

# CHARTRE DU CENTRE PARTENAIRE

## Certification professionnelle « Responsable du Développement commercial » 2024 - 2025



Les demandes d'enregistrement au RNCP des certifications professionnelles, sont examinées par France compétences, selon plusieurs critères d'enregistrement. Le 4ème critère d'enregistrement au RNCP, prévu par l'article R. 6113-5 du code du travail est le suivant : « La mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation ». Ce critère fait partie des éléments attendus lors du premier dépôt d'une demande d'enregistrement ou lors d'une demande de renouvellement de l'enregistrement au RNCP.

La présente charte s'adresse aux centres partenaires de la Certification Professionnelle « Responsable du Développement Commercial » de niveau 6, délivrée par l'IMCP, enregistrée pour 3 ans au RNCP (N° Fiche RNCP37849).

La Charte des Centres Partenaires complète les informations et directives figurant dans la convention de partenariat permettant au centre partenaire de préparer la certification. Le centre partenaire s'engage à en respecter les termes et à mettre en œuvre la certification dans son établissement conformément aux règles énoncées dans la présente charte.

Cette charte est commune à l'ensemble des partenaires et a pour objet de :

- Définir l'ensemble des règles s'appliquant aux centres partenaires
- Spécifier les rôles de chaque acteur
- Déterminer les conditions garantissant la mise en œuvre homogène de la certification auprès du réseau des partenaires en toute égalité, clarté et transparence
- Fixer les modalités du contrôle qualité du réseau de partenaires

# SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 - LES ACTEURS ET LEURS ROLES .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| LE CENTRE PARTENAIRE ET SON REFERENT .....                                  | 4         |
| L'AUTORITE DE CERTIFICATION .....   | 4         |
| LE GESTIONNAIRE - ADMTC.....  | 4         |
| LA PLATEFORME ADMTC.PRO .....   | 4         |
| <b>2 - REGLES RELATIVES A LA MISE EN OEUVRE DU CYCLE DE FORMATION .....</b> | <b>5</b>  |
| ADMISSIONS.....   | 5         |
| PREREQUIS POUR INTEGRER LA FORMATION CERTIFIANTE.....                       | 5         |
| ENREGISTREMENT DES CANDIDATS SUR LA PLATEFORME ADMTC.PRO .....              | 5         |
| INSCRIPTION A LA FORMATION CERTIFIANTE .....                                | 6         |
| LISTE DEFINITIVE DES APPRENANTS INSCRITS A LA FORMATION.....                | 6         |
| MISE EN ŒUVRE DES COMPETENCES EN ENTREPRISE .....                           | 6         |
| APPRENANTS EN SITUATION DE HANDICAP .....                                   | 7         |
| REFERENTIEL DE CERTIFICATION .....  | 8         |
| ORGANISATION DE LA FORMATION .....  | 8         |
| AMENAGEMENT OU ADAPTATION PARTIELLE DU PROGRAMME.....                       | 8         |
| <b>3 - REGLES RELATIVES A L'EVALUATION DES COMPETENCES .....</b>            | <b>9</b>  |
| DISPOSITIF D'EVALUATION DES COMPETENCES.....                                | 9         |
| RESPECT DU PROCESSUS D'ORGANISATION DES EVALUATIONS.....                    | 9         |
| MODALITES D'EVALUATION DE LA CERTIFICATION.....                             | 9         |
| MODALITES D'EVALUATION DU GRAND ORAL.....                                   | 10        |
| MODALITES DE GESTION DES ABSENCES, RETARDS ET NON DEPOTS.....               | 11        |
| FRAUDE .....  | 11        |
| MODALITES DE TRAITEMENT DES FRAUDES CONSTATEES.....                         | 12        |
| <b>4 - REGLES RELATIVES A L'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION.....</b>        | <b>12</b> |
| CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....          | 12        |
| CONDITIONS DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES .....                     | 12        |
| CONDITIONS DE VALIDATION DE L'ACQUISITION DES COMPETENCES D'UN BLOC.....    | 12        |
| JURY NATIONAL DE CERTIFICATION .....  | 15        |
| COMPOSITION DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION .....                         | 15        |
| ROLE DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION .....                                | 16        |

|  |           |
|--|-----------|
| DECISIONS DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION.....   | 16        |
| COMMUNICATION DES DECISIONS DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION .....                                  | 17        |
| MODALITES DE RATTRAPAGE EN CAS DE VALIDATION PARTIELLE.....  | 17        |
| 1/ Grand Oral de rattrapage.....   | 17        |
| 2 /VAE.....  | 18        |
| EFFET DE LA DECISION DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION.....  | 18        |
| <b>6 - REGLES RELATIVES A LA QUALITE DES CENTRES PARTENAIRES PREPARANT LA<br/>CERTIFICATION.....</b> | <b>19</b> |
| RESPECT DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES .....   | 19        |
| RESPECT DES OBLIGATIONS EN TERMES DE COMMUNICATION.....  | 19        |
| RESPECT DES OBLIGATIONS EN MATIERE D'HYGIENE, SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL.....                      | 20        |
| ENQUETE D'EMPLOYABILITE.....   | 20        |
| MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT DES REDEVANCES .....  | 21        |
| PARTICIPATION FINANCIERE.....  | 21        |
| COMITE PEDAGOGIQUE .....   | 21        |
| <b>7 - REGLES RELATIVES AUX INDICATEURS QUALITE ET A LEUR CONTROLE .....</b>                         | <b>22</b> |
| INDICATEURS QUALITE DE LA MUTUALISATION ET CONTROLE.....   | 22        |
| INDICATEURS QUALITE DE CONFORMITE AUX DIRECTIVES PEDAGOGIQUES ET CONTROLE .....                      | 23        |
| EVOLUTION ET FORME DES CONTROLES QUALITE .....   | 23        |
| NON CONFORMITE.....  | 23        |
| <b>8 - ENGAGEMENT DU CENTRE PARTENAIRE .....</b>   | <b>23</b> |

# 1 - LES ACTEURS ET LEURS ROLES

## LE CENTRE PARTENAIRE ET SON REFERENT

Chaque centre partenaire doit désigner un **référént** de la certification ; il s'agit de l'interlocuteur privilégié d'ADMTC et de l'organisme certificateur. Il est le destinataire de l'ensemble des notifications et notes d'informations et dispose des droits les plus étendus sur la plateforme Admtc.pro.

## L'AUTORITE DE CERTIFICATION

**L'organisme certificateur** a la propriété de la certification professionnelle objet de la présente charte.

En cette qualité, l'organisme certificateur :

- Habilité le centre partenaire à préparer à sa certification professionnelle, notamment à mettre en place la formation rattachée à la certification professionnelle,
- Organise les épreuves de la certification et contrôle l'application des règles régissant la mise en œuvre de la certification au sein de son réseau de partenaires,
- Délivre le parchemin aux apprenants admis à la certification professionnelle
- Renouvelle régulièrement l'enregistrement de sa certification auprès des services de France Compétences pour garantir sa reconnaissance par l'Etat.

Dans le cadre de la convention de partenariat tripartite signée avec le centre partenaire, l'organisme certificateur délègue une partie de ses prérogatives à un gestionnaire : L'agence ADMTC.

## LE GESTIONNAIRE - ADMTC

L'agence ADMTC est un prestataire de services pédagogiques missionné par l'organisme certificateur.

