

RS6018 - Gérer la relation client
dans l'hospitalité de luxe



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION



SOMMAIRE

• OBJET	2
• DESTINATAIRES	2
• RÉFÉRENCES - SOURCES	2
• AVANT PROPOS	3
• FINALITÉ DE LA CERTIFICATION	3
• PRÉSENTATION DE LA CERTIFICATION	4
• RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE	4
• CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT	9
• CHARTRE D'ENGAGEMENTS	10
• PRÉCISIONS SUR LES CANDIDATS EN SITUATION DE HANDICAP	10
• PRÉCISIONS QUANT AUX PARTENAIRES	11
Le processus d'habilitation de nos partenaires, et leurs contrôles Règlement spécifique appliqué aux partenaires	

• OBJET

French Touch Attitude est l'organisme certificateur de la certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe » (renouvellement de la certification « Gérer la relation client avec efficacité », enregistrée au répertoire spécifique établi par France Compétences sous le N° RS 5220).

Pour satisfaire au cadre légal, et pour apporter tous les éléments d'information et de transparence requis auprès des parties prenantes concourant à la mise en oeuvre de la certification (jurys d'évaluation, jury de certification, partenaires (délégation de certification)), mais aussi auprès des candidats, French Touch Attitude a rédigé le présent règlement général de certification, enrichi d'une section "Règlement spécifique", propre à fixer les modalités spécifiques de la certification concernée.

• DESTINATAIRES

1. Formateurs/formatrices dispensant les formations certifiantes
2. Membres du jury d'évaluation, évaluateurs
3. Membres du jury de certification
4. Membres du conseil de perfectionnement
5. Partenaires, dans le cadre d'une habilitation à former et évaluer accordée par FRENCH TOUCH ATTITUDE

• RÉFÉRENCES - SOURCES

Ce présent règlement a été établi suivant les directives, guides et préconisations édictées 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 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 certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" s'inscrit dans un dispositif à vocation de professionnalisation.

Sa finalité est d'attester de la maîtrise de compétences complémentaires à l'exercice de métiers dans le secteur de l'hospitalité « haut de gamme » et « luxe », selon le public cible ci-dessous décrit.

PUBLIC CIBLE

Notre certification s'adresse à tout collaborateur/ collaboratrice dont le métier le/ la positionne en relation avec les clients de son établissement:

- Réceptionniste (ROME : G1703)
- Concierge / Majordome (G1701)
- Guest relation, conseiller/ère clientèle (M1704)
- Attaché(e) commercial(e) (D1407)
- Gouvernante (G1503)
- Personnel du hall (G1702)
- Service en restauration (G1701)
- Maître / maîtresse d'hôtel (G1802)
- Praticien / praticienne SPA (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 « haut de gamme & luxe ».

Afin d'améliorer et de maintenir à son meilleur niveau la «perception d'un service d'excellence» propre au secteur défini en amont, les collaborateurs/collaboratrices en contact direct avec le client doivent être en mesure de mobiliser 5 principes actifs de la relation client, à savoir :

- la compréhension du parcours client dans leur établissement
- le savoir- vivre professionnel, et l'excellence relationnelle
- les techniques de vente d'excellence & la communication digitale spécifiques à ce secteur

C'est pour faire face à cet impératif des établissements de l'industrie de l'hospitalité haut-de-gamme et luxe (Palaces, 4 et 5*) et pour répondre au besoin de compétences de leurs équipes que French Touch Attitude a mis au point et déployé la certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe, avec excellence et efficacité".

• PRÉSENTATION DE LA CERTIFICATION

Le *corpus* de documents constitutifs de la certification est détaillé ci-après :

- Un référentiel de compétences et d'évaluations, 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 quant aux :
 - modalités d'examens / évaluation
 - rôle des différentes parties prenantes
 - process à mis en oeuvre (traitement des réclamations, 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.

• RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE

Point 1 : 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 (www.french-touch-attitude.com).

