

REGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION

*RS7105 - Gérer le relation client
dans le secteur du luxe*





• OBJET

Le présent règlement a pour objet de décrire l'organisation des épreuves pour l'obtention de la certification « Etablir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe » attribuée par FRENCH TOUCH ATTITUDE, agissant en tant qu'organisme certificateur.

Ce règlement est adressé à tous les candidats lors de l'envoi de la convocation aux épreuves pour l'obtention de la certification visée, par courrier, courriel ou remis en mains propres. Il est également accessible à tous, lors des épreuves d'évaluation

• DESTINATAIRES

1. Candidats à la certification
2. Formateurs/formatrices dispensant les sessions de formations certifiantes
3. Membres des jurys
4. Membres du conseil de perfectionnement de FRENCH TOUCH ATTITUDE
5. Organismes habilités, dans le cadre d'une habilitation à former et évaluer accordée par FRENCH TOUCH ATTITUDE

• RÉFÉRENCES - SOURCES

Ce présent règlement a été établi dans le respect des notes et guides fixés par France Compétences :

- Guide méthodologique Répertoire spécifique (version octobre 2020)
- Préconisations relatives à l'évaluation des compétences (version octobre 2021)
- Notes d'analyse sur la prise en compte des situations de handicap (version avril 2021)

• AVANT PROPOS

Les certifications à visée professionnelle permettent d'obtenir une reconnaissance des compétences et des connaissances professionnelles décrites dans un référentiel de certification.

Repère pour l'individu, pour les employeurs et pour les financeurs, la certification concourt à garantir la capacité à exercer une activité professionnelle.

La certification est un processus de vérification de la maîtrise par une personne des compétences professionnelles formalisées dans un référentiel.

Selon France Compétences qui en donne la définition, une compétence est "envisagée comme la mobilisation de manière pertinente de ses ressources (par exemple : savoirs, savoir-faire techniques, savoir-être) et de celles de son environnement dans des situations diverses pour exercer une activité en fonction d'objet professionnelle".

C'est donc bien la maîtrise d'un geste professionnel précis, dans une situation professionnelle précise.

Elle est de ce fait observable, mesurable, objectivable.

Dans le contexte d'une certification professionnelle, l'évaluation a pour objet de s'assurer qu'un candidat soit en capacité à mettre en œuvre des compétences dans un contexte prédéfini dans les référentiels d'activités et de compétences de la certification.

L'évaluation des compétences, visées par la certification, doit donc être dite « certificative » et doit se distinguer de l'évaluation dans un contexte de formation dite « évaluation formative » au regard de son objet : attester la maîtrise de la mise en œuvre de compétences. (alors que les évaluations dites "formatives", réalisées dans le cadre de la formation, s'inscrivent dans une dynamique d'apprentissage et permet de situer la situation du candidat dans ce processus.

Ainsi, ce n'est ni le parcours formatif, ni la progression des acquis de l'apprentissage du candidat qui sont évalués par une évaluation certificative, mais sa situation par rapport à la maîtrise des compétences visées par la certification. L'évaluation certificative implique, pour éviter ces confusions, un « pas de côté » par rapport à la formation.

• FINALITÉ DE LA CERTIFICATION

La finalité de la certification "Établir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe" est d'attester de la maîtrise de compétences indispensables pour sublimer la relation client dans des contextes professionnels où les standards de qualité sont les plus élevés et où la perfection est la norme.

Elle s'inscrit dans un dispositif à vocation de professionnalisation à destination des acteurs intervenant dans le secteur du luxe, qu'il s'agisse de l'hôtellerie de luxe, du tourisme de prestige, ou des services et marques haut de gamme.

PUBLIC CIBLE

La certification s'adresse à tout collaborateur/ collaboratrice dont le métier le/ la positionne en relation avec les clients de sa structure, comme :

- Réceptionniste (RNCP37862 / ROME : G1703) - Concierge / Majordome (ROME : G1701) - Hôte / hôtesse d'accueil tourisme (ROME : G1101)
- Assistance de direction d'hôtel-restaurant (ROME : G1401) - Assistanat de direction (RNCP36521 / ROME : M1604)
- Assistant commercial / assistante commerciale (RNCP35031 / ROME D1401) - Technico-commercial / Technico-commerciale (D1407) - Responsable relation client (ROME : M1704)
- Directeur / directrice d'établissement touristique (ROME G1403)
- Praticien / praticienne SPA (ROME D1208)

Elle atteste que les titulaires ont acquis des compétences complémentaires à leurs compétences « socles » métier, afin de gérer la relation client d'un public particulièrement exigeant, qui est l'essence même de secteur du luxe.

Les titulaires de cette certification sont capables de créer et de maintenir une expérience client exceptionnelle, en intégrant les spécificités culturelles et les enjeux d'une communication d'excellence optimisée par les nouvelles technologies, tout en répondant aux attentes d'une clientèle nationale et internationale de plus en plus exigeante.

Cette certification s'inscrit dans le périmètre du Répertoire Spécifique : «certifications de compétences complémentaires à un métier, relatives à des techniques ou des méthodes appliquées à un métier».

Enfin, cette certification répond aux défis actuels de recrutement dans le secteur du luxe, à la demande croissante de compétences relationnelles adaptées aux exigences de ce milieu, et à la diversité des métiers liés à la relation client.

Dans le cadre du champ professionnel, elle s'inscrit en complémentarité avec les diplômes existants, en apportant une réponse ciblée aux besoins opérationnels des secteurs du luxe, de l'hospitalité et des services haut de gamme.

Elle contribue également à dynamiser les recrutements en permettant l'acquisition de compétences complémentaires, favorisant ainsi l'amélioration de l'employabilité (embauches, missions en sous-traitance) et les perspectives d'évolution de carrière au sein de ces environnements professionnels prestigieux.

• PRÉSENTATION DE LA CERTIFICATION

Afin d'améliorer et de maintenir à son meilleur niveau la «perception d'un service d'excellence» propre au secteur du luxe, les collaborateurs en contact direct avec les clients doivent être en mesure de mobiliser des principes actifs de la relation client, à savoir :

- la compréhension du parcours client dans leur établissement
- le savoir-vivre professionnel et l'excellence relationnelle (physique, par téléphone)
- les techniques de vente d'excellence & la communication digitale d'excellence : les « codes du luxe »

C'est pour faire face à cet impératif du secteur du luxe et pour répondre au besoin de compétences de leurs équipes que French Touch Attitude a élaboré la certification "Établir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe".

Cette certification est déclinée précisément dans le corpus de documents suivant :

Un référentiel de compétences et d'évaluation, qui fixe les compétences visées et les modalités d'évaluation / acquisition de ces compétences (12 au total)

Des grilles d'évaluations, supports de référence à remplir lors des évaluations des candidats. Des critères de notation permettent l'évaluation de l'acquisition de chaque compétence.

Le présent règlement général de certification, qui est le document de référence, notamment sur :

- Les modalités d'examens / évaluation
- Les process à mis en oeuvre (Information et convocation des candidats, contenus des épreuves, traitement des réclamations, voie de recours, rattrapage, etc...), à communiquer aux candidats

Il est ainsi porté à la connaissance de l'ensemble des parties prenantes concourant à la délivrance de la certification toutes les règles régissant cette certification.

