste des résultats.</p> <p>Si vous n'avez pas de stylo, veuillez lever la main. <i>(Pause)</i></p>
Distribution du matériel d'examen	<p>Je remettrai à chacun d'entre vous une feuille d'examen, une feuille d'identification du candidat, un formulaire d'évaluation du cours (le cas échéant) et une feuille de commentaires. Quand vous aurez le matériel, ne l'ouvrez pas ou n'écrivez pas dessus avant que je vous le demande. <i>(Remettre le matériel d'examen)</i></p>
Information sur l'identification exigée	<p>Avant que nous commencions l'examen, remplissez toute l'information exigée sur la fiche d'identification du candidat, lisez les règlements de l'examen et remplissez la première page de l'examen. Vérifiez que le numéro d'identification assigné sur la fiche d'identification du candidat est le même que le numéro d'identification assigné sur la première page de l'examen. Si ce n'est pas le cas, veuillez lever la main. Lorsque vous aurez fini, déposez votre stylo. N'ouvrez pas l'examen.</p> <p>De plus, déposez une carte d'identité avec photo sur la table. Durant l'examen, je vais passer pour vérifier votre identité.</p> <p>Si vous avez des questions, veuillez lever la main.</p> <p><i>(Surveillez les candidats pour vous assurer qu'ils remplissent correctement l'information. Quand les candidats sont prêts, continuez. Vous validerez l'information de chaque candidat pendant l'examen et à la fin lorsque vous récupérez les copies.)</i></p>
Début de l'examen	<p>S'il n'y a pas d'autres questions, vous pouvez commencer. Maintenant il est : (Donnez l'heure). L'examen se terminera à (Donnez l'heure).</p> <p>Bonne chance. Vous pouvez commencer votre examen.</p>

### 3. Pendant l'examen

#### Lignes directrices générales

- Soyez présent à tout moment pendant l'examen
- L'utilisation d'appareils électroniques, tels qu'ordinateur portable, téléphones portables est permise pour les surveillants à condition que ces appareils soient en mode silencieux et qu'ils n'affectent pas la tâche de supervision. L'écoute de musique avec utilisation d'écouteurs est interdite
- Aucun visiteur n'est autorisé dans la salle
- Soyez conscient du temps écoulé. Écrivez au tableau ou informez verbalement les candidats du temps qui reste à chaque heure et aux 15 minutes au cours de la dernière heure
- Déplacez-vous autour de la salle et observez le travail des participants durant la session d'examen pour vous assurer que les candidats n'ont pas une conduite inappropriée (voir les lignes directrices ci-dessous sur la conduite inappropriée).
- Si on s'aperçoit qu'un examen est défectueux (p. ex. des pages manquantes) après qu'un participant ait commencé, assurez-vous de le remplacer par un autre, de la même version. Notez ce changement dans le Rapport du surveillant.
- Inscrivez dans le Rapport du surveillant toutes conditions ou situations inhabituelles qui pourraient affecter le résultat du candidat.

#### Réponse aux questions

Les surveillants peuvent répondre seulement aux questions qui concernent les consignes ou les procédures de l'examen. Les surveillants ne sont pas autorisés à répondre aux questions reliées au contenu de l'examen même. Si un candidat pose une question à laquelle le surveillant n'est pas autorisé à répondre, vous pouvez répondre, par exemple, « Je ne peux répondre à cela ; faites de votre mieux. » Les surveillants ne sont pas autorisés à :

- Traduire des questions d'examen dans une autre langue
- Reformuler ou ajouter une information aux questions
- Discuter des questions de l'examen avec quiconque avant, pendant ou après l'examen
- Pointer des détails sur l'examen ou discuter avec les candidats à propos de leur performance

#### Quitter la salle d'examen

Aucune pause n'est permise pendant l'examen ; cependant, un candidat peut avoir besoin de quitter la salle d'examen pendant un court moment pour aller aux toilettes. Une personne à la fois peut quitter la salle et aucun matériel d'examen ne doit être emporté hors de la salle.