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 compétences de la certification visée
- Le référentiel d'évaluations, avec les modalités d'évaluations

Point 2 : mise en œuvre opérationnelle de la convocation

Sont également transmises (par courriel) aux candidats les conditions et modalités détaillées des sessions d'évaluations des compétences :

- Date de début et date de fin des sessions
- Le lieu de déroulement des sessions
- Les indicateurs (critères) de validation des compétences
- Les possibilités de rattrapage
- Les possibilités de recours

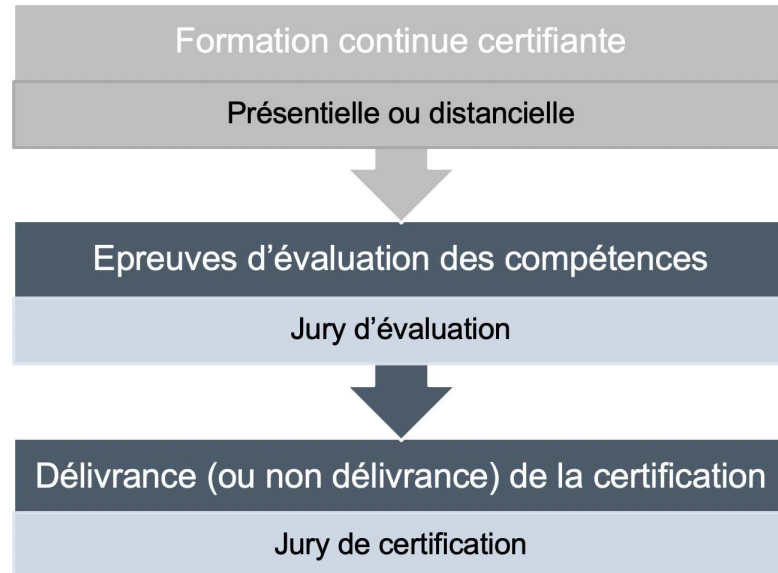
Une attention particulière est portée aux candidatures des personnes nous exprimant des besoins spécifiques (situations de handicap). Nous mettons alors en œuvre, en mobilisant notre réseau d'experts du champ du handicap, des mesures d'adaptations et/ou de compensations idoines :

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

Point 3 : voie d'accès

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification les candidats ayant suivi soit la formation « 360° de la relation client », ou soit la formation "Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité" (ou encore toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qui ont été définis par l'organisme certificateur tels que présentés dans le présent règlement).

Point 4 : Schéma général du processus d'évaluation des compétences



Point 5 : le jury d'évaluation

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 évaluateurs, vis-à-vis du certificateur
- L'impartialité de leurs évaluations
- La clarté dans les rôles de chacun des acteurs
- la parfaite connaissance des référentiels et autres pièces de la certification par les évaluateurs, gage de la qualité de leurs évaluations

Le présent règlement général a été conçu pour fixer toutes les règles régissant la délivrance de la certification (la section "règlement spécifique" est spécifiquement dédiée à cet effet), le but étant d'en exposer publiquement les éléments clés pour en faciliter leur application et les rendre opposables.

Le jury d'évaluation : est composé de deux évaluateurs, qui sont habilités par French Touch Attitude, eu égard à leur légitimité et compétences à évaluer les candidats et sur la base des critères suivants :

- être des professionnels justifiant d'au moins trois ans d'expérience (encadrement) / hospitalité de luxe

Les évaluateurs du jury d'évaluation :

- sont sensibilisés au référentiel, et aux indicateurs d'évaluation
- sensibilisés aux droits et obligations afférents aux actions et tâches des examinateurs (prévention des motifs discriminatoires, protection des données personnelles, ...)
- ne doivent avoir entretenu aucun lien professionnel ou personnel avec les candidats à la certification, préalablement au passage de l'évaluation des compétences.
 - Ils doivent à cet égard signer notre charte « Membre du jury d'évaluation »

Point 6 : le jury de certification

Le jury de certification : est composé de trois membres : un dirigeant de l'organisme certificateur, et deux membres (professionnels). Les membres du jury de certification que nous désignons respectent obligatoirement l'attendu suivant :

- être des professionnels justifiant d'au moins trois ans d'expérience / hospitalité de luxe (encadrement)

Nous habilitons les membres du jury de certification par spécialité et pour, au maximum, la durée de validité des certifications.

En vue de leur missions, ainsi qu'à l'occasion des renouvellement des certifications, nous nous assurons que :

- de leur sensibilisation au référentiel, et aux indicateurs d'évaluation
- de leur sensibilisation aux droits et obligations afférents aux actions et tâches d'un membre de jury de certification (prévention des motifs discriminatoires, protection des données personnelles, ...). Ils doivent signer une charte, en tant que membre du jury de certification (Ils doivent à cet égard signer notre charte « Membre du jury de certification »)
- Les membres du jury de certification ne doivent avoir entretenu aucun lien professionnel ou personnel avec les candidats à la certification, préalablement au passage de l'évaluation des compétences.