ADMTC représente l'organisme certificateur au niveau national pour l'ensemble du réseau de partenaires, dont elle est l'interlocuteur unique. ADMTC agit pour le compte et sous la supervision de l'organisme certificateur. Sa mission est d'accompagner les centres partenaires dans la mise en œuvre de la formation préparant à la certification, de coordonner l'organisation des épreuves et d'assurer le suivi et le contrôle du respect des règles régissant la certification et sa préparation fixées dans la Convention de partenariat, la Charte des centres partenaires, le Règlement de la certification et le Guide des épreuves.

Chaque centre partenaire dispose des coordonnées du ou des gestionnaires en charge de la certification au sein de l'agence.

## LA PLATEFORME ADMTC.PRO

La plateforme admtc.pro permet à chaque centre partenaire d'accéder à l'ensemble des ressources nécessaires à la mise en place de la formation certifiante et est accessible aux différents acteurs de la formation :

- Le référént de la certification au sein du Centre partenaire
- L'apprenant
- Le corps enseignant (enseignants / correcteurs / Jury)

- L'organisme certificateur

La communication, les échanges et le travail collaboratif s'effectue spécifiquement par le biais de la plateforme admtc.pro. Chaque acteur – de l'organisme certificateur à l'apprenant en passant par l'équipe pédagogique du centre partenaire - dispose d'un accès spécifique et sécurisé à cette plateforme.

Cette plateforme est le moyen de communication privilégié d'échange et de collaboration : Les productions attendues doivent y être télé-déposées, les grilles d'évaluation et formulaires doivent y être complétés.

## 2 - REGLES RELATIVES A LA MISE EN OEUVRE DU CYCLE DE FORMATION

### ADMISSIONS

La sélection des candidats à la formation certifiante se fait sur étude du dossier scolaire ou de candidature et d'un entretien individuel de motivation.

### PREREQUIS POUR INTEGRER LA FORMATION CERTIFIANTE

Le cursus préparant à la Certification professionnelle « Responsable du Développement Commercial » (RDC) s'adresse prioritairement aux candidats **titulaires** d'un **diplôme Bac + 2** ou d'une **certification professionnelle de niveau 5 validé**.

Sur demande de dérogation, cette certification Professionnelle est également ouverte :

- Aux candidats de niveau Bac+2 (ou certification professionnelle de niveau 5) si la moyenne générale obtenue à l'examen est supérieure à 8/20.
- Aux candidats titulaires du Baccalauréat et justifiant de 3 années d'expériences professionnelles dans le secteur,
- Aux candidats ayant validée une 2ème année de licence / BUT.

Les dérogations sont soumises à ADMTC et validées par l'organisme certificateur avant l'entrée en formation (dernière commission le 31/10). Le formulaire de demande de dérogation est disponible sur la plateforme dans le répertoire ADMISSION.

Un justificatif du niveau requis pour intégrer la formation (dernier diplôme obtenu, dérogation, dispense...) est exigé et doit être télé-déposé par le candidat sur la plateforme admtc.pro au moment de son inscription à la formation certifiante.

**Important : Les candidats titulaires d'un diplôme étranger doivent impérativement fournir une attestation de comparabilité ENIC NARIC et la soumettre via la demande de dérogation.**

### ENREGISTREMENT DES CANDIDATS SUR LA PLATEFORME ADMTC.PRO

Chaque centre partenaire complète un fichier CSV des candidats qu'il souhaite inscrire à la certification professionnelle puis l'adresse à ADMTC qui se charge de l'importer sur la plateforme.

Ce fichier CSV doit obligatoirement être renseigné dans sa totalité selon les consignes de la note qui accompagne le modèle de fichier. L'adresse mail du candidat doit impérativement être son adresse mail personnelle et non une adresse du centre partenaire, pour permettre à l'organisme certificateur d'assurer le suivi d'insertion professionnel du titulaire de la certification après la formation.

Chaque candidat dont les coordonnées ont été transmises via le fichier CSV reçoit une notification sur l'adresse mail communiquée, avec un lien lui permettant de créer son mot de passe pour accéder à la plateforme.

## INSCRIPTION A LA FORMATION CERTIFIANTE

Chaque candidat enregistré reçoit une notification l'invitant à compléter le formulaire d'inscription à la certification. Il doit compléter obligatoirement toutes les rubriques du formulaire en :

- ✓ Vérifiant son identité et ses coordonnées complètes,
- ✓ Renseignant son parcours académique,
- ✓ Déposant le justificatif de son niveau de qualification (diplôme, relevé de notes ou dérogation validée par l'organisme certificateur)
- ✓ Joignant son CV actualisé
- ✓ Lisant et signant en ligne le règlement de la certification.

L'organisme certificateur contrôle chaque formulaire d'inscription.

Si le formulaire est complet, **l'inscription à la formation certifiante est validée**. Le candidat devient un apprenant et il figure sur l'ensemble des grilles d'évaluation.

Si le formulaire est incomplet, l'inscription à la formation est rejetée et le candidat est invité à compléter ce qu'il manque : **l'inscription à la formation certifiante est suspendue** et le candidat ne figure sur aucune grille d'évaluation.

En cas d'absence de formulaire complété dans les délais impartis et après trois relances par mail infructueuse, **l'inscription à la formation certifiante est rejetée** et le candidat est exclu. Il reçoit une notification dans ce sens dont la copie est adressée au centre partenaire.

## LISTE DEFINITIVE DES APPRENANTS INSCRITS A LA FORMATION

La liste définitive des apprenants inscrits à la formation certifiante pour l'année académique correspond à la liste des apprenants inscrits sur la plateforme admtec.pro à la date limite inscrite au calendrier. Les inscriptions à la certification professionnelle sont closes à cette date

Au-delà de cette date, toute nouvelle demande d'inscription doit être communiquée par mail à ADMTC.

## MISE EN ŒUVRE DES COMPETENCES EN ENTREPRISE

Le cycle de préparation à la certification a été créé sur un modèle de formation alternée impliquant une participation importante de l'entreprise tant en termes de temps de présence de l'apprenant que de missions qui lui sont confiées.

Le choix du rythme d'alternance est libre. Néanmoins, l'expérience a montré que l'alternance organisée en 2 jours de cours et 3 jours hebdomadaire en entreprise, ponctuée de période de temps plein, permet planification, continuité et progression régulières des compétences, tant pour l'aspect pédagogique que professionnel.

**En tout état de cause, la durée de professionnalisation en entreprise dans le cadre d'un contrat en alternance est de 60 jours minimum et ne peut débuter après le 31/12/2024**

**La durée de professionnalisation en entreprise dans le cadre d'une formation initiale avec période de stage est de 60 jours minimum et ne peut débuter après le 31/12/2024**

Au-delà de cette date, la liste des apprenants sans entreprise (stage ou alternance) est envoyée à l'organisme certificateur qui, conformément au règlement de la certification et selon les circonstances, peut décider d'exclure l'apprenant de la liste des inscrits à la formation certifiante.

## APPRENANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Des mesures particulières concernant l'aménagement des épreuves peuvent être accordées par l'organisme certificateur aux apprenants présentant un handicap. Ces mesures particulières doivent faire l'objet d'une demande écrite et justifiée dès l'entrée en formation.

La demande doit être formulée au moyen d'un dossier comportant les éléments suivants :

- Un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves à remplir par l'apprenant (doc1)
- Un formulaire de demande d'Informations à remplir par l'apprenant (doc2)
- Un formulaire de renseignements pédagogique à compléter par le responsable du centre partenaire. (doc3)
- Les justificatifs nécessaires

Les documents type sont téléchargeables à partir de la plateforme dans le répertoire 1-ADMISSIONS/AMENAGEMENT EPREUVES - HANDICAP.