#### Vérification de l'identité

Pendant l'examen, le surveillant doit vérifier l'identité des candidats et s'assurer qu'elle correspond à la feuille d'information de l'identification. Le candidat doit avoir avec lui une carte d'identité valide avec photo (permis de conduire, carte d'identité du gouvernement ou passeport).

#### Conduite inappropriée du candidat

Les conduites suivantes sont interdites aux candidats pendant l'examen :

- Regarder le matériel des autres candidats ou les feuilles de réponses
- Donner ou recevoir toute assistance de la part du surveillant, d'un autre candidat ou de toute autre personne
- Utiliser des guides de référence, des manuels ou des outils non autorisés
- Copier, transmettre ou reproduire toute partie de l'examen de quelque manière que ce soit
- Tenter de retirer de la salle le matériel de l'examen ou des notes
- Déranger ou laisser un téléphone portable, un récepteur d'appel ou une alarme sonner dans la salle d'examen
- Ne pas suivre les procédures d'examen indiquées par le surveillant
- Présenter ou utiliser des documents d'identification inappropriés

Si la conduite inappropriée d'un candidat est observée, il devrait être poliment renvoyé de la salle

d'examen. La preuve devrait être confisquée avant de renvoyer quiconque, mais une manifestation publique devrait être évitée. Informez un candidat qui conteste le renvoi que PECB lui permettra d'exprimer son point de vue à ce sujet. Inscrivez l'incident sur le Rapport du surveillant.

#### 4. Clôture de la session de l'examen

À la fin du temps alloué pour l'examen, dites aux participants d'arrêter, de déposer leurs stylos, de fermer leur examen et d'attendre que vous passiez pour recueillir le matériel d'examen. Si un candidat finit plus tôt, il est autorisé à quitter la salle.

Quand vous recueillez les copies, il est très important que le surveillant vérifie que le numéro de la copie de la feuille d'identification du candidat est identique au numéro de copie de l'examen.

Les candidats sont autorisés à rester dans la salle seulement s'ils n'ont pas complété la feuille d'évaluation du cours (le cas échéant) ou la feuille de commentaire de l'examen. Veuillez noter qu'il n'est pas obligatoire de remplir la feuille de commentaire de l'examen.

## Après l'examen

Après l'examen, le surveillant doit compléter le rapport d'examen du surveillant et le signer. Il doit rapporter toute infraction à la sécurité, même si elle est minime ou insignifiante. Enregistrez le nombre des examens complétés dans le Rapport du surveillant. Comptez les feuilles d'examen utilisées. Assurez-vous que le nombre correspond au nombre de candidats. Notez les quantités dans le Rapport du surveillant.

Pour s'assurer de l'indépendance, de l'impartialité et de l'absence de conflits d'intérêts, les surveillants et les formateurs ne participent ni au processus de révision des examens ni au processus de certification des candidats.

En aucune circonstance un surveillant ou un formateur ne peut corriger un examen ou envoyer les résultats d'examen aux candidats au nom de PECB. Des examens corrigés ou avec preuve de révision par des surveillants ou par des formateurs (commentaires ou notes) ne seront pas acceptés et devront être repris par les candidats.

### Renvoi des examens remplis

Pour que nous puissions publier les résultats des examens dans le délai imparti, il est nécessaire d'envoyer les copies d'examen le plus rapidement possible :

- Les copies scannées des examens complétés doivent être envoyées dans les 48 heures à compter de la date de l'examen
- Les copies papier des examens complétés doivent être envoyées dans un délai de 10 jours ouvrables

Le matériel de l'examen doit être envoyé à PECB, en utilisant une des deux méthodes, selon l'entente :