• DISPOSITIF D'ORGANISATION DES ÉPREUVES D'ÉVALUATION ET D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION

1- Voie d'accès à la certification

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification, les candidats / les candidates ayant suivi la formation « Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité » (ou toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qu'ils ont été définis par l'organisme certificateur tels que présentés dans le présent règlement).

Les formations sont dispensées :

- Soit 100 % en présentiel
- Soit 100% en distanciel (e-learning + classes virtuelles)

2- Diffusion d'informations détaillées sur les conditions de déroulement de la formation certifiante, des modalités d'évaluation, et autres conditions

Les candidats ont accès à des informations détaillées et actualisées, accessibles sur notre site web (<https://www.french-touch-attitude.com/90-nos-formations-certifiantes-des-secteurs-hotellerie-restauration-tourisme-luxe.html>). Le présent règlement général de certification est en libre téléchargement.

Lors (ou à la suite) d'un entretien de qualification de la demande - en face à face, par téléphone ou en visioconférence -, une documentation détaillée leur est transmise par courriel, comportant notamment :

- le programme détaillé de la formation ;
- Le référentiel de certification ;
- les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap, et les possibilités d'aménagement des épreuves (adaptations, compensations) ;
- Les informations utiles ayant trait aux épreuves (possibilités de rattrapage, possibilités de recours, réclamations, RGPD, ...)

Une attention particulière est portée aux candidatures des personnes nous exprimant des besoins spécifiques (situations de handicap). Nous mettons alors en œuvre, en mobilisant notre réseau d'experts du champ du handicap, des mesures d'adaptations et/ou de compensations idoines :

- Lors de l'animation de l'action de formation
- Lors des épreuves d'évaluation, quelle que soit la modalité retenue (en présentiel ou en distanciel)

3- Missions du responsable des épreuves certificatives

FRENCH TOUCH ATTITUDE (en sa qualité d'organisme certificateur), ou ses partenaires habilités à évaluer, assurent l'organisation matérielle des épreuves finales. A ce titre, FRENCH TOUCH ATTITUDE et/ou ses partenaires habilités désignent un responsable des épreuves, agissant sous leur responsabilité, qui organise ces épreuves depuis l'inscription des candidats à la formation certifiante jusqu'aux épreuves d'évaluations incluses.

Le pilotage du dispositif certifiant se réalise à partir de la plateforme « MyCERTIF ».

Avant les épreuves

Le responsable de l'organisation des épreuves certificatives :

1/ programme les sessions d'examen en ajoutant les candidatures sur « MyCERTIF », en renseignant les champs des données relatives aux candidats ;

2/ sélectionne les membres du jury (Il aura préalablement vérifié qu'il n'existe aucun lien personnel ou professionnel entre un candidat et un membre de jury) ;

3/ transmet aux candidats (par courriel) la convocation contenant les diverses modalités détaillées des sessions d'évaluations qui comportent notamment:

- Les date de début et date de fin des sessions
- Les modalités de déroulement des sessions

Cette convocation précise que le candidat doit se présenter muni de sa convocation et d'une pièce d'identité aux différentes épreuves.

Les candidats doivent passer l'examen de certification à la fin de leur formation. En cas d'indisponibilité ou d'échec lors des épreuves de certification clôturant la session de formation, ils sont informés par le responsable des épreuves de la possibilité de passer des épreuves de rattrapage (voir plus loin).

4/ s'assure que les aménagements mis en place pour les candidats en situation de handicap qui en ont fait la demande sont adaptés

5/ s'assure que les conditions matérielles du déroulement des épreuves sont mises à disposition des membres du jury ou des candidats (locaux appropriés pour l'ensemble des épreuves, matériels, ...);

Lors des épreuves

Le responsable des épreuves certificatives :

- s'assure de la présence des membres de jury de certification le jour des épreuves (dans le cas contraire la session d'examen est reportée) et fait un rappel sur les modalités de déroulement de l'épreuve ;
- Remet aux membres du jury de certification les grilles d'évaluation des candidats;
- accueille les candidats le jour de l'épreuve de certification, contrôle leur l'identité, et leur fait signer une feuille d'émargement (physique ou électronique) ;
- veille au bon déroulement des épreuves, et à la prévention des dysfonctionnements et des fraudes ;
- en cas de retard d'un candidat, apprécie l'opportunité de l'autoriser à passer l'examen sans modifier l'horaire de fin de l'épreuve ;
- consigne les candidats absents aux épreuves d'évaluation ;
- est le garant pour le certificateur de l'absence de toute discrimination à l'encontre des candidats au sens de l'article L.1132-1 du code du travail.
- dès le démarrage de l'épreuve, et jusqu'à son terme, surveille la probité des candidats

A l'issue de la décision du jury de certification

le responsable des épreuves certificatives :

- veille à la bonne transcription des résultats dans « MyCERTIF » ;
- Entérine la décision du jury de certification pour chaque candidat sur « MyCERTIF »

Le procès-verbal des épreuves certificatives est signé (électroniquement) par les membres du jury, et comporte la qualité de chaque membre.

- Récupère les parchemins de certification et les envoie aux candidats certifiés ;
- organise le passage des épreuves de rattrapage ;
- archive les documents d'épreuves (grilles évaluations, procès-verbaux de décision, ...) ;
- met à jour et communique les statistiques et les indicateurs relatifs à l'activité et la base de données des certifiés aux intéressés (membres des jurys, conseil de perfectionnement) ;
- transmet les données des personnes certifiées sur la plateforme « certificateurs.moncompteformation.gouv.fr », dans le cadre de l'accrochage des données (passeport de compétences) ;
- examine et statue sur les réclamations émanant des candidats ayant passé les épreuves d'évaluation.

Si les épreuves d'évaluation ont lieu en distanciel, celles-ci sont identiques, à cela près que les conditions requises au bon déroulement des épreuves sont adaptées : vérification de l'opérabilité la solution "visioconférence" choisie (vérification technique assurée la veille de l'évaluation, entre le candidat et le responsable des épreuves certificatives) : caméras, micros, capacité à partager des documents, capacité pour le responsable de l'organisation des épreuves certificatives à contrôler l'identité des candidats au démarrage des épreuves + mise à disposition des candidats d'une hot-line pendant la durée des épreuves.