- Le dossier complet est transmis par le centre partenaire à ADMTC qui se charge de le soumettre à l'organisme certificateur pour validation.
- Sous 30 jours au plus tard à compter de la réception de la demande, l'organisme certificateur transmet sa décision au centre partenaire, via ADMTC.
- Après accord de l'organisme certificateur, le centre partenaire s'engage à :
  - Communiquer la décision de l'organisme certificateur à l'apprenant concernant les aménagements d'épreuves mais également d'insertion professionnelle.
  - À mettre en place les moyens nécessaires à l'aménagement demandé, tant en ce qui concerne la durée que les moyens matériels ou humains, sans modifier le contenu des épreuves, pour maintenir le niveau d'exigence requis.

Le Centre partenaire s'engage à désigner une personne référente disposant des compétences nécessaires pour analyser les aménagements adaptés à la situation de handicap de l'apprenant.

Le « référent handicap » doit également avoir un rôle de conseil auprès de l'apprenant afin de faciliter son insertion professionnelle : Il s'agit notamment de définir :

- Les aménagements des postes de travail, qui s'apprécient au regard de la diversité des situations de handicap. Ces aménagements sont mis en place sous la responsabilité de la médecine du travail et de l'entreprise de l'alternant.

- L'accessibilité par la mise en œuvre d'éléments complémentaires nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire de se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités.
- La notion de conception universelle, dans le contexte de la prise en compte du handicap. Elle s'apprécie comme la conception de tout produit, équipement, ou service qui puisse être utilisé par toute personne, sans nécessiter ni d'adaptation ni de conception spéciale, et ce quel que soit son handicap.

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION

La certification professionnelle « Responsable du Développement Commercial » se compose des 3 blocs de compétences suivants :

- Bloc 1 : Piloter le développement opérationnel du plan d'actions commerciales (RNCP37849BC01)
- Bloc 2 : Développer la stratégie de croissance de l'entreprise (RNCP37849BC02)
- Bloc 3 : Manager une équipe commerciale (RNCP37849BC03)

## ORGANISATION DE LA FORMATION

La formation est articulée autour des 3 blocs de compétences du référentiel de certification pour un volume horaire total d'environ **550 heures**.

L'ensemble des ressources pédagogiques sont regroupées dans le kit pédagogique disponible sur la plateforme admtc.pro. Ce kit comprend notamment :

- ✓ Le programme complet de la formation
- ✓ Le guide des épreuves
- ✓ Le calendrier national de la certification
- ✓ Les consignes et grilles d'évaluation de chaque épreuve
- ✓ Le référentiel d'évaluation des compétences

## AMENAGEMENT OU ADAPTATION PARTIELLE DU PROGRAMME

Le centre partenaire est libre d'adapter ou d'aménager partiellement le programme du cycle en fonction des prérogatives de son équipe pédagogique, du contexte spécifique du marché du travail local ou encore d'un public spécifique. Son attention est néanmoins attirée sur le fait que ces adaptations ne doivent en aucun cas dénaturer le référentiel de compétences et le référentiel d'évaluation fondant la certification tel qu'il figure sur sa fiche RNCP.

De même, le centre partenaire peut ajouter ou compléter un module mais ne peut supprimer un enseignement prévu au programme. Tout projet de modification fait l'objet d'une demande écrite préalable à l'organisme certificateur qui l'autorise ou non.

La demande, transmise à l'organisme certificateur via ADMTC, détaille le contexte du projet et son contenu, et est accompagnée des plans de cours et de la progression pédagogique envisagée sur le cycle pour que la commission de l'organisme certificateur en valide ou pas le contenu.

La décision de l'organisme certificateur (accord ou refus) est formulée par écrit au centre partenaire.



Dans le cas d'un refus de l'organisme certificateur, le centre partenaire s'engage à ne pas mettre en œuvre l'adaptation ou l'aménagement du programme envisagé. Le non-respect de cet engagement peut conduire à la résiliation de la convention de partenariat.

### 3 - REGLES RELATIVES A L'EVALUATION DES COMPETENCES

#### DISPOSITIF D'EVALUATION DES COMPETENCES

Le dispositif d'évaluation des compétences de la certification, détaillé dans le « référentiel d'évaluation de la certification » disponible dans le répertoire ORGANISATION -> DIRECTIVES de la plateforme Admtc.pro s'articule autour des évaluations suivantes :

- ✓ Evaluations pédagogiques : épreuves nationales + Contrôle des connaissances
- ✓ Evaluations transverses : Evaluations professionnelles des compétences métier et comportementales + Auto-évaluations des compétences métier et comportementales
- ✓ L'épreuve sommative dénommée Grand Oral

#### RESPECT DU PROCESSUS D'ORGANISATION DES EVALUATIONS

Le centre partenaire s'engage à se conformer aux modalités d'évaluation transmises et à organiser les épreuves selon les directives transmises par l'organisme certificateur et en particulier :

- ✓ Communiquer les consignes par écrit aux apprenants :
- ✓ Respecter le calendrier qui précise les dates des épreuves et les tâches liées à ces épreuves (dépôt production écrite, saisie des grilles d'évaluation des compétences ...)
- ✓ Suivre les consignes et les attendus pour chaque épreuve
- ✓ Vérifier que les grilles d'évaluation sont complétées en totalité, justificatifs et/ou commentaires compris

Lorsqu'un non-respect des directives est constaté, il est systématiquement signalé à l'organisme certificateur par une notification envoyée par ADMTC :

- Si un apprenant est directement concerné, l'organisme certificateur prend contact avec le centre partenaire pour appliquer les sanctions indiquées dans le Règlement de la certification.
- Si le centre partenaire est concerné, l'organisme certificateur prend contact avec le centre partenaire pour rappeler les règles en vigueur et procéder à un recadrage, dont le compte rendu est formalisé par un mail.
- En cas de non-respect multiples et/ou répétés, l'organisme certificateur engage le processus de résiliation de la convention de partenariat en vue d'exclure le centre concerné du réseau des partenaires conformément aux dispositions de la convention de partenariat.

#### MODALITES D'EVALUATION DE LA CERTIFICATION

Les modalités d'évaluation sont détaillées dans le Guide des épreuves, disponible dans le répertoire ORGANISATION -> INSTRUCTIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION sur la plateforme Admtc.pro.

Ce Guide des épreuves dont le centre partenaire s'engage à respecter les termes :

- ✓ Présente l'ensemble des épreuves de la certification professionnelle

- ✓ Fixe les règles et les modalités d'organisation de chaque épreuve

Il est complété par les consignes de chaque épreuve qui en fixent les attendus. Ces consignes et les grilles d'évaluation correspondantes sont disponibles dans le répertoire BOITE A OUTILS de la plateforme Admtc.pro

Les rôles de l'organisme certificateur et des jurys sont fixés et partagés au préalable de la réalisation de l'évaluation. Il y a une distinction entre le jury d'évaluation et le jury de certification :

- Le jury d'évaluation a le rôle d'effectuer l'évaluation sommative des compétences du candidat, dans le cadre d'une épreuve nommée Grand oral.
- Le jury de certification a le rôle de validation du résultat de l'évaluation émise par le jury d'évaluation (le jury du Grand oral) et des autres évaluations. Le jury de certification dispose de l'ensemble des éléments écrits, qui ont servi au jury d'évaluation et aux évaluateurs, ainsi que de la motivation détaillée de leurs évaluations.

L'organisme certificateur adresse individuellement les convocations aux membres du jury pour l'épreuve sommative du Grand oral, et ultérieurement aux membres du jury de certification, en précisant la date et le lieu de délibération.