#### a. Par courrier postal:

Les surveillants, exclusivement, doivent soigneusement placer le matériel d'examen dans trois enveloppes scellées. La première enveloppe doit contenir les feuilles d'identification du candidat, la seconde doit contenir les examens et les formulaires d'évaluation du cours (le cas échéant), vous devez retourner les feuilles d'examen utilisées et celles non utilisées et la troisième enveloppe doit contenir le rapport d'examen du surveillant et les feuilles de commentaires de l'examen. Ces trois enveloppes doivent être placées dans une quatrième enveloppe scellée qui sera signée par le surveillant uniquement (obligatoire). Veuillez compléter la liste de contrôle du document dans le rapport d'examen du surveillant pour vous assurer que cela a été fait correctement. Tout le matériel d'examen doit être expédié à PECB (veuillez communiquer avec [examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com) pour confirmer l'adresse. L'adresse à utiliser est :

**PECB**  
**6683 Jean Talon East, Suite 336**  
**Montreal, QC**  
**H1S 0A5 Canada**

Pour obtenir des informations, veuillez contacter :

**Personne de contact** : Examination Manager

**Adresse e-mail** : [examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com)

**Numéro de téléphone** : +1-844-426-7322 ext. 20

Il n'y a aucune exception à ce règlement. Tout le matériel d'examen devrait être rangé dans un endroit fermé à clé jusqu'au moment de l'expédition.

Pour éviter la perte ou de délai de retour des envois, il est obligatoire d'utiliser un service de livraison avec un système de traçage de colis approuvé ou recommandé (exemples de services de courrier : UPS, FedEx, DHL). Les envois par courrier régulier sont aussi permis à condition qu'ils aient un système de traçage ou une signature obligatoire (courrier approuvé ou recommandé en cas de non-livraison, afin que le colis puisse être retourné à l'adresse de l'expéditeur). Lorsque vous envoyez le colis, assurez-vous de payer le montant total (incluant les frais de dédouanement exigés). Veuillez emballer soigneusement le matériel d'examen. Le matériel d'examen retourné en mauvaise condition pourrait ne pas pouvoir être corrigé. Une fois que le matériel a été envoyé, veuillez le suivre régulièrement et lorsque la compagnie de livraison confirme que l'envoi est arrivé à destination, veuillez le valider auprès du responsable des examens ([examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com)).

Toutes les mesures possibles et les actions les plus efficaces sont mises en œuvre afin de minimiser le risque que le matériel d'examen soit perdu. Au cas où cela arriverait, un rapport de non-conformité, d'action corrective ou préventive sera produit par le surveillant ou le responsable des examens et les candidats devront reprendre l'examen.

#### **b. Par e-mail et par courrier postal:**

Si l'entente exige d'envoyer des copies électroniques, les surveillants exclusivement, doivent soigneusement scanner le matériel d'examen (toutes les pages apparaissent et peuvent être lues), les convertir en fichiers PDF et les faire parvenir dans les deux prochains jours ouvrables suivant la session d'examen. Ne pas laisser en copie d'autres personnes, vu que l'examen est confidentiel, dès réception des examens, le responsable des examens enverra une confirmation par courriel. De plus, les examens doivent être cryptés (pas les feuilles d'identification ni les évaluations du cours, etc.), en utilisant le même programme utilisé pour décrypter les fichiers qui ont été envoyés au surveillant. Si les examens ne sont pas cryptés, ils doivent être au moins protégés par un mot de passe. Dans les deux cas, le mot de passe doit être envoyé dans un courriel séparé avec le reste du matériel de l'examen. Tous ces fichiers doivent être envoyés à l'adresse [examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com) puis supprimés de l'ordinateur. Finalement, tous les documents originaux doivent être expédiés selon les consignes de courrier postal susmentionnées (section a).

Tous les frais liés à la séance d'examen (impression, photocopie, expédition, etc.) seront couverts par le revendeur PECB qui est également l'organisateur (ou par le surveillant si convenu préalablement avec le revendeur PECB). Les suggestions du surveillant sont nécessaires pour améliorer la qualité du processus de l'examen afin de rendre le programme plus efficace. Tous les commentaires sont examinés et des questions précises seront abordées. Si vous avez des suggestions, écrivez-les sur votre rapport de surveillant ou contactez le responsable des surveillants ([invigilator@pecb.com](mailto:invigilator@pecb.com)).