Point 7 : les modalités d'organisation des épreuves

Lors des épreuves d'évaluation, un responsable de session est désigné, avec pour missions :

Avant Chaque session

- de s'assurer que toutes les conditions requises au bon déroulement des épreuves soient réunies : locaux appropriés, notamment eu égard aux éventuels adaptations aux besoins spécifiques des candidats (PSH) + Matériels / accessoires éventuels (utiles aux mises en situation)
- Mise à disposition des candidats de la « charte d'engagements » rédigée par l'organismes certificateur, et qui reprend les engagements et modalités ci-exposés dans le présent document
- de s'assurer de la présence et de la disponibilité de l'examineur désigné par l'organisme certificateur
- de s'assurer que les évaluateurs disposent des supports nécessaires aux évaluations qu'ils auront à réaliser : grilles d'évaluation, études de cas, ressources bibliographiques ou documentaires

Avant chaque début de session

- Vérifie l'identité des candidats (qui doivent justifier une pièce en cours de validité)
- Consigne les retards, et les absences. Il prévient l'organisme certificateur de ces aléas/ difficultés. Il apprécie, au regard de l'importance du retard, la pertinence de permettre aux candidats de poursuivre leurs évaluations
- Dès le démarrage de l'épreuve, et jusqu'à son terme, surveille la probité des candidats (Cf. section « Irrégularités » en page ...)
- Est également garant de la prévention des dysfonctionnements, tout au long de l'épreuve

En fin de session

- Récupère l'intégralité des supports d'évaluation complétés
- Adresse ces supports au jury de certification désigné par l'organisme certificateur

N.b : 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 "classe virtuelle" choisie (vérification technique assurée la veille de l'évaluation, entre le candidat et le jury d'évaluation) : caméras, micros, capacité à partager des documents + mise à disposition des candidats d'une hot-line pendant la durée des épreuves

Point 8 : décision de certification

A l'issue des évaluations réalisées par les évaluateurs du jury d'évaluation, et après vérification que le candidat ait satisfait à l'ensemble des critères, une décision de certification est prise par le jury de certification de FRENCH TOUCH ATTITUDE.

La certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" est obtenue si le candidat obtient la validation de **TOUTES** les compétences, c'est à dire 12 (douze) compétences sur 12 (douze)..

Point 9 : communication des résultats aux candidats

Les résultats sont communiqués aux candidats par e-mail, avec demande d'accusé de réception. Un parchemin de certification, avec les compétences acquises, leur est alors adressé. Si les candidats n'ont pas d'adresse mail, un courrier postal leur est adressé.

Point 10 : comment communiquer sur sa certification ?

La charte d'utilisation de la marque " Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" certification de personne est téléchargeable sur le site de l'organisme certificateur (www.french-touch-attitude.com).

Cette charte définit :

- le but de la marque
- les bénéficiaires du droit d'usage de la marque
- les contraintes d'utilisation de la marque
- le cadre d'usage

Point 11 : Le processus de rattrapage en distanciel

Les candidats n'ayant pas validé une ou plusieurs compétences de la certification pourront repasser un examen de rattrapage en distanciel, sous la forme d'un QCM, quelque soit la compétence en rattrapage, et qui sera spécifique à la compétence en question (la durée de validité des compétences acquises est de 3 ans). L'examen de rattrapage est programmé, les dates et horaires étant communiquées au candidat par e-mail. Le candidat 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.

Décision de certification des compétences au rattrapage

Pour chaque compétence : validation acquise si le candidat obtient un minimum de 70% de bonnes réponses au QCM de rattrapage.

Les sujets d'examen rédigés par le comité de coordination pédagogique de FRENCH TOUCH ATTITUDE sont actualisés en permanence.

Point 12 : Modalités de traitement des dysfonctionnements

Cette section concerne le traitement des réclamations effectuées par les candidats de FRENCH TOUCH ATTITUDE, lors du passage de l'examen de certification.

Le traitement «raisonnable et rapide» des réclamations est une obligation réglementaire, mais c'est avant tout une préoccupation forte pour notre organisme.

Les clients doivent pouvoir 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.

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

1 DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

Par «réclamation», on entend une déclaration actant du mécontentement du candidat envers FRENCH TOUCH ATTITUDE ou envers ses collaborateurs.