L'organisme certificateur met en œuvre une politique de protection des données à caractère personnel des membres des jurys et des candidats (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles promulguée le 21 juin 2018 ; Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 - RGPD*).

## MODALITES D'EVALUATION DU GRAND ORAL

Le Grand Oral est la dernière étape du dispositif d'évaluation des compétences pour chaque bloc de la certification professionnelle, étant suivi par l'étape de validation des compétences par le Jury National de Certification.

1. Lors du Grand Oral, l'apprenant doit démontrer au Jury :
  - Que la certification préparée s'inscrit dans un parcours professionnel ciblé et que son obtention permettra à l'apprenant d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixés en décidant de préparer cette certification.
  - Que son investissement professionnel et scolaire lui a permis d'acquérir les compétences visées par la certification pour prétendre à occuper un des postes qui s'inscrit dans les objectifs du marché de l'emploi.
2. La durée du Grand Oral : SE REFERER AU GUIDE DES EPREUVES
3. La composition du Jury du Grand Oral est la suivante :
  - L'organisme certificateur ou son représentant (obligatoire)
  - Le référent pédagogique ou un représentant du Centre de partenaire (obligatoire)
  - Le tuteur de l'entreprise d'accueil de l'apprenant ou un de ses représentants (fortement conseillé mais non obligatoire).

Dans l'éventualité d'une indisponibilité du tuteur de l'entreprise d'accueil, le Grand Oral est maintenu en présence du représentant de l'organisme certificateur et d'un représentant du Centre partenaire.

À l'issue du Grand Oral, le jury émet un avis complété d'une justification qui sera remis au Jury National de Certification accompagné du dossier complet des évaluations de l'apprenant ; c'est le Jury National de certification qui décide de l'attribution totale ou partielle (par bloc de compétences) de la certification professionnelle.

## MODALITES DE GESTION DES ABSENCES, RETARDS ET NON DEPOTS

- En cas d'**absence non justifiée** à une épreuve nationale, la mention « Non Evaluée (NE) » est portée sur la grille d'évaluation ; le domaine de compétences n'est pas évalué et l'apprenant ne remplit pas les conditions pour présenter le bloc de compétences concerné au Grand Oral.
- En cas d'**absence justifiée** à l'épreuve d'entretien de négociation, une session de remplacement est organisée après validation par l'organisme certificateur. Pour les épreuves qui se déroulent sur plusieurs semaines pas de report possible.
- En cas d'**absence justifiée** à un contrôle de connaissances, le Centre partenaire doit organiser une session de remplacement.
- **Aucun retard de dépôt** n'est accordé. La mention « Non Evaluée (NE) » est portée sur la grille d'évaluation ; le domaine de compétences n'est pas évalué et l'apprenant ne peut pas présenter le bloc de compétences concerné au Grand Oral.
- **Le non-dépôt du « Passeport Certification »** : l'apprenant ne remplit pas les conditions pour se présenter à l'épreuve du Grand Oral.
- **La non-complétion d'un formulaire ou d'une grille d'évaluation** (exemples : grille d'auto-évaluations, grilles d'évaluations pédagogiques, problématique, fiche de poste, grilles d'évaluations professionnelles par le tuteur...) : L'apprenant ne pourra pas se présenter à l'épreuve du Grand Oral.

## FRAUDE

Sont considérées comme fraude pouvant entraîner les sanctions prévues au Règlement de la certification :

### 1/ La fraude à l'inscription

- ✓ Consiste à un acte malhonnête fait dans l'intention de tromper en contrevenant au règlement afin de faciliter son admission à présenter la Certification Professionnelle.

### 2/ La fraude aux évaluations :

- ✓ La substitution de personne ou d'identité lors d'un examen ou d'un travail,
- ✓ L'exécution par une autre personne d'un travail,
- ✓ L'utilisation totale ou partielle d'un texte d'autrui (y compris image, tableau ou tout autre support) : plagiat,
- ✓ L'obtention par vol, manœuvre ou corruption ou par tout autre moyen illicite, de textes, tableaux, images,
- ✓ La possession ou l'utilisation du support d'un autre apprenant,
- ✓ La présentation à un examen d'un travail dont le contenu a été obtenu, en totalité ou en partie, par achat ou échange,
- ✓ Vol de sujets, copies ou évaluations,
- ✓ Possession de documents ou appareils (téléphone, calculatrice...) non autorisés.

- ✓ Communication avec un autre candidat durant une épreuve
- ✓ Corruption ou tentative de corruption d'un surveillant et/ou d'un examinateur

## MODALITES DE TRAITEMENT DES FRAUDES CONSTATEES

La fraude, la tentative de fraude ou la complicité de fraude constatée doit systématiquement et immédiatement être signalée par mail à ADMTC pour transmission à l'organisme certificateur.

Si la fraude est avérée, l'évaluation est invalidée pour les apprenants concernés. L'évaluation n'est pas reportée et ne peut donner lieu à un rattrapage.

L'organisme certificateur décide de la sanction applicable et notifie sa décision au centre partenaire par écrit. Elle peut conduire à une interdiction de présentation aux épreuves de la certification professionnelle durant 5 ans.

## 4 - REGLES RELATIVES A L'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

### CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

L'attribution de la Certification Professionnelle est décidée par le Jury National de Certification réuni par l'organisme certificateur s'il considère que l'apprenant a validé tous les blocs de compétences qui constituent la certification professionnelle.

### CONDITIONS DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Les conditions de validation des blocs de compétences sont les suivantes :

- ✓ Le Bloc 1 est validé si toutes les compétences sont acquises
- ✓ Le Bloc 2 est validé si toutes les compétences sont acquises
- ✓ Le Bloc 3 est validé si toutes les compétences sont acquises

### CONDITIONS DE VALIDATION DE L'ACQUISITION DES COMPETENCES D'UN BLOC

Dans les grilles d'évaluation des évaluations pédagogiques et des évaluations professionnelles, une compétence est « présumée acquise » si  $\geq 50\%$  de ses critères d'évaluation le sont.

La compétence est « présumée acquise » car l'acquisition de la compétence est définitivement confirmée ou infirmée par le Jury national de certification, qui prend en compte le résultat du Grand Oral.

#### **Bloc 1 : Piloter le développement opérationnel du plan d'actions commerciales**

- **Compétence 1.1** : Réaliser le diagnostic stratégique de l'entreprise, dans le cadre d'une veille stratégique, en évaluant les capacités nécessaires pour répondre aux évolutions de son environnement, par le biais d'outils spécifiques (analyses SWOT, PESTEL, Porter) – en déterminant les facteurs du contexte interne de l'entreprise et de l'environnement externe – dans le but d'identifier les actions prioritaires à mener pour développer l'activité commerciale

- **Compétence 1.2** : Définir les objectifs commerciaux (méthode SMART) sous forme de moyens variés pour développer l'activité de l'entreprise, dans le cadre d'un plan de croissance (interne et/ou externe), avec plusieurs axes de développement, afin de faciliter la prise de décision pour développer des activités de promotion, de vente d'un produit ou service
- **Compétence 1.3** : Élaborer le plan d'actions commerciales, sous forme de feuille de route du développement commercial, en automatisant les actions récurrentes, en intégrant les objectifs et les actions associées à mettre en place, sur une période donnée, visant des solutions et prestations dans un domaine d'activité spécifique, destinées à une clientèle cible, afin de détailler la stratégie de développement de l'entreprise de manière opérationnelle
- **Compétence 1.4** : Mettre en œuvre le plan d'actions commerciales, dans le cadre d'une stratégie omnicanale et une démarche RSE, en intégrant les moyens matériels, financiers et humains, nécessaires pour chaque action de vente définie, ainsi que les échéances associées aux objectifs et les normes à respecter, afin d'atteindre les objectifs commerciaux précédemment fixés
- **Compétence 1.5** : Évaluer la performance commerciale de l'entreprise par des indicateurs de suivi des résultats commerciaux (les KPI), dans un tableau de bord (le reporting commercial), par le biais d'outils numériques, permettant de mesurer l'efficacité des actions commerciales établies et de suivre la variation du chiffre d'affaires, afin de déterminer des leviers d'amélioration, pour corriger et adapter le plan de développement commercial initial
- **Compétence 1.6** : Contrôler le plan d'actions commerciales, qui a vocation à évoluer, en fixant des nouveaux objectifs plus adéquats – par rapport à la croissance de l'entreprise et les nouveaux moyens dont elle dispose – et en rectifiant les actions mises en œuvre, afin de s'aligner sur la stratégie globale et la vision de l'entreprise

Une compétence est présumée acquise si  $\geq 50\%$  de ses critères d'évaluation le sont.