# Annex A

## FICHE D'IDENTIFICATION DU CANDIDAT

A

**Veillez écrire en majuscules**

Numéro séquentiel :	<input type="text"/>
Prénom :	<input type="text"/>
Nom :	<input type="text"/>
Courriel pour l'envoi des résultats :	<input type="text"/> <input type="text"/>
Intitulé de l'examen :	<input type="text"/>
Date :	<input type="text"/>
Lieu :	<input type="text"/>

Reprise d'examen

A assisté à la formation

# PECB

**Important : à lire attentivement avant de passer cet examen**

### Accord de confidentialité relatif à l'examen de certification

La divulgation du contenu de l'examen (« l'examen ») et de tout support d'accompagnement communément désignés sous le terme de « supports de l'examen » est soumise aux termes et conditions de l'accord de confidentialité relatif à l'examen de certification PECB. En vous présentant à l'examen vous consentez à être lié par le présent accord. En cas de refus des termes du présent accord vous ne devez pas passer cet examen. Cet accord constitue un accord juridique entre vous et le groupe PECB Inc. (« PECB ») qui énonce les termes et conditions régissant l'utilisation des supports de l'examen.

Vous comprenez, reconnaissez et acceptez que :

- Les questions et réponses des documents d'examen sont la propriété exclusive et confidentielle de PECB ;
- Vous ne devez pas divulguer les questions ou les réponses ou discuter du contenu des supports d'examen avec quiconque ;
- Vous n'emporterez hors de la salle d'examen aucun des supports d'examen qui vous a été fourni de quelque nature que ce soit, ni tout autre matériel lié à l'examen, y compris sans s'y limiter, les notes ou les calculs ;
- Vous ne copiez ou ne tenterez aucunement de faire des copies (écrites, photocopiées ou de toute autre manière) de tout support d'examen, y compris, sans s'y limiter, des questions, des réponses ou des images d'écran ;
- Vous ne vendrez ni ne distribuerez les questions ou les réponses ;
- La violation de l'une de ces dispositions peut causer un préjudice irréparable à PECB pour lequel les réparations monétaires peuvent être insuffisantes et, par conséquent, PECB peut prendre toutes les mesures appropriées pour remédier à ou empêcher toute divulgation non autorisée ou utilisation abusive, y compris, sans s'y limiter, l'obtention d'une injonction immédiate des autorités judiciaires.

En passant cet examen PECB, j'accepte également que PECB puisse m'inscrire dans son système de traitement des examens en utilisant mon prénom, mon nom et mon adresse électronique, afin de pouvoir activer le Tableau de bord MonPECB, recevoir mes résultats et faire une demande de certification en ligne.

\_\_\_\_\_  
Signature du candidat (\*OBLIGATOIRE \*)

*Cette partie doit être complétée par le surveillant de l'examen \**

Identification de l'identité du candidat par le surveillant	Vérifiée <input type="checkbox"/>	/ Non vérifiée <input type="checkbox"/>
---	-----------------------------------	---