4- Déroulement et contenus des épreuves de certification

Types d'épreuves	Description
Epreuve N°1 (EC1), en lien avec les compétences C1 et C2. Étude de cas, avec soutenance orale devant le jury.	Etude de cas / établissement réel ou fictif, et à partir d'un ensemble de documents et de consignes contextualisant la situation, mis à disposition des candidats.
Épreuve N°2 (MS1), en lien avec la compétence C3. Mise en situation réelle reconstituée.	Le/la candidat(e) déploie une démarche d'accueil auprès d'un ou d'une cliente (rôle attribué à d'autres candidats, ou à un membre du jury, ou toute autre personne désignée par l'organisme certificateur).
Épreuve N°3 (MS2), en lien avec la compétence C4. Mise en situation réelle reconstituée.	Le/la candidat(e) déploie une démarche d'accueil au téléphone auprès d'un ou d'une cliente (rôle attribué à d'autres candidats, ou à un membre du jury, ou toute autre personne désignée par l'organisme certificateur).
Épreuve N°4 (MS3), en lien avec la compétence C5. Mise en situation réelle reconstituée.	Le/la candidat(e) déploie une démarche d'accueil d'un client de culture différente auprès d'un ou d'une cliente (rôle attribué à d'autres candidats, ou à un membre du jury, ou toute autre personne désignée par l'organisme certificateur).
Épreuve N°5 (MS4), en lien avec les compétences C6-C7-C8. Mise en situation réelle reconstituée.	Le/la candidat(e) déploie une démarche de vente d'un produit ou d'un service de son établissement auprès d'un ou d'une cliente (rôle attribué à d'autres candidats, ou à un membre du jury, ou tout autre personne désignée par l'organisme certificateur).
Épreuve N°6 (MS5), en lien avec les compétences C9-C10. Mise en situation réelle reconstituée.	Le/la candidat(e) déploie une démarche de gestion d'une situation conflictuelle auprès d'un ou d'une cliente et doit proposer un plan d'actions en interne (hiérarchie, autres parties prenantes) (rôles attribués à d'autres candidats, ou à des membres du jury, ou toutes autres personnes désignées par l'organisme certificateur),
Epreuve N°7 (EC2), en lien avec la compétence C11. Cas pratique	Cas pratique bâti sur la base d'un cas (réel ou fictif), et à partir d'un ensemble de documents et de consignes contextualisant la situation, mis à disposition des candidats.
Epreuve N°8 (EC3), en lien avec la compétence C12. Cas pratique	Cas pratique bâti sur la base d'un cas (réel ou fictif), et à partir d'un ensemble de documents et de consignes contextualisant la situation, mis à disposition des candidats.

4- Déroulement et contenus des épreuves de certification (suite)

Les épreuves de certification consistent :

Pour l'évaluation des compétences C1 et C2

En une étude de cas (EC1) suivie d'une soutenance devant un jury.

Sur la base d'un cas (établissement réel ou fictif), et à partir d'un ensemble de documents et de consignes situationnelles mis à sa disposition, le candidat / la candidate doit :

- exposer et argumenter les éléments clés de l'étape préparatoire à l'arrivée d'un client dans l'établissement
- Exposer les éléments utiles à collecter pour permettre un accueil personnalisé, les sources qui permettent de réunir ces éléments, et les moyens qui permettent de les archiver dans le respect de la législation
- Expliciter les choix retenus en interaction avec la ligne managériale
- Présenter le parcours client privilégié dans l'établissement
- Exposer les comportements d'excellence à chaque étape de ce parcours client
- Identifier les points de vigilance, et les actions à conduire ou à privilégier en la matière

La durée de l'épreuve est de 45 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 15 minutes est accordé aux candidat(e)s avant chaque étude de cas.
- un temps d'exposé par le candidat / la candidate (30 minutes maximum). Celui-ci / celle-ci pourra s'appuyer sur ses notes, pour exposer et justifier ses réponses.

L'exposé est libre dans ses modalités et formes de présentation. En cas de besoin d'un vidéo projecteur ou autre matériel, le candidat devra en informer le responsable des épreuves certificatives, au moins 15 jours avant celles-ci.

Pour l'évaluation de la compétence C3

En une mise en situation professionnelle orale reconstituée (MS1) qui doit être mise à profit pour démontrer le niveau de maîtrise de la compétence visée.

Lors de cette mise en situation (scénario, consignes contextuelles et situationnelles communiqués par le jury), le candidat / la candidate doit déployer une démarche d'accueil auprès d'un /d'une client(e), et mettre en œuvre les éléments d'une gestion de la relation client d'excellence dans cet établissement relevant du secteur du luxe.

La durée de l'épreuve est de 15 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s, pour prendre connaissance des ressources qui lui sont remises, et préparer leur mise en situation.
- Un temps de réalisation de 10 minutes maximum . Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'acquisition de la compétence visée.

L'épreuve est organisée de telle sorte qu'elle s'approche au maximum d'une situation réelle de travail.

Pour l'évaluation de la compétence C4

En une mise en situation professionnelle orale reconstituée (MS2) qui doit être mise à profit pour démontrer le niveau de maîtrise de la compétence visée.

Lors de cette mise en situation (scénario, consignes contextuelles et situationnelles communiqués par le jury), le candidat / la candidate doit déployer une démarche d'accueil au téléphone auprès d'un /d'une client(e), et mettre en œuvre les éléments d'une interaction téléphonique d'excellence.

La durée de l'épreuve est de 10 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s, pour prendre connaissance des ressources qui lui sont remises, et préparer leur mise en situation.
- Un temps de réalisation de 5 minutes maximum . Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'acquisition de la compétence visée.

L'épreuve est organisée de telle sorte qu'elle s'approche au maximum d'une situation réelle de travail.

Pour l'évaluation de la compétence C5

En une mise en situation professionnelle orale reconstituée (MS3) qui doit être mise à profit pour démontrer le niveau de maîtrise de la compétence visée.

Lors de cette mise en situation (scénario, consignes contextuelles et situationnelles communiqués par le jury), le candidat / la candidate doit déployer une démarche d'accueil d'un client de culture différente.

Le choix du pays / culture du client est à l'appréciation des membres du jury.

La durée de l'épreuve est de 10 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s, pour prendre connaissance des ressources qui lui sont remises, et préparer leur mise en situation.
- Un temps de réalisation de 5 minutes maximum . Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'acquisition de la compétence visée.

L'épreuve est organisée de telle sorte qu'elle s'approche au maximum d'une situation réelle de travail.

Pour l'évaluation des compétences C6-C7-C8

En une mise en situation professionnelle orale reconstituée (MS4) qui doit être mise à profit pour démontrer le niveau de maîtrise des compétences visées.

Lors de cette mise en situation (scénario, consignes contextuelles et situationnelles communiqués par le jury), le candidat / la candidate doit déployer une démarche de vente d'un produit ou d'un service d'un établissement relevant du secteur du luxe, auprès d'un client fictif. La méthode attendue qui devra être déployée est celle des « 4C » (« Connaitre » - « Comprendre » - « Convaincre » - « Conclure »). Le choix du produit ou du service est à l'appréciation des membres du jury.

La durée de l'épreuve est de 15 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s, pour prendre connaissance des ressources qui lui sont remises, et préparer leur mise en situation.
- Un temps de réalisation de 5 minutes maximum . Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'acquisition des compétences visées.

L'épreuve est organisée de telle sorte qu'elle s'approche au maximum d'une situation réelle de travail.

Pour l'évaluation des compétences C9-C10

En une mise en situation professionnelle orale reconstituée (MS5) qui doit être mise à profit pour démontrer le niveau de maîtrise des compétences visées.

Lors de cette mise en situation (scénario, consignes contextuelles et situationnelles communiqués par le jury), le candidat / la candidate doit :

- dans un premier temps, déployer une démarche de gestion d'une situation conflictuelle (C9) avec un client fictif.
- dans un second temps, une fois cette interaction achevée, proposer un plan d'action en interne pour pallier le type de problématique évoquée par le client, s'inscrivant ainsi dans une démarche d'amélioration continue (C10).