Le bloc de compétences est présumé validé si toutes les compétences sont acquises

Le terme compétence « présumée » acquise est employé car l'acquisition de la compétence, qui est évaluée lors du Grand Oral, sera validée par le Jury National de Certification.

## **Bloc 2 : Développer la stratégie de croissance de l'entreprise**

- **Compétence 2.1** : Définir la stratégie commerciale de l'entreprise, sous forme de méthodes mises en place pour atteindre les objectifs commerciaux définis, en accord avec les valeurs de l'entreprise et les possibilités d'évolution, dans le cadre d'un secteur d'activité cible, pour le portefeuille clients affecté, en étroite corrélation avec la stratégie de l'entreprise et la stratégie marketing, afin de mettre en place un management opérationnel efficace et de développer la communication commerciale
- **Compétence 2.2** : Intégrer les typologies des clients dans la stratégie commerciale, sous forme de profils types ou buyer persona, par la segmentation en différentes catégories, en ciblant les attentes et les besoins des clients, leurs modes de comportement et ce qui les incite à acheter, afin de développer une politique commerciale adaptée
- **Compétence 2.3** : Établir une politique de prix (pricing) attrayante et cohérente du produit ou service, avec le service marketing, en s'alignant sur les prix du marché, en mettant en lien le prix de vente avec la qualité du produit ou service, afin d'apporter une preuve tangible de sa valeur et dans le même temps, de contrôler la rentabilité visée par l'entreprise
- **Compétence 2.4** : Mettre en œuvre la stratégie commerciale omnicanale, pour répondre aux besoins des clients, en garantissant une offre de produits et services inédits, à valeur ajoutée, qui évolue et s'adapte aux préférences et habitudes de consommations des clients, en adaptant la qualité de l'offre de produits et services (les matériaux utilisés, le mode d'expédition et l'assistance clientèle) par rapport à la concurrence, en créant une image professionnelle qui satisfait les clients
- **Compétence 2.5** : Construire une proposition commerciale sur mesure, en développant un argumentaire de vente précis et technique, en mettant en exergue les points forts des produits et services de l'entreprise, en mettant en place une stratégie pour donner à son offre une position crédible, attractive et différenciante, afin de renforcer la compétitivité de l'entreprise

- **Compétence C2.6** : Développer la stratégie de prospection omnicanale, avec un budget spécifique, en identifiant les marchés porteurs d'opportunités pour les prospects ciblés, par rapport aux objectifs quantitatifs et qualitatifs, en utilisant les meilleurs outils (CRM), canaux d'acquisition et actions de communication (campagne emailing, prospection téléphonique, prospection physique, programme de parrainage, salons, etc.), afin de rechercher et conquérir de nouveaux clients
- **Compétence C2.7** : Construire une stratégie de négociation commerciale, destinée aux grands comptes, dans le cadre d'un cycle de vente long, en analysant les besoins du client, en préparant une offre commerciale sur mesure, en construisant un argumentaire de vente pertinent qui résout les objections et inclut des solutions techniques détaillées, en défendant le prix par des techniques commerciales spécifiques, dans le but de conclure et parvenir à un accord commercial
- **Compétence C2.8** : Développer le portefeuille clients, en créant une base de données complète (outil CRM) de ses clients et de leurs habitudes d'achat, utiles à la bonne gestion de la relation commerciale, afin de mieux organiser les actions commerciales, segmenter la base client, et augmenter le chiffre d'affaires en proposant de la vente additionnelle
- **Compétence C2.9** : Implémenter une stratégie de fidélisation des clients, en assurant le suivi des dossiers commerciaux, en construisant une relation de confiance sur le long terme, en mettant en place des enquêtes de satisfaction, en créant des petites attentions (ex. réductions exceptionnelles) et un programme de fidélité via les réseaux sociaux et des newsletters, en développant de nouveaux services, pour transformer le client en ambassadeur de la marque et garantir le retour sur investissement
- **Compétence C2.10** : Développer une stratégie de relation client personnalisée, dans une démarche de transformation digitale, avec les équipes marketing et communication, en s'appuyant sur les comportements des consommateurs, pour délivrer une expérience client omnicanale différenciante, adaptée et optimisée, en rendant le parcours client fluide, en mettant en place une gestion des insatisfactions efficace, afin d'augmenter la satisfaction et l'engagement client
- **Compétence C2.11** : Mettre en place des partenariats commerciaux gagnant-gagnant, comme leviers de croissance, en partageant les mêmes valeurs et objectifs, sous forme de système de collaboration autour de projets communs, à partir d'un business model et d'un dossier de partenariat, en rédigeant une proposition, en menant des négociations, en évaluant le retour sur investissement, afin de gagner en visibilité et en notoriété

Une compétence est présumée acquise si  $\geq 50\%$  de ses critères d'évaluation le sont.

Le bloc de compétences est présumé validé si toutes les compétences sont acquises

Le terme compétence « présumée » acquise est employé car l'acquisition de la compétence, qui est évaluée lors du Grand Oral, sera validée par le Jury National de Certification.

### Bloc 3 : Manager une équipe commerciale

- **Compétence C3.1** : Déterminer le profil de l'équipe commerciale, en identifiant les besoins en compétences, nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans le plan d'actions commerciales, en accord avec la stratégie commerciale de l'entreprise et la politique RH, en adaptant les conditions nécessaires aux personnes aux besoins spécifiques associés aux situations de handicap dans leur variété, afin de proposer un service commercial de qualité et d'assurer la performance de l'équipe
- **Compétence C3.2** : Composer l'équipe commerciale, par le recrutement éventuel de nouveaux commerciaux et par la formation, en définissant les rôles et les responsabilités de chacun, pour atteindre les objectifs, dans le cadre des missions commerciales définies (prospection, promotion de l'offre, vente, gestion du portefeuille client, veille, reporting), tout en prenant en compte les besoins spécifiques des personnes et en assurant des conditions favorables d'accessibilité aux personnes en situation de handicap
- **Compétence C3.3** : Piloter le processus commercial par la mise en place d'outils de visualisation (outil de gestion de la relation client, CRM) et de gestion des activités commerciales (funnel commercial), afin de suivre les missions de l'équipe commerciale

tout au long du cycle de vente et permettre aux commerciaux de s'organiser et de garder le contrôle sur leur activité