## RÈGLEMENT D'EXAMEN - EXAMEN DE QUESTIONS À DÉVELOPPEMENT

1. Les candidats doivent utiliser uniquement un stylo (à encre bleue ou noire) pour écrire leurs réponses. L'utilisation d'un crayon n'est pas permise.
2. Veuillez écrire lisiblement. Si le correcteur n'est pas en mesure de lire vos réponses, il vous sera demandé de repasser l'examen.
3. Les candidats devront répondre à toutes les questions, en détail, dans la partie prévue à cette fin.
4. Cet examen est défini comme « à livre ouvert » ; les candidats sont autorisés à utiliser les documents de référence ci-dessous :
  - Une copie de la norme ;
  - Le manuel de cours du participant ;
  - Toutes les notes personnelles prises par le participant durant le cours, et ;
  - Un dictionnaire.
5. Toute tentative de copie, de collusion ou de triche pendant l'examen conduira automatiquement à l'échec de l'examen et sera signalée sur le rapport des incidents par le surveillant.
6. Tous les appareils électroniques devront être éteints y compris les téléphones portables.
7. Les candidats doivent en informer le surveillant lorsqu'ils souhaitent se rendre aux toilettes (une seule personne à la fois peut quitter la salle).
8. Les résultats seront communiqués par courrier électronique dans un délai de 6 à 8 semaines suivant l'examen. Les résultats communiqués ne dévoilent pas la note exacte que le candidat a obtenue, mais se cantonnent à une mention de réussite ou d'échec.
9. Les candidats qui sont en désaccord avec les résultats de l'examen peuvent demander une réévaluation en écrivant à [examination@pecb.com](mailto:examination@pecb.com).
10. Il n'y a aucune limite au nombre de fois qu'un candidat peut repasser le même examen. Cependant, il existe certains délais à respecter entre deux repassages d'examens :
  - Si un candidat ne réussit pas à l'examen lors de la première tentative, il doit attendre 15 jours avant la prochaine tentative (1<sup>er</sup> repassage). Des frais de repassage s'appliquent.  
**Remarque :** *Les candidats ayant suivi une formation complète mais qui ont échoué à l'examen écrit sont autorisés à repasser l'examen gratuitement une nouvelle fois dans un délai de 12 mois à compter de la date de l'examen initial.*
  - Si un candidat ne réussit pas à l'examen lors de la seconde tentative, il doit attendre trois mois (à compter de la date de l'examen initial) pour la prochaine tentative (2<sup>ème</sup> repassage). Des frais de repassage s'appliquent.
  - Si un candidat ne réussit pas à l'examen à la troisième tentative, il doit attendre 6 mois (à compter de la date de l'examen initial) avant la prochaine tentative (3<sup>ème</sup> repassage). Des frais de repassage s'appliquent.

Suite à la quatrième tentative, une période d'attente de 12 mois à compter de la date de la dernière session est requise avant que le candidat puisse se présenter à nouveau au même examen. Le tarif normal s'applique.

PECB recommande aux candidats qui échouent à l'examen lors du deuxième repassage de suivre une formation officielle afin de mieux se préparer pour l'examen.

Pour organiser les sessions de repassage de l'examen (date, heure, lieu, coûts), le candidat doit contacter le partenaire PECB qui a organisé la session d'examen initiale.

# Annexe B

# Examen PECB Certified ISO 9001 Lead Implementer

**B**

## Example

Numéro séquentiel :	1
Date :	2015 / 05 / 30
Lieu :	MONTREAL

# PECB

**Cette partie est destinée à l'usage du correcteur**

Premier correcteur	Second correcteur (*révisé/réévalué)	Note minimale de réussite
		53/75 (70%)
Nom du correcteur :		
Vérifié par :		
*Choisissez l'une des deux options		

# Annexe C

# ÉVALUATION DU COURS

Nous vous remercions d'avoir participé à notre formation. Notre priorité est la satisfaction de nos clients. Aidez-nous à améliorer nos services en évaluant les énoncés suivants.

Date: \_\_\_\_\_ Intitulé du cours: \_\_\_\_\_

Formateur: \_\_\_\_\_

Grille d'évaluation du cours					
Question	Evaluation				
	Fortement en désaccord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Fortement d'accord
	1	2	3	4	5
<b>Matériel du cours :</b>					
1. Les supports de cours étaient clairs et faciles à lire, à suivre et à comprendre.					
2. Les supports de cours présentés m'ont permis d'acquérir des connaissances pratiques.					
3. Les supports de cours (étude de cas, exercices, quizz) m'ont permis de mieux comprendre les concepts.					
<b>Formateur :</b>					
4. Le formateur était bien préparé et organisé.					
5. Le formateur a stimulé mon intérêt pour le sujet.					
6. Le formateur avait la capacité d'expliquer et d'illustrer les concepts.					
7. Le formateur a encouragé la participation des étudiants.					
8. Le formateur a apporté des réponses à mes questions.					
9. Le formateur a été utile pendant le temps de pratique.					
<b>La salle de cours :</b>					
10. La salle a été propice à l'apprentissage.					
11. En général, la logistique a été satisfaisante					
<b>Remarques générales :</b>					
12. La formation a répondu à mes attentes					
13. Dans l'ensemble, cette séance de formation a valu le temps que j'y ai consacré.					
14. Je serai en mesure d'appliquer ce que j'ai appris dans le cadre de cette formation dans le cadre de mon travail/poste.					