Les causes ou origines d'une réclamation/dysfonctionnement soulevé par un candidat peuvent être variées :

- qualité du service fourni
- relation avec le formateur
- erreur dans l'envoi de la correspondance
- dysfonctionnements divers

L'interlocuteur habituel du candidat doit donc pouvoir donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande du candidat prend la forme d'une réclamation, il doit alors l'inviter à présenter une réclamation à la Direction Générale de FRENCH TOUCH ATTITUDE.

2 RÉCEPTION ET IDENTIFICATION D'UNE RÉCLAMATION

L'information donnée aux clients relativement au traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à la Direction Générale de FRENCH TOUCH ATTITUDE via le site web www.french-touch-attitude.com, ou par courrier postal (adresse du siège social).

Néanmoins, toute demande d'un candidat concernant la prestation de FRENCH TOUCH ATTITUDE lors du passage de l'examen de certification et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de la Société concernée, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec la Société et transmise à la Société. La Direction Générale vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

3 RÉPONSE APPORTÉE AU CANDIDAT

La Direction Générale analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tous avis et ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat.

La modalité de la réponse à la réclamation se fera sous le même format que la réclamation (par mail, par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception) et, par défaut, par courrier recommandé avec avis de réception.

4 SUITES DONNÉES A LA RÉPONSE

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société FRENCH TOUCH ATTITUDE de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Point 13 : Irrégularités - voies de recours - fraudes

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'évaluation constatées par un candidat ou par un évaluateur sont signalées immédiatement au responsable de la session. Celui-ci peut prononcer l'annulation de la session par décision motivée.

Lorsqu'un candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session et que le notre responsable refuse de prononcer l'annulation de la session, ce refus peut faire l'objet d'un recours auprès de la Direction Générale, dans un délai d'une semaine après la communication des résultats, et sous la forme d'un courrier avec accusé de réception. La Direction Générale analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tous avis et ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat. La modalité de la réponse au recours se fera par courrier recommandé avec avis de réception.

Les candidats absents aux épreuves sont autorisés à s'inscrire à une nouvelle session d'examen sans délai particulier et sans avoir à suivre une nouvelle formation. Cependant, le second passage sera payant.

Le centre certificateur de la session à laquelle ils n'ont pu participer leur communique la date de la prochaine session qu'il organise.

Les auteurs de fraudes et tentatives de fraudes commises à l'occasion des sessions d'évaluation ou d'activité de compétences professionnelles conduisant à l'obtention d'une certification délivrée par notre structure encourent une sanction.

Cette sanction peut aller de l'exclusion immédiate des épreuves à l'interdiction de se représenter à celles-ci pendant une durée d'un an à compter de la date de notification de la sanction.

La sanction est prononcée et notifiée par le responsable de la session au vu d'un rapport établi et signé par l'examineur ou par le responsable de la session lorsque la fraude ou la tentative de fraude est constatée par l'un des deux intervenants.

Lorsque la constatation de la fraude a lieu après la session d'évaluation, le titulaire de la certification, peut se voir retirer celui-ci par décision motivée de notre direction.

Les candidats convaincus de complicité de fraudes ou de tentatives de fraudes encourent les mêmes sanctions.

• 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 de l'un 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 travaille 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, ...), 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.

• CHARTE D'ENGAGEMENTS

L'organisme certificateur (FRENCH TOUCH ATTITUDE) et tous les acteurs qu'ils désignent :

- Les formateurs dispensant la formation certifiante
- Les membres du jury d'évaluation
- Les membres du jury de certification
- Les organismes partenaires, dans le cadre d'une habilitation à former et évaluer

pour contribuer à mettre en œuvre les épreuves de certifications, s'engagent dans le cadre de leurs responsabilités vis-à-vis des candidats.

Engagement n°1 : Nous nous engageons d'assurer une égalité de traitement entre tous les candidats, et l'absence de discrimination au sens de l'article L132-1 du code du travail, lors de nos formations et de nos évaluations et ceci, peu importe :

- L'origine, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race,
- Le sexe et l'identité de genre
- Les mœurs et les convictions religieuses
- L'orientation sexuelle
- L'âge
- La situation de famille et de grossesse
- Les opinions politiques ou de l'exercice d'un mandat électif
- La perte d'autonomie ou de son handicap

Engagement n°4 : Nous assurons aux candidats, le respect et la protection de leurs données à caractère personnel en accord avec 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).

Pour plus d'informations à ce sujet, nous invitons les personnes qui le souhaitent à lire notre charte de protection des données personnelles, disponible en libre accès sur nos sites internet.