- **Compétence C3.4** : Développer des stratégies d'animation et de motivation de l'équipe commerciale, par des outils numériques et une plateforme collaborative, des réunions commerciales et des entretiens réguliers, en dotant l'équipe des moyens nécessaires à la performance, en maintenant le sentiment d'appartenance à l'entreprise, en conseillant et guidant l'équipe, afin d'assurer la progression, la productivité et la cohésion d'équipe
- **Compétence C3.5** : Mettre en place des stratégies pour développer les compétences individuelles et collectives de l'équipe commerciale, par la formation en présentiel et le e-learning – en prenant en compte les besoins d'aménagement pour les personnes présentant un handicap – en mettant à niveau l'équipe sur les nouvelles tendances, en intégrant des outils numériques d'aide à la vente, afin d'obtenir une équipe performante
- **Compétence C3.6** : Coordonner les opérations commerciales de son équipe, en lien avec le service marketing et communication en charge de la création de contenu, pour créer de la valeur autour d'un produit ou service, en reliant le produit à la marque, en fonction d'un budget, par le biais des campagnes publicitaires et par une variété de supports et de canaux de diffusion, afin de stimuler les ventes
- **Compétence C3.7** : Évaluer les performances commerciales des collaborateurs de manière personnalisée et collective, au moyen du reporting, qui est basé sur des indicateurs commerciaux quantifiables, afin de déterminer l'atteinte des objectifs, d'identifier les écarts et d'analyser avec son équipe, l'impact des activités commerciales sur la rentabilité de l'entreprise
- **Compétence C3.8** : Contrôler l'activité de l'équipe commerciale, en analysant ses résultats, en mettant en place les actions correctrices nécessaires pour améliorer la performance, en recrutant ou en redistribuant les tâches entre les membres de l'équipe, afin d'adapter et d'améliorer le processus commercial, et de rester en tête sur son marché

Une compétence est présumée acquise si  $\geq 50\%$  de ses critères d'évaluation le sont.

Le bloc de compétences est présumé validé si toutes les compétences sont acquises

Le terme compétence « présumée » acquise est employé car l'acquisition de la compétence, qui est évaluée lors du Grand Oral, sera validée par le Jury National de Certification.

## JURY NATIONAL DE CERTIFICATION

L'organisme certificateur est garant de la composition du Jury National de Certification conformément aux directives de France Compétences. Le Jury réalise ses missions dans le cadre de garanties procédurales, par le fait que les décisions du Jury et le déroulement de la validation respectent les standards fixés par le référentiel d'évaluation. A l'issue du Jury National de Certification, l'organisme certificateur établit un Procès-verbal des décisions d'attribution de la certification professionnelle.

## COMPOSITION DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION

Le jury de certification, pour toutes les voies d'accès, y compris la VAE, est composé de 6 membres:

- 2 professionnels du secteur d'activité (représentants des employeurs),
- 2 professionnels du secteur d'activité (représentants des salariés)
- 2 représentants de l'organisme certificateur. Le taux de membres extérieurs est de 67 %.

L'organisme certificateur garantit l'indépendance du jury, de par sa composition d'une majorité de membres extérieurs à l'organisme certificateur ou aux organismes partenaires habilités par lui, en écartant les formateurs ayant participé à la formation des candidats, le maître de stage ou tuteur en entreprise. Un membre est considéré comme extérieur s'il n'y a pas de lien de subordination



avec le certificateur. Afin de garantir l'impartialité, les employeurs des candidats et toute personne ayant des liens personnels ou professionnels avec le candidat sont également écartés. Chaque membre de jury dispose du même poids dans la décision d'attribution ou non de la certification. Lors des délibérations, l'ensemble des membres du jury de certification doit être présent.

## ROLE DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION

Le jury national de certification est responsable de la validation finale certificative. Ce jury vérifie, à partir de l'analyse approfondie du dossier du candidat, si les compétences dont fait état le candidat – obtenues par le biais de la formation certifiante ou par la VAE – correspondent au niveau de compétences professionnelles requises du référentiel et aux exigences des critères d'évaluation. Pour ce faire, le jury de certification dispose de l'ensemble des résultats des évaluations du candidat, du résultat de l'examen sommatif nommé Grand oral, des observations des évaluateurs, du tuteur en entreprise ou du maître de stage, ainsi que du passeport des compétences du candidat.

Les missions du jury de certification consistent en :

- La validation des compétences des candidats, en utilisant la grille d'évaluation des compétences, conçue au regard du contenu et des objectifs du référentiel d'évaluation.
- La délibération et la décision objectives et collégiales de l'attribution de tout ou partie (par blocs de compétences) de la certification professionnelle dans le respect des principes rassemblés dans la Charte de déontologie du Jury, afin de prévenir des motifs discriminatoires ou des biais en évaluation des candidats.
- La restitution des résultats de validation, dans le cadre d'un procès-verbal, daté et signé le jour de la session, par l'ensemble des membres du jury, en identifiant le président. Ce document contient également le paraphe du responsable de la session de validation ou de l'organisme certificateur, et la mention du dysfonctionnement, le cas échéant, qui a perturbé le déroulement de la session.

## DECISIONS DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION

Le certificateur est garant de la composition du jury national de certification, conformément aux directives de France compétences. À l'issue du jury national de certification, le certificateur établit un procès-verbal des décisions d'attribution de la certification professionnelle

Le jury National de Certification émet une décision sur la validation des blocs de compétences de la certification professionnelle, sur la base du résultat du Grand Oral et du dossier complet de l'apprenant :

- ✓ **Une validation totale** : l'apprenant a validé tous les blocs de compétences de la certification
- ✓ **Une validation partielle** : l'apprenant valide certains des blocs de la certification. Le jury National de Certification se prononce sur les compétences qui devront être acquises, notamment par la formation ou l'expérience pour récupérer les blocs non validés afin d'obtenir la certification professionnelle
- ✓ **Un refus de validation** : les acquis de l'apprenant n'ont pas permis de valider un seul bloc de compétences.

Un bloc de compétences validé est acquis à vie.



## COMMUNICATION DES DECISIONS DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION

Après la délibération du jury National de Certification, une notification de la décision est adressée à chaque apprenant, individuellement, par le biais de la plateforme collaborative avec une copie au référent du Centre partenaire.

Un relevé de compétences de chaque bloc est édité et rendu disponible sur la plateforme collaborative, dans le dossier de l'apprenant.

En cas de validation totale, l'apprenant reçoit :

- ✓ Le « Parchemin » officiel (6 mois après le Jury National de Certification),
- ✓ Un supplément au Parchemin décrivant les compétences de chaque bloc.

En cas de validation partielle, l'apprenant reçoit :

- ✓ Un certificat de compétences pour chaque bloc validé,
- ✓ Les dates des sessions suivantes de Grand Oral (Rattrapage)

Avant l'édition des parchemins et certificats de compétences par l'organisme certificateur, l'apprenant reçoit une notification l'invitant à vérifier l'ensemble de ses coordonnées afin d'éviter toute erreur sur ces documents. En cas de demande de modifications ultérieures à l'impression, la réédition est facturée au tarif de 50 € /parchemin à l'apprenant.

Les originaux des parchemins et les Certificats de compétences sont transmis au centre partenaire par courrier recommandé avec accusé de réception. L'exemplaire transmis est unique, il ne sera pas délivré de duplicata.

La remise des parchemins est organisée par le centre partenaire dans les conditions de son choix. A l'initiative de l'organisme certificateur, elle peut prendre la forme d'une soirée nationale commune à l'ensemble des certifiés du réseau.

Les parchemins ne sont adressés aux Centres partenaires que lorsque les enquêtes d'employabilité ont été complétées.

## MODALITES DE RATTRAPAGE EN CAS DE VALIDATION PARTIELLE

### 1/ Grand Oral de rattrapage

En cas de validation partielle de la certification (au moins 1 bloc validé), l'apprenant peut demander à bénéficier d'une session de Grand Oral de rattrapage.