La durée de l'épreuve est de 20 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s, pour prendre connaissance des ressources qui lui sont remises, et préparer leur mise en situation.
- Un temps de réalisation de 15 minutes maximum . Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'acquisition de la compétence visée.

L'épreuve est organisée de telle sorte qu'elle s'approche au maximum d'une situation réelle de travail.

Pour l'évaluation des compétences C11 et C12

En deux cas pratiques / étude de cas (EC2 et EC3).

EC2/C11 : sur la base d'un cas (établissement réel ou fictif), et à partir d'un ensemble de documents et de consignes situationnelles mis à sa disposition, le candidat / la candidate doit rédiger un courriel à adresser à un client/une cliente venant de prendre congé de l'établissement.

EC3/C12 : à partir d'un ensemble de documents mis à disposition (verbatim d'observations déposées par des clients, neutres et négatifs), le candidat / la candidate doit établir deux réponses destinées à être publiées sur le même réseau social.

La durée de l'épreuve est de 20 minutes maximum (pouvant être majorée en fonction d'éventuels besoins spécifiques) . Elle comprend :

- Un temps de préparation de 5 minutes est accordé aux candidat(e)s avant chaque cas pratique.
- un temps de réalisation (5 minutes maximum par EC).

La réalisation et la restitution sont libres dans leurs modalités et formes de présentation. En cas de besoin d'un vidéo projecteur ou autre matériel, le candidat / la candidate devra en informer le responsable des épreuves certificatives, au moins 15 jours avant celles-ci.

Pour « Etablir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe », les candidats devront valider 12 compétences spécifiques

C1 / Personnaliser l'accueil d'un client pour garantir l'excellence relationnelle, en collectant et synthétisant des informations utiles, afin d'anticiper ses attentes et orchestrer une expérience d'exception, dans le cadre de la préparation de l'arrivée du client

C2 / Développer une vision globale du « parcours client » au sein d'un établissement relevant du secteur du luxe, en intégrant les problématiques liées au champ du handicap, et en s'appuyant sur des outils d'analyse ou des retours d'expérience, de manière à mettre en œuvre la promesse de qualité de service et d'accueil de l'établissement en toutes circonstances

C3 / Accueillir et prendre en charge la clientèle en incarnant les principes et codes du savoir-vivre professionnel, tout en appliquant les standards de l'accueil physique propres au luxe, afin d'inscrire le séjour du client dans une perspective d'excellence émotionnelle et sensorielle

C4 / Recueillir les besoins du client au téléphone en adoptant un comportement verbal et para-verbal irréprochables, afin de répondre à ses besoins de manière efficace et de donner une première image d'excellence d'une structure relevant du secteur du luxe

C5 / Adapter ses éléments de communication verbale et non verbale à la culture de son client, afin de garantir une interaction harmonieuse et empreinte d'excellence avec des personnes de cultures différentes, en mobilisant ses connaissances en interculturalité

C6 / Présenter l'offre de produits et de services de son établissement à un client, afin de déclencher un processus d'achat d'impulsion ou remémoré, par la découverte des besoins implicites, explicites et spécifiques du client, dans une dynamique d'optimisation du profit de l'établissement

C7 / Pratiquer une écoute empathique des propos exprimés par le client lors de l'étape d'argumentation, de manière à le convaincre, en s'appuyant sur ses attentes et ses besoins et en mobilisant les techniques rhétoriques adaptées aux exigences du secteur du luxe

C8 / Répondre avec discernement aux objections, qu'elles soient fondées ou non, exprimées par le client lors de la finalisation de l'acte de vente, en mobilisant des éléments de langage raffinés et adaptés aux standards du secteur du luxe, afin de conclure avec succès

C9 / Détecter les signes précurseurs d'une situation conflictuelle en mettant en œuvre avec bienveillance les principes de médiation et d'assertivité, afin de désamorcer les tensions et préserver l'harmonie et la qualité relationnelle attendues dans le secteur du luxe

C10 / Être force de proposition en interne pour faire progresser le niveau de qualité, en relayant avec précision les motifs d'insatisfaction collectés à travers des outils de feedback client et des échanges réguliers avec les équipes concernées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

C11/ Mettre en œuvre une communication digitale d'excellence avec la clientèle, en mobilisant des outils d'IA générative pour optimiser la rédaction et adapter le ton et le champ lexical à chaque client, afin de concevoir des courriels personnalisés respectant les canons du savoir-vivre professionnel et les codes du luxe, et ainsi renforcer leur fidélité

C12 / Répondre aux observations négatives ou neutres déposées par la clientèle sur les réseaux sociaux, en mobilisant ses connaissances en savoir-vivre professionnel à l'écrit et en s'appuyant sur des suggestions d'IA générative pour élaborer des réponses personnalisées, élégantes et adaptées à chaque situation, afin de préserver et renforcer la e-réputation de l'établissement

5- Habilitation, composition et missions du jury de certification

Le processus de certification mis en place a été conçu pour garantir la fiabilité & la qualité des évaluations (eu égard aux enjeux potentiels pour les candidats, et pour éviter toute possibilité pour un candidat d'être lésé ou discriminé).

Le dispositif mis en place, et détaillé page suivantes, garantit :

- l'indépendance des membres du jury vis-à-vis du certificateur
- l'impartialité de leurs évaluations
- la clarté dans les rôles de chacun des parties prenantes
- la parfaite connaissance du référentiel et autres pièces de la certification par les parties prenantes, gage de la fiabilité de leurs évaluations
- la solidarité de la décision des membres du jury

Le jury de certification est constitué à l'occasion des épreuves et se compose de :

- 1 représentant de l'organisme certificateur, n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec le candidat / la candidate à la certification
- 2 professionnels experts dans la gestion de la relation client dans le secteur du luxe, extérieurs à l'organisme certificateur, justifiant d'au moins 5 ans d'expérience (encadrement, direction) et n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec le candidat.

Pour chaque session de certification, le responsable de l'organisation des épreuves certificatives sélectionne les membres du jury extérieurs, en s'assurant de l'adéquation de leur profil avec les critères de sélection énoncés ci-avant. La composition du jury respecte l'égalité Femmes-Hommes ((en fonction des disponibilités des jurés), ainsi que les règles d'impartialité et d'indépendance. Il est ainsi clairement établi qu'outre le fait que les membres du jury soient indépendants (externes) du certificateur, ils ne sont en aucun cas les formateurs ayant dispensé les actions de formation certifiantes.

En outre, le responsable des épreuves certificatives est garant de la qualification des membres des jurys : pour être habilités, ils sont formés aux épreuves de certification préalablement à l'organisation des épreuves.

Les évaluateurs du jury sont ainsi :

- sensibilisés au référentiel, aux modalités d'évaluation et aux indicateurs d'évaluation
- sensibilisés aux droits et obligations afférents aux actions et tâches des évaluateurs (prévention des motifs discriminatoires, protection des données personnelles, ...)