Engagement n°2 : Nous garantissons aux stagiaires, de les placer dans des cadres de formations et d'évaluations qui respectent les obligations de sécurité et qui assurent un parcours de formation sans risque structurel.

Engagement n°3 : Nous nous engageons également, en complément de la précédente liste (non limitative), à ne transmettre que les informations nécessaires aux jurys d'évaluation et de certification, afin de permettre la bonne identification des candidats ainsi que la bonne appréciation de leurs compétences professionnelles au regard du référentiel de compétence.

Engagement n°5 : Nous acceptons de réétudier certaines corrections ou évaluations en cas de non-obtention de la certification professionnelle, si la demande est faite par le candidat et qu'elle semble pertinente. Pour cela, le candidat peut envoyer un recours (via la procédure décrite dans ce règlement général) à FRENCH TOUCH ATTITUDE, en sa qualité d'organisme certificateur.

Cependant, si nous décidons de revenir sur une décision/évaluation établie, cela ne déjuge d'aucune façon que ce soient les autres décisions qui ont été prises.

Précisions sur les candidats en situation de handicap

- Afin de garantir l'égalité des chances avec les autres candidats, un certain nombre de dispositions permettent aux candidats présentant un handicap de bénéficier des aménagements rendus nécessaires par leur situation.
- Les candidats en situation de handicap au moment de leur inscription à l'examen doivent solliciter certains aménagements spécifiques.
- En toute logique, et dans l'intérêt du candidat, les aménagements demandés doivent être en cohérence avec les dispositions réglementaires et législatives de son 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.

• PRECISIONS QUANT AUX PARTENAIRES

French Touch Attitude a établi un réseau de partenaires, en les habilitant à former et à évaluer des candidats, aux compétences visées par cette 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'expliciter les obligations du/des partenaire(s), dans le cadre de la délégation 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.

Le processus d'habilitation (à former et évaluer) de nos partenaires, et leurs contrôles

Tout organisme de formation souhaitant devenir partenaire de FRENCH TOUCH ATTITUDE, en vue de délivrer une formation adossée sur la certification " Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe, avec excellence et efficacité " devra suivre et respecter le process suivant :

1/ La procédure d'habilitation (à former et évaluer) des partenaires est décrite sur la fiche "Procédure_habilitation_et_contrôle_partenaires, qui est remise à l'organisme candidat.

Celle-ci comporte différents jalons, comme des rendez-vous (visio, face à face) pour :

- o Qualification et étude de la demande (habilitation)
- o Explications et commentaires sur notre référentiel de compétences et d'évaluation
- o Explications et commentaires sur nos grilles d'évaluation
- o Explications et commentaires des modalités de certifications à l'organisme candidat
- o Présentation par l'organisme candidat de ses contenus et modalités pédagogiques
- o Présentation par l'organisme candidat de ses modalités d'évaluations et de contrôle, pour vérification de leur congruence avec les attendus de la certification

2/ Si congruence avec nos attendus et exigences, un contrat de partenariat est alors signé entre les deux parties. Il est clairement exprimé, notamment, que FRENCH TOUCH ATTITUDE se réserve le droit d'effectuer des contrôles au sein de l'organisme partenaire.

3/ Le présent règlement est alors porté à la connaissance de l'organisme partenaire, ainsi que divers autres documents, dont le corpus des documents de la certification.

Règlement spécifique appliqué aux partenaires

Le partenaire s'engage à respecter la mise en oeuvre de tous les points de ce règlement spécifique de certification, à savoir notamment :

- informations communiquées aux candidats sur les conditions de déroulement de la formation certifiante, des modalités d'évaluation, et autres conditions
- informations communiquées aux candidats sur la mise en oeuvre opérationnelle de la convocation
- informations communiquées aux candidats sur le respect du schéma général du processus d'évaluation des compétences
- informations communiquées aux candidats sur la composition du jury d'évaluation (à communiquer également à l'organisme certificateur)
- Sensibilisation du jury d'évaluation aux contenus de la certification et aux engagements (Cf. page 10 de ce règlement général)
- informations communiquées aux candidats sur les modalités d'organisation des épreuves
- informations communiquées aux candidats sur le "comment communiquer sur sa certification"
- informations communiquées aux candidats sur le processus de rattrapage en distanciel mis en oeuvre par le partenaire
- communiquées aux candidats sur les modalités de traitement des dysfonctionnements
- communiquées aux candidats sur les irrégularités - voie de recours - fraude