Une date de session de rattrapage est proposée aux apprenants concernés aux conditions cumulatives suivantes :

- ✓ Ne pas avoir la totalité des blocs de la certification à rattraper
- ✓ Respecter un délai de minimum 6 mois pour se présenter au Grand Oral,
- ✓ Déposer un passeport certification enrichi de nouveaux éléments démontrant l'acquisition des compétences

**La dernière date de rattrapage du Grand Oral est fixée au 30/06/2030.**

Les frais d'inscription au rattrapage du Grand Oral sont **de 50 euros par bloc**. Ils sont pris en charge par l'apprenant ou le centre partenaire, au choix du centre partenaire.

La liste des apprenants souhaitant s'inscrire à la session de grand Oral de rattrapage est adressé par le centre de préparation à l'organisme certificateur, via ADMTC. A réception, l'organisme certificateur émet une facture au centre partenaire pour la totalité des apprenants inscrits au rattrapage. Dès le règlement reçu, le processus de convocation à la session de rattrapage est organisé.

## **2 /VAE**

L'apprenant peut demander la validation des blocs non validés dans le cadre d'un processus de VAE, dont les conditions sont disponibles dans le répertoire ORGANISATION de la plateforme [admtc.pro](http://admtc.pro).

## **EFFET DE LA DECISION DU JURY NATIONAL DE CERTIFICATION**

Le Jury National de Certification est souverain, sa décision est définitive et ne peut être remise en cause. Il ne peut pas être demandé de double correction des évaluations.

Néanmoins, l'apprenant a la possibilité de faire un recours auprès de l'organisme certificateur pour contester la décision de non-délivrance de la certification professionnelle. Il peut invoquer une erreur matérielle par exemple, une erreur de retranscription du résultat de l'évaluation entre deux documents, ou un problème dans le déroulement de l'épreuve. La demande argumentée doit exposer les faits ou les problèmes, les raisons motivées et inclure tout justificatif qui atteste de ces raisons.

Le centre de partenaire dispose d'un délai de 2 mois après la publication des résultats du Jury National de Certification pour formuler une demande de recours par mail à l'organisme certificateur par l'intermédiaire du gestionnaire ADMTC.

Ce recours n'a pas d'effet suspensif, la décision contestée continue de s'appliquer jusqu'à la nouvelle délibération.

Le Jury National de certification se réunit deux mois et demi après la publication des résultats afin d'étudier les demandes de recours et procéder à une nouvelle délibération : soit le maintien, soit la révision de la décision initiale.

A l'issue de la délibération :

- ✓ Un PV est établi. L'organisme certificateur communique les décisions via la plateforme.
- ✓ Un nouveau relevé de la certification professionnelle est disponible sur la plateforme

En cas de **validation totale**, le titulaire de la certification reçoit :

- ✓ Le « Parchemin » officiel (6 mois après le Jury National de Certification),
- ✓ Un supplément au Parchemin décrivant les compétences de chaque bloc.

En cas de **validation partielle**, l'apprenant reçoit :

- ✓ Un certificat de compétences pour chaque bloc validé,
- ✓ Les dates des sessions suivantes de Grand Oral (Rattrapage)

## 6 - REGLES RELATIVES A LA QUALITE DES CENTRES PARTENAIRES PREPARANT LA CERTIFICATION

### RESPECT DES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Il appartient au centre partenaire d'accomplir toute démarche utile d'information des nouvelles formations préparées auprès des services de l'Etat (Rectorat, DRIEETS, ..., dont il dépend) et d'obtenir et renouveler à bonne date toutes les autorisations nécessaires à l'exercice de son activité, en particulier la certification QUALIOPI dont il doit communiquer chaque année le certificat en cours de validité.

L'absence de communication du certificat QUALIOPI en cours de validité constitue un motif de résiliation de la convention de partenariat.

### RESPECT DES OBLIGATIONS EN TERMES DE COMMUNICATION

L'organisme certificateur s'engage à inscrire sur la fiche RNCP du site de France Compétences l'identité du Centre partenaire dans la liste des "organismes préparant à la certification.

En contrepartie et en application de la convention de partenariat, le centre partenaire s'engage à faire figurer sur l'ensemble de ses supports de communication, papier ou numérique, les mentions obligatoires suivantes :

*Certification professionnelle « Responsable du Développement Commercial » enregistrée pour 3 ans au RNCP (N° Fiche RNCP37849) sur décision du directeur général de France Compétences en date du 19 juillet 2023, au niveau de qualification 6, avec le code NSF 312, sous l'intitulé Responsable du développement commercial, avec effet jusqu'au 19 juillet 2026, délivrée par IMCP, l'organisme certificateur. Cette certification est constituée de 3 blocs de compétences. Les blocs de compétences représentent une modalité d'accès modulaire et progressive à la certification, dans le cadre d'un parcours de formation ou d'un processus de VAE, ou d'une combinaison de ces modalités d'accès.*

*Cette certification professionnelle est inscrite sur la liste des certifications professionnelles RNCP 37849 sous le code diplôme 26X31015.*

Le centre partenaire s'engage à déposer chaque année sur la plateforme admtc.pro le lien vers la page de son site internet liée à la certification professionnelle pour vérification de la conformité de la communication par l'organisme certificateur.

En cas de non-conformité constatée ou d'absence de dépôt à bonne date, l'organisme certificateur adresse au centre partenaire une demande de mise en conformité.

Dans le cas d'une absence de réponse ou de mise en conformité par le centre partenaire suite à une relance de la demande initiale, le processus de résiliation de la convention de partenariat est initié, aux seuls torts du centre partenaire.

## **RESPECT DES OBLIGATIONS EN MATIERE D'HYGIENE, SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL**

Il est rappelé que le centre partenaire a une responsabilité de formation / sensibilisation des apprenants à la santé et sécurité, soulignée par ses obligations au regard du RNQ – Référentiel National Qualité pour la certification Qualiopi.

En effet, le RNQ impose qu'un centre de formation « informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel ». Il s'agit du critère 3 / indicateur 15 du RNQ, dont le non-respect entraîne une non-conformité majeure.

La DRIETS et les services de santé au travail de chaque région décrivent les éléments essentiels que doit connaître à minima un apprenant :

- ✓ les éléments de son contrat, les droits et obligations qui sont les siens et ceux de son employeur,
- ✓ les notions de sécurité au travail, la durée de travail, le rôle des Services Santé au Travail, mais aussi des conseils en terme d'hygiène de vie et quelques conseils pour prendre soin de sa santé au travail et les contacts utiles en cas de situation grave

Le centre partenaires doit également informer les entreprises d'accueil de ses apprenants des obligations de l'employeur en matière d'hygiène, santé et sécurité au travail pour tous les salariés y compris les stagiaires, apprentis, jeunes salariés en contrat de professionnalisation.

Le centre partenaire doit rappeler aux entreprises d'accueil de ses apprenants que, selon leur parcours d'études antérieur, les apprenants n'ont pas tous été sensibilisés de la même manière aux questions liées à leur santé et sécurité en milieu professionnel et que Employeurs et tuteurs, maîtres de stage ou d'apprentissage ont une double responsabilité :

- ✓ Faire évoluer dans leur entreprise ces apprenants tout en respectant réglementation et règles de sécurité,
- ✓ Leur faire prendre conscience des risques généraux et spécifiques et s'en protéger, en adoptant gestes et comportements adéquats.