Missions

Évaluant les compétences des candidats à la fin de leur formation, les membres du jury évaluent les productions des candidats le jour des épreuves, selon les modalités définies par compétence.

Participant aux soutenances orales, posant des questions sur les productions des candidats et les compétences définies dans le référentiel compétences/évaluation, puis mettant en commun leur évaluation individuelle de la maîtrise des compétences démontrées par chaque candidat à la certification, ils décident de manière consensuelle de l'attribution de la certification « Etablir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe », en utilisant la grille d'évaluation utilisée par chaque membre pendant l'épreuve.

Le président du jury

Représentant de l'organisme certificateur, c'est son avis qui prévaut en cas de désaccord pendant les délibérations et faute de consensus entre les membres.

Il gère avec le responsable des épreuves certificatives, au cas par cas, les incidents éventuels : retard, départ anticipé, fraude, ...

6- Prise en compte du champ du handicap

Besoins spécifiques pour les personnes en situation de handicap

Afin de garantir l'égalité des chances, les candidats en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagements rendus nécessaires, lors de formations à visée certifiante, ou lors des épreuves d'évaluation des compétences (au moment de la soutenance). Ainsi, dès l'inscription, sont recueillis auprès des stagiaires candidats / PSH (Personnes en Situation de Handicap), leurs éventuels besoins en adaptation et compensation, en fonction de leur situation spécifique (à condition que la demande soit formulée et l'avis médical présenté au moment de l'inscription à la certification).

Les stagiaires/candidats en situation de handicap sont accompagnés, s'ils le souhaitent, par le référent handicap de FRENCH TOUCH ATTITUDE, qui étudiera leur demande, eu égard à la notion d'aménagement raisonnable. Un référent handicap est en effet présent au sein des équipes de FRENCH TOUCH ATTITUDE et joignable par le formulaire de contact ou par téléphone (consultables sur : <https://www.french-touch-attitude.com/73-contact.html>).

Le cas échéant, contact sera pris avec le référent handicap de l'employeur du candidat, et de l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées). En toute logique, et dans l'intérêt des candidats, les aménagements demandés doivent être en cohérence avec les dispositions réglementaires et législatives de sa situation de handicap.

Toute demande d'aménagement formulée le jour de l'épreuve, sans en avoir fait mention dans le dossier d'inscription, quel que soit le justificatif fourni, est irrecevable.

Exemples aménagements pouvant être mis en œuvre :

Les aménagements peuvent prendre les formes suivantes : aménagement des conditions de déroulement des épreuves pour bénéficier de conditions matérielles appropriées, d'aides techniques ou humaines adaptées au(x) besoin(s) ; majoration du temps imparti pour une ou plusieurs épreuves (cette majoration ne peut excéder le tiers du temps normalement prévu (sauf en cas de situation exceptionnelle du candidat)) ; étalement du passage des épreuves sur plusieurs sessions.

Peuvent être également mis à disposition des outils technologiques ou des professionnels qualifiés pour accompagner les candidats dans leur passation d'épreuves.

Enfin, possibilité est donnée aux candidats d'utiliser la communication écrite manuelle ou numérique pour les épreuves orales des examens (soutenance).

Transcriptions des enjeux de prise en compte du handicap dans le référentiel

C2 / Développer une vision globale du « parcours client » au sein d'un établissement relevant du secteur du luxe, *en intégrant les problématiques liées au champ du handicap*, et en s'appuyant sur des outils d'analyse ou des retours d'expérience, de manière à mettre en œuvre la promesse de qualité de service et d'accueil de l'établissement en toutes circonstances.

C6 / Présenter l'offre de produits et de services de son établissement à un client, afin de déclencher un processus d'achat d'impulsion ou remémoré, par la découverte des besoins implicites, explicites *et spécifiques* du client, dans une dynamique d'optimisation du profit de l'établissement.

7- Décision de certification

La certification "Etablir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe" est attribuée si le candidat / la candidate valide l'intégralité des compétences visées, soit les 12 (douze) compétences du référentiel de certification.

8- Communication des résultats

À la suite des décisions du jury de certification, le responsable de l'organisation des épreuves, les résultats sont communiqués aux candidats (courriel).

Le parchemin de certification, généré par « MyCERTIF » est adressé aux titulaires sous quinzaine. Si les candidats n'ont pas d'adresse mail, un courrier postal leur est adressé (à leur demande).

10- Parchemin de certification

Ce certificat est établi par l'organisme certificateur en utilisant le gabarit de parchemin de « MyCERTIF ».

Les éléments figurant sur le certificat sont les suivants :

- ✓ Nom, prénom, date et lieu de naissance du titulaire ;
- ✓ Date et lieu de délivrance du certificat ;
- ✓ Libellé et N° de la fiche de la certification ;
- ✓ Date d'enregistrement de la certification au répertoire spécifique ;
- ✓ Codes NSF de la certification ;
- ✓ Numéro d'enregistrement du certificat ;
- ✓ Code QR d'identification ;
- ✓ Signature de la ou les personnes habilitées par l'organisme certificateur pour attribuer la certification ;
- ✓ Signature du / de la titulaire ;
- ✓ Logo de l'organisme certificateur.

FRENCH TOUCH ATTITUDE archive la liste des candidats admis à la certification ainsi que celle des membres des jurys.

11- Le processus de rattrapage

Les candidats n'ayant pas validé une ou plusieurs compétences de la certification (dans la limite de trois maximum) peuvent passer un examen de rattrapage : dans ce cas, les modalités et les épreuves restent les mêmes et les candidats doivent valider les compétences non obtenues lors de la 1^{ère} session d'examen. Les membres externes du jury sont susceptibles d'être différents de ceux du 1^{er} jury.

Une conversation téléphonique est planifiée entre le responsable de l'organisation des épreuves certificatives et le candidat / la candidate, dans les quinze jours qui suivent la communication des résultats. Cet entretien vise à expliciter de manière factuelle les compétences non acquises et à envisager la possibilité de se présenter aux épreuves de rattrapage.

Une session de rattrapage est ensuite programmée dans les trois mois suivant l'entretien, et les candidats y sont inscrits sans frais supplémentaires.

Si les candidats n'ont pas validé au moins neuf compétences parmi les douze visées, ils devront suivre à nouveau la formation pour se présenter à de nouvelles épreuves d'évaluation. L'intégralité des compétences sera alors évaluée.

L'examen de rattrapage est programmé, les modalités, dates et horaires étant communiquées aux candidats par e-mail. Le candidat / la candidate a alors une semaine (7 jours calendaires) pour informer FRENCH TOUCH ATTITUDE (par retour de mail) de sa confirmation de participation à l'examen de rattrapage.

12- Modalités de traitement des dysfonctionnements et réclamations

Les irrégularités, dysfonctionnements affectant les conditions d'organisation ou de déroulement de la session d'examen, constatés par un candidat, un membre du jury, sont à signaler immédiatement au responsable de l'organisation des épreuves certificatives. Celui-ci leur remettra le formulaire de réclamation et en informera le certificateur.

Ces irrégularités, dysfonctionnements, seront répertoriés et traités en tant que dysfonctionnement ou réclamation et feront l'objet d'un retour écrit.

Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement à FRENCH TOUCH ATTITUDE et obtenir une réponse dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières justifiées.

FRENCH TOUCH ATTITUDE, en sa qualité de certificateur, analyse le dysfonctionnement ou la réclamation, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tous avis et ou expertises qu'il juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat ou au demandeur. La réclamation sera sans préjudice de la possibilité d'introduire concomitamment un recours auprès du certificateur.

La modalité de la réponse à la réclamation se fera par courrier électronique, par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception. En cas de dysfonctionnements constatés, le certificateur peut annuler la session de certification par décision motivée et retranscrite dans le procès-verbal de la session.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de FRENCH TOUCH ATTITUDE, dans un cadre plus général que celui de la certification, vise à :

- ✓ examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle et leur dispenser des conseils et des informations clairs et adaptés à leur requête ;
- ✓ transmettre au client une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables ;
- ✓ mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence

En outre, FRENCH TOUCH ATTITUDE adhère au dispositif de médiation de la consommation « ANM » (Cf. facture en annexe).

13- Voies de recours

En cas d'irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'examen, d'un comportement partial d'un ou des membres du jury, d'allégations de rupture d'égalité ou d'attitudes discriminantes, et/ou de la contestation par un candidat sur le fonds de la décision du jury, un candidat / une candidate peut adresser un recours auprès de la direction de l'organisme certificateur.

Ce recours doit être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception peut être introduit dans un délai de 1 mois, auprès du certificateur afin de lui demander d'user de son pouvoir pour réunir à nouveau le jury pour réexaminer ladite décision. Le certificateur dispose d'un délai de 15 jours pour adresser une réponse écrite motivée notifiée au candidat / à la candidate. Le silence gardé du certificateur à l'issue du délai vaudra rejet tacite.

13- Fraudes – Comportements inappropriés

Les auteurs et autrices de fraudes, tentatives de fraudes, ou comportements inappropriés commis à l'occasion des sessions d'épreuves certificatives conduisant à l'obtention de la certification visée, encourrent une sanction.

Cette sanction peut aller de l'exclusion immédiate (avec l'interdiction de se représenter aux épreuves pendant une durée d'un an à compter de la date de notification de la sanction) à l'interdiction définitive de se représenter aux épreuves. Les cas suivants sont considérés comme infractions passibles de sanction au sens du présent règlement :

- ✓ usage d'une messagerie ou toute autre tentative de communication avec l'extérieur durant les épreuves
- ✓ consultation de sites et pages internet autres que ceux autorisés lors des épreuves ou non en lien direct avec la production attendue
- ✓ communication non autorisée entre candidats
- ✓ Agressions verbales, non verbales, physiques entre candidats, ou envers les autres parties prenantes
- ✓ Tentatives d'intimidation du jury, de corruption

La sanction est prononcée et notifiée par le responsable des épreuves certificatives au vu d'un rapport établi et signé par le président du jury ou par l'un des membres externes du jury, lorsque la fraude, la tentative de fraude ou le comportement inapproprié est constaté par l'un d'entre eux..

14- Gestion des absences

En cas d'absence aux épreuves d'évaluation, le candidat / la candidate peut demander son inscription à une autre session d'examen. Si l'absence est due à une maladie ou tout autre événement de force majeure, le report peut être autorisé sur présentation d'un justificatif précisant l'impossibilité de se présenter à l'examen et dans la limite d'un seul report. Le report aura lieu lors de la prochaine session d'examen.

La date de la nouvelle session d'examen sera alors communiquée par mail au candidat / à la candidate par le responsable des épreuves certificatives, au minimum quinze jours avant la date de début de session d'examen.

Si l'absence est due à tout autre type d'événement, l'autorisation d'un report est soumise à l'appréciation du/de la responsable des épreuves certificatives.

• PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - RGPD

FRENCH TOUCH ATTITUDE est engagé dans une politique de respect en matière de protection des données personnelles. Il s'assure de la protection des données à caractère personnel des membres des jurys et des candidats, en application de la 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 et du Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 (RGPD).

Les candidats et les membres du jury sont informés de :

- ✓ La nature des données à caractère personnel collectées ;
- ✓ La finalité des traitements de ces données ;
- ✓ Les droits dont ils disposent ;
- ✓ Les destinataires des données ;
- ✓ La durée de conservation des données.

Notre charte d'engagement au regard de la protection des données personnelles est accessible au public sur notre site web (<https://www.french-touch-attitude.com/96-politique-confidentialite.html>).

Nature des données collectées

Dans le cadre d'une formation à visée certifiante, et afin de satisfaire à nos obligations d'organisme certificateur, nous collectons les données (de nos stagiaires) suivantes (ces données sont collectées soit auprès de l'employeur, soit auprès du stagiaire lui-même lors de l'inscription) : nom, prénom, adresse mail, date et lieu de naissance, adresse postale, numéro de téléphone et toute autre information communiquée spontanément par la personne si son contenu est pertinent et proportionné au regard de la finalité du traitement.

Les candidats disposent d'un droit de consultation, d'accès, de rectification et d'opposition, sur les renseignements transmis, et bénéficient d'une totale transparence en termes du traitement de leurs données personnelles.

Destinataires des données personnelles

- Les services internes de FRENCH TOUCH ATTITUDE en charge de la gestion du dispositif à visée certifiante. Seuls les personnels des services en charge du traitement des opérations liées à la gestion de la formation professionnelle ont accès aux données à caractère personnel.
- Les sous-traitants en charge d'une prestation liée à l'exécution de l'action de formation de FRENCH TOUCH ATTITUDE. Lorsqu'un traitement de données personnelles est effectué par nos sous-traitants, le traitement est effectué dans le seul but de fournir la prestation ou permettre l'accès au service. A cet effet, les prestataires ne sont autorisés à collecter les informations que pour les seuls besoins de fourniture de la prestation. Les sous-traitants de FRENCH TOUCH ATTITUDE sont sensibilisés au RGPD, nous vérifions que ceux-ci aient pris les dispositions adaptées pour garantir, dans leur périmètre, la protection des données personnelles de nos stagiaires

• CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

FRENCH TOUCH ATTITUDE a constitué un conseil de perfectionnement, chargé de veiller à l'amélioration continue telle que définie par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, et par le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

Le conseil de perfectionnement est composé des dirigeants de FRENCH TOUCH ATTITUDE, et de professionnels (en activité) du secteur inhérent au champ de la certification. Il est organisé à une fréquence annuelle.

Le conseil de perfectionnement s'inscrit dans un processus de régulation et d'excellence opérationnelle de notre dispositif de certification. Il a pour mission de contribuer à l'actualisation des compétences du référentiel au gré des besoins des acteurs du marché du travail, à éclairer les objectifs de la certification, à contribuer à en faire évoluer les contenus ainsi que les modalités d'évaluation.

Le conseil de perfectionnement travaille également en étroite collaboration avec les membres du jury de certification (sur la base des éléments qui lui sont fournis par FRENCH TOUCH ATTITUDE) :

- ✓ synthèse de l'activité,
- ✓ des profils des personnes certifiées,
- ✓ des demandes et retours des entités utilisatrices,
- ✓ des éventuels réclamations et recours.

dans le but de garantir le respect du système de certification, l'équité du traitement entre tous les candidats, et plus généralement garantir la qualité des modalités d'évaluation.