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site de PECB	Réseau Social de PECB	Lettre d'information / Email	Outil de recherche (Google, etc.)	Ami(e/s) / collègue(s)	Autres

**Recommanderiez-vous ce cours à un ami ? Veuillez exposer vos raisons.**

---



---



---

**Qu'est-ce qui pourrait être amélioré en ce qui concerne la structure, le format, la conception et les autres documents de support ?**

---



---



---

**Y aurait-il d'autres cours en particulier que vous aimeriez suivre ?**

---



---



---

**Observations générales :**

---



---



---



---

**Coordonnées de contact (facultatif):**

Nom : \_\_\_\_\_

Intitulé du poste de travail : \_\_\_\_\_

Formation suivie : \_\_\_\_\_

En cochant cette case, j'autorise PECB à m'envoyer des informations ou du matériel de marketing pour la publication et la promotion des cours de formation.

# Annexe D

## RAPPORT D'EXAMEN DU SURVEILLANT

## 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Note :** Veuillez utiliser des majuscules !

Nom du surveillant :

Intitulé de l'examen :

Adresse où a eu lieu l'examen :

Ville :

État/Province :

Pays :

Date (AAAA/mm/dd) :

Heure de début de l'examen

Heure de fin de l'examen :

Nombre de candidats :

Nom du partenaire :

 **A assisté à la formation** **Reprise d'examen**

## 2. LISTE DE CONTRÔLE DES DOCUMENTS (mettre un « X » près de chaque option ci-dessous lorsqu'elle est effectuée)

Enveloppe 1		Enveloppe 2		Enveloppe 3		Enveloppe 4 (grande)	
	<b>A.</b> Fiche d'identification du candidat	<b>B.</b> Examens complétés (y compris, les examens non complétés, s'il y a lieu)	<b>D.</b> Rapport d'examen du surveillant	Enveloppe 1			
		<b>C.</b> Formulaire d'évaluation du cours (si applicable)	<b>E.</b> Feuille de commentaires relatifs à l'examen (si applicable)	Enveloppe 2			
				Enveloppe 3			

## 3. RAPPORT D'INCIDENT (SI APPLICABLE)

---



---



---



---



---



#### 4. ATTESTATION DU SURVEILLANT

Je certifie que toute la diligence nécessaire a été appliquée afin de maintenir l'intégrité de l'examen de certification PECB. J'atteste que, durant l'exercice de mes fonctions :

1. Toutes les procédures et les règles présentées dans le Guide du surveillant ont été suivies durant la supervision de l'examen en respectant les critères d'admissibilité du surveillant.
2. Je n'ai aucun lien de parenté, d'amitié ou de hiérarchie directe (supérieur ou subordonné) avec aucune des personnes participant à l'examen.
3. Aucun candidat ni aucun formateur n'a été autorisé à voir l'examen avant la session de l'examen.
4. Les examens n'ont pas été ouverts et ont été gardés scellés dans un emplacement sécurisé avant l'examen.
5. Tout le support de l'examen doit être retourné à PECB dans les deux jours ouvrables suivant la session d'examen.
6. Aucune reproduction de l'examen n'a été faite, incluant copie, transcription, enregistrement ou retrait de pages de l'examen.
7. Toute circonstance qui aurait pu nuire à la performance du candidat durant l'examen a été mentionnée dans le rapport d'incident ci-dessus.

---

Signature du surveillant

---

Date

# Annex E



**1. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Code du site de l'examen (le cas échéant) :

Intitulé de l'examen :

Nom (facultatif) :

Numéro du candidat (facultatif) :

**2. COMMENTAIRES**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Échantillon