## **ENQUETE D'EMPLOYABILITE**

La reconnaissance par l'Etat de la certification professionnelle est soumise à renouvellement régulier. Ce renouvellement repose sur la qualité et la précision des informations fournies à FRANCE COMPETENCES sur l'enquête d'employabilité des apprenants certifiés à l'issue du cycle de formation.

ADMTC est en charge de l'administration et du suivi des enquêtes d'employabilité des apprenants certifiés pour chaque centre partenaire selon le calendrier suivant :

- A l'issue de la formation, un 1er questionnaire est à compléter par les certifiés avant la remise du parchemin afin de collecter les informations indispensables à l'administration future des suivis,
- A 6 mois après l'obtention de la Certification un second questionnaire est à compléter par les certifiés,
- Puis un questionnaire est à compléter tous les ans pendant 3 ans après l'obtention de la Certification Professionnelle.

L'organisme certificateur peut être amené à contacter directement les certifiés pour affiner les informations transmises ou compléter les informations manquantes.

Le centre partenaire s'engage à informer ses apprenants du processus de suivi d'insertion professionnelle et à tout mettre en œuvre pour qu'ils répondent régulièrement aux enquêtes d'employabilité.

## **MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT DES REDEVANCES**

ADMTC assure pour le compte de l'organisme certificateur, la facturation et le recouvrement de redevances dues au titre de la convention de partenariat signée avec le centre partenaire.

Au mois d'Avril de chaque année, ADMTC facture un acompte sur les redevances de la rentrée suivante, calculé sur la base de 50% de l'effectif de l'année en cours.

Sur la base de la liste définitive des apprenants inscrits dans le cycle pour l'année scolaire à la date fixée au calendrier, ADMTC établit et transmet au centre partenaire la facture de redevance due pour l'année, déduction faite de l'acompte versé.

Au-delà de la date fixée au calendrier, la liste des apprenants inscrits est définitive : les annulations ou démissions ne sont pas déductibles de la facture. Un apprenant peut être ajoutés par ADMTC à la liste des inscrits sur demande du centre partenaire. Cela donne lieu à une facturation complémentaire.

Le centre partenaire s'engage à régler le montant des factures reçues à réception.

## **PARTICIPATION FINANCIERE**

- Les frais d'organisation liés au Grand Oral sont pris en charge par le Centre partenaire (facturés par ADMTC) : 20 € HT par apprenant + frais de déplacement / d'hébergement au réel (sur présentation des justificatifs) si le Grand Oral a lieu en présentiel.

Le centre partenaire s'engage à régler le montant des factures reçues à réception.

## **COMITE PEDAGOGIQUE**

Un comité pédagogique est en général organisé une fois par an, dans les locaux de l'organisme certificateur. Outre les aspects liés au programme, le comité est également l'occasion de connaître et d'échanger expériences et bonnes pratiques avec les autres centres de partenaires, de prendre connaissance des mises à jour des éléments du kit pédagogique et de participer aux réflexions sur l'évolution du référentiel.

La présence de chaque centre partenaire est fortement recommandée.

## 7 - REGLES RELATIVES AUX INDICATEURS QUALITE ET A LEUR CONTROLE

### INDICATEURS QUALITE DE LA MUTUALISATION ET CONTROLE

L'organisme certificateur a retenu les indicateurs qualité ci-dessous pour contrôler la mise en œuvre de manière homogène de la certification mutualisée dans son réseau de centres partenaires, et en a délégué l'organisation et le suivi à AMDTC :

| INDICATEURS   | MOYENS DE CONTROLES  |
|---|--|
| Respect des obligations réglementaires  | Vérification de la conformité du certificat Qualiopi déposé.   |
| Respect des obligations en matière de communication   | Vérification de la conformité via le lien vers la page du site internet liée à la certification professionnelle. |
| Compréhension du dispositif d'évaluation et des conditions d'attribution                                  | Participation aux Webinaires d'informations  |
| Respect des prérequis pour intégrer le cycle de préparation   | Vérification de la conformité du diplôme ou de la dérogation déposée.  |
| Respect de l'obligation de mise en œuvre des compétences en entreprise                                    | Contrôle de la saisie de l'entreprise et du contrat  |
| Respect de l'adéquation entre les missions confiées aux apprenants et les compétences de la certification | Vérification de la fiche de poste  |
| Suivi de l'implication et de l'accompagnement des tuteurs entreprise                                      | Vérification des grilles d'évaluation professionnelles   |
| Suivi les abandons des apprenants en cours de cycle   | Gestion des démissions   |
| Qualité des évaluations mise en œuvre   | Vérification des grilles d'évaluation  |
| Qualité de l'accompagnement pédagogique   | Contrôle du respect des consignes et du calendrier   |
| Niveau global de la promotion   | Contrôle des sujets et/ou des productions écrites  |
| Satisfaction des apprenants sur la qualité d'encadrement du Centre Partenaire                             | Enquête de satisfaction  |
| Evolution des taux de réussite  | Etude des statistiques comparatives  |
| Qualité de l'accompagnement et de l'évaluation professionnelle  | Participation à l'épreuve du Grand Oral  |

## INDICATEURS QUALITE DE CONFORMITE AUX DIRECTIVES PEDAGOGIQUES ET CONTROLE

Par délégation de l'organisme certificateur, l'ADMTC accompagne le centre partenaire dans la mise en œuvre de la formation à la certification et assure un contrôle du respect des directives pédagogiques

Les indicateurs qualité de conformités aux directives pédagogiques sont les suivants :

- ✓ Respect des obligations en termes de diffusion des informations pédagogiques
- ✓ Respect du calendrier de la certification et en particulier des dates des épreuves
- ✓ Respect du programme et des volumes horaires conseillés
- ✓ Respect des consignes dans la mise en œuvre des évaluations
- ✓ Respect des délais de traitement des tâches ayant fait l'objet d'une notification

Dans le cadre de la vérification de la conformité aux directives pédagogiques, le centre partenaire s'engage à :

- ✓ Diffuser dès le début de la formation les guides et consignes disponibles sur la plateforme aux acteurs concernées (Formateurs, apprenants, tuteurs et membres du jury)
- ✓ Déposer l'emploi du temps annuel de la formation précisant jour / matière / volume horaire,
- ✓ Déposer le CV des formateurs intervenant dans le cycle de préparation à la certification
- ✓ Déposer Le CV des membres de jury des épreuves orales
- ✓ Compléter les grilles d'évaluation selon les consignes

## EVOLUTION ET FORME DES CONTROLES QUALITE

En fonction des évolutions législatives et réglementaires, l'organisme certificateur peut être amené à demander des informations complémentaires et ajouter des points à la liste des indicateurs qualité.

Le contrôle des indicateurs qualités de la mutualisation est effectué par la vérification des éléments déposés ou complétés sur la plateforme admtc.pro.

Les indicateurs qualités peuvent également être contrôlé à l'occasion d'un audit effectué par l'organisme certificateur ou son représentant au cours de l'année. Cet audit peut prendre la forme d'un questionnaire à compléter ou d'un entretien en présentiel ou en visio-conférence.

## NON CONFORMITE

En cas de non-conformité constatée, l'organisme certificateur notifie le centre partenaire du ou des manquement(s) constaté(s) et fixe le délai donné au centre pour se mettre en conformité.

Dans le cas d'une absence de réponse ou de mise en conformité par le centre partenaire suite à une relance de la demande initiale, le processus de résiliation de la convention de partenariat est initié, aux seuls torts du centre partenaire.

## 8 - ENGAGEMENT DU CENTRE PARTENAIRE

J'ai pris connaissance de la présente charte et m'engage à respecter son application.

Signature du référent du Centre partenaire