Le conseil de perfectionnement est donc légitime à être force de proposition, en proposant d'éventuels ajustements ou modifications.

La direction de FRENCH TOUCH ATTITUDE est chargée du suivi des actions validées en séance.

· **HABILITATION ACCORDÉE A DES PARTENAIRES**

FRENCH TOUCH ATTITUDE est signataire de la charte des organismes certificateurs bâtie par « les acteurs de la compétence ».

Dans le respect de cette charte, FRENCH TOUCH ATTITUDE a établi un réseau de partenaires, en les habilitant à former et à évaluer des candidats, aux compétences visées par la certification.

Selon France Compétences qui en donne la définition, "un partenaire" participe à la réalisation de la formation et/ ou des épreuves d'évaluation, mais ne délivre pas la certification".

L'objet de cette section est d'explicitier les obligations du/des partenaire(s), dans le cadre de l'habilitation que l'organisme certificateur lui/leur accorde, et de faire référence aux divers documents mis en place par FRENCH TOUCH ATTITUDE (contrat, procédures) qui encadrent ce partenariat.

Tout organisme de formation souhaitant obtenir une habilitation de de FRENCH TOUCH ATTITUDE, en vue de délivrer une formation visant l'obtention de la certification " Etablir une relation client d'excellence dans le secteur du luxe" devra suivre et respecter la procédure en vigueur.

Description de la procédure d'habilitation des organismes candidats

1- FRENCH TOUCH ATTITUDE réunit une commission interne au moins une fois par mois et traiter les demandes d'habilitation en cours.

2- FRENCH TOUCH ATTITUDE adresse un spécimen de la convention d'habilitation aux organismes candidats, et met en place un entretien de qualification pour recueil et examen de :

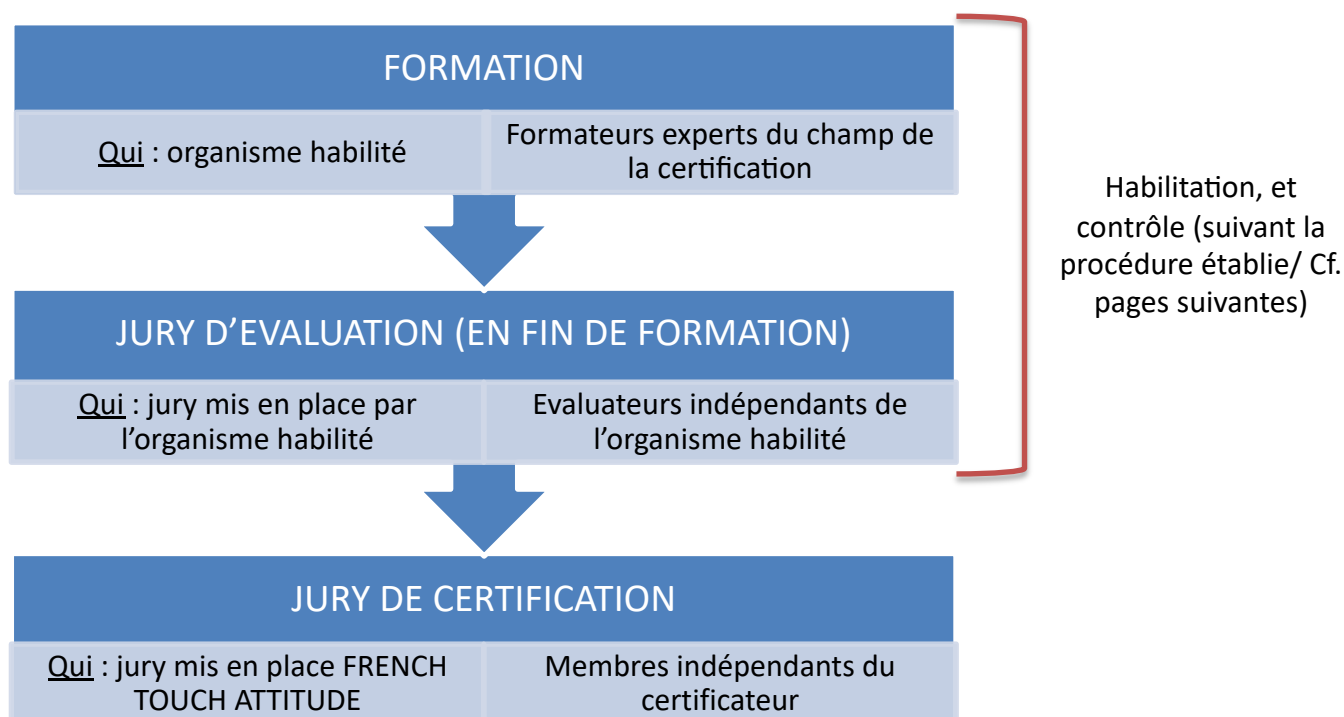
- ✓ leur labélisation QUALIOPI ;
- ✓ leur numéro de déclaration d'activité ;
- ✓ leur avis de situation INSEE ou Kbis de moins de trois mois ;
- ✓ leur dernier Bilan Pédagogique et Financier (BPF) ;
- ✓ leur parcours pédagogique (formation), pour mesurer la cohérence des contenus et des modalités avec les exigences du certificateur liées à la certification ;
- ✓ la qualification et l'expérience de leur équipe pédagogique (CV formateurs) ;
- ✓ la qualification et l'expérience des membres de leur jurys d'évaluation, et leur dispositif d'évaluation en général
- ✓ leurs modalités d'information des candidats liées à la certification
- ✓ leurs moyens matériels, pédagogiques, humains, techniques nécessaires à l'acquisition par les candidats des compétences visées par la certification
- ✓ leurs procédures prévues au regard de l'accueil des personnes en situation de handicap
- ✓ leurs procédures pour respect du RGPD
- ✓ leurs procédures, au regard des réclamations

3- FRENCH TOUCH ATTITUDE transmet sa décision à l'organisme candidat (acceptation, refus, ajournement) et justifie sa décision. En cas d'acceptation, FRENCH TOUCH ATTITUDE contractualise avec l'organisme candidat via la convention d'habilitation (voir en annexe).

4. FRENCH TOUCH ATTITUDE organise une action de formation auprès des organismes habilités, pour les sensibiliser et les informer sur le dispositif certifiant.

FRENCH TOUCH ATTITUDE a mis en place une procédure dédiée pour accompagner tout candidat signalant avoir été victime de tromperie ou de fraude. En cas de suspension d'un partenaire habilité, FRENCH TOUCH ATTITUDE s'engage à mener un audit de contrôle et à garantir au candidat la continuité du service tout au long de son parcours.

Logigramme / dispositif du processus de formation et d'évaluation des compétences par des organismes habilités à former et évaluer



Le dispositif mis en œuvre lors d'une formation et épreuves d'évaluation conduite sous la responsabilité d'un organisme habilité correspond en tous points aux attendus et exigences du règlement général défini par FRENCH TOUCH ATTITUDE. Comme évoqué ci-avant, l'organisme habilité :

- Inscrit les stagiaires à sa formation, et dispense la formation prévue, pour laquelle il a obtenu une habilitation à former. Il est notamment garant de la complétude et de l'exactitude des informations relatives à la certification, transmises aux stagiaires/candidats ;
- Informe et convoque les candidats aux épreuves, dans le respect du règlement général de certification qu'il aura reçu et de la convention d'habilitation qu'il aura signée.

Le responsable des épreuves certificatives que l'organisme habilité aura désigné est garant du contrôle de l'identité des candidats au démarrage des épreuves, et de la bonne exécution de celles-ci (régulation des dysfonctionnements, fraudes, ...)

Le jury d'évaluation mis en place par l'organisme habilité procède aux évaluations, et renseigne les résultats, compétence par compétence, sur la plateforme « MyCERTIF ». Sa composition respecte les attendus et exigences définies par le certificateur : deux professionnels (minimum) du champ de la certification :

- qui ne sont pas les formateurs ayant dispensé la formation
- qui ont été formés/sensibilisés au dispositif de la certification (référentiel, règlement général de certification, devoirs des membres d'un jury, ...)
- Qui ne doivent avoir entretenu aucun lien 'personnel ou professionnel) avec les candidats

Un jury de certification de FRENCH TOUCH ATTITUDE est mis en place, et procède à l'examen des grilles renseignées par l'organisme habilité. Il prend alors ses décisions de certification.

Sa composition est strictement identique à celle décrite en page 14.

Un procès-verbal de certification est généré à partir de la plateforme « MyCERTIF » par le certificateur. Le parchemin est alors envoyé aux titulaires de la certification.

Si un candidat n'a pas obtenu la certification lors des épreuves, la procédure mise en œuvre par l'organisme habilité est strictement identique à celle décrite en page 16.

Description de la procédure de contrôle des partenaires habilités

1. Des contrôles sont effectués en amont ou pendant les parcours de formation, avec au moins un contrôle annuel par sélection aléatoire (soit lors d'une visite non annoncée, soit sur place, soit en distanciel).
2. Des questionnaires sont envoyés aux candidats formés, à une fréquence fixée par FRENCH TOUCH ATTITUDE , pour permettre notamment à celui-ci :
 - que les candidats aient bien été informés par l'organisme habilité des diverses clauses relatives à l'organisation des épreuves
 - que le profil des candidats correspond bien au public cible de la certification
1. FRENCH TOUCH ATTITUDE contrôle le catalogue « MonCompteFormation » de ses partenaires habilités (chaque action corrective est recensée et doit pouvoir faire éventuellement l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant).

Obligations des partenaires habilités

Chaque organisme habilité doit notamment :

- ✓ se conformer au référentiel de certification fourni par FRENCH TOUCH ATTITUDE ;
- ✓ Sensibiliser les membres de ses jurys d'évaluation aux contenus de la certification et aux droits et obligations afférents aux actions et tâches des évaluateurs (prévention des motifs discriminatoires, protection des données personnelles, ...)
- ✓ fournir à FRENCH TOUCH ATTITUDE les données personnelles concernant les candidats inscrit à leur formation (dans le cadre de l'accrochage des données) ;
- ✓ fournir, une fois par semestre, une analyse du suivi des candidats à la certification (profil des candidats formés, réalisation totale et partielle des parcours) ;
- ✓ réaliser une enquête de satisfaction auprès des stagiaires ou d'un échantillon représentatif concernant la qualité de la formation ainsi que du parcours d'évolution professionnelle sur la base de la formation reçue et communiquera les résultats de cette enquête à FRENCH TOUCH ATTITUDE ;
- ✓ Informer à FRENCH TOUCH ATTITUDE de toutes irrégularités, réclamations constatées dans un délai de cinq jours après constat ;
- ✓ fournir toutes les informations demandées par FRENCH TOUCH ATTITUDE et collaborer à tout moment avec lui, pour vérifier la conformité avec les conditions et critères d'habilitation ;
- ✓ doit respecter les CGU de la Caisse des Dépôts et Consignation, quant à la mise en œuvre des formations certifiantes qu'il dispensera ;
- ✓ se conformer aux normes d'hébergement du public, le cas échéant, dans un organisme de formation telles que définies par les lois en vigueur

FRENCH TOUCH ATTITUDE contrôle le catalogue « MonCompteFormation » de ses partenaires habilités (chaque action corrective est recensée et doit pouvoir faire éventuellement l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant).

Gestion des anomalies – Garanties procédurales (extrait de la convention / Cf. annexes)

Afin de satisfaire à ses obligations règlementaires, et assurer la fiabilité de son dispositif certifiant, French Touch Attitude met en œuvre des audits auprès de ses partenaires, pour s'assurer du respect de son règlement général de certification.

Dans le cadre des audits, 3 niveaux de non-conformités sont prévus :

- non-conformité de niveau 1 (faible): le partenaire habilité doit réagir dès que possible, et corriger les causes de l'alerte dans un délai inférieur à 30 jours calendaires
- non-conformité de niveau 2 (important): le partenaire habilité doit réagir dès que possible, et corriger les causes de l'alerte dans un délai inférieur à 7 jours calendaires
- non-conformité de niveau 3 (grave) : le partenaire habilité doit réagir dès que possible, et corriger les causes de l'alerte dans un délai inférieur à 1 jour calendaire.

Au regard de ces niveaux de non-conformités, 3 niveaux de sanctions sont prévus. Elles sont les conséquences de non-conformités non résolues dans le délai imposé.

Si le partenaire habilité a besoin de plus de temps pour résoudre le problème qui a causé l'alerte, excepté en cas d'alerte de niveau 3, ce dernier doit en informer l'organisme certificateur dans un délai de 24h00, avec des justifications techniques.

Les niveaux de non-conformités et de sanctions sont définis par la société FRENCH TOUCH ATTITUDE :

- Sanction de niveau 1 : le partenaire est suspendu de l'habilitation pour 30 jours. Si l'origine de l'alerte porte sur une question de compétence, une formation sera imposée par l'organisme certificateur : le partenaire habilité devra suivre une formation en relation avec les raisons de la sanction, à ses frais. En cas de refus de suivi, la sanction de niveau 3 sera appliquée.
- Sanction de niveau 2 : le partenaire est suspendu durant le temps de la remise en état initial de la situation ayant causé l'alerte (maximum 15 jours). Si l'origine de l'alerte porte sur une question de compétence, une formation sera imposée par l'organisme certificateur : le partenaire habilité devra suivre une formation en relation avec les raisons de la sanction, à ses frais. En cas de refus de suivi, la sanction de niveau 3 sera appliquée
- Sanction de niveau 3 : le partenaire habilité perd son habilitation (retrait de la liste des organismes habilités auprès de France Compétences). Cela concerne les fautes graves et/ou volontaires et/ou dont les corrections n'ont pas été satisfaisantes. Cette sanction est définitive.

Les formations en relation avec les sanctions de niveau 1 et 2 seront assurées par FRENCH TOUCH ATTITUDE , pour une tarification de 490€ par demi-journée de 4 heures (tarif forfaitaire non assujetti à TVA).