

## **CERTIFICATION Gérer la relation client avec efficacité**

### **MODALITES DE CERTIFICATION**

#### **Les pré-requis pour entrée en formation**

Les présentes modalités concernent la certification « FRENCH TOUCH ATTITUDE certification de personne » pour laquelle COMTEL a un partenariat et une délégation de certification.

Cette certification est la suivante : « Gérer la relation client avec efficacité ». Cette certification est soumise un pré-requis de formation continue : tout(e) candidat(e) souhaitant s'engager dans une démarche de certification de personnes doit vérifier qu'il(elle) correspond au pré-requis suivant :

Avoir suivi la formation « Gérer la relation client avec efficacité » [N°RS2684](#) sur le site de France compétences), en « blended » (mixant présentiel ou distanciel) ou en 100% présentiel.

#### **Les missions du responsable de session**

Préalablement à la tenue de chaque session d'évaluation, un responsable de session que nous avons désigné s'assure que les conditions matérielles du déroulement des épreuves sont mises à disposition de l'examineur et des candidats, à savoir :

- Des locaux appropriés pour l'ensemble des épreuves ; des matériaux, matériels, équipements, outils et accessoires nécessaires à la mise en situation professionnelle et au passage des questionnaires professionnels (études de cas, QCM)
- Les documents nécessaires servant à l'appréciation des candidats par l'examineur (= formateur, en charge également de l'évaluation des compétences acquises) = grilles d'évaluation, avec degrés de réussite et consigne pour attribution du nombre de points indiqué, livret de suivi

Avant le début des examens de validation des compétences, le responsable de session s'assure qu'au moins un examinateur habilité est présent pour évaluer les candidats. Avant chaque épreuve, le responsable de session vérifie l'identité de chacun des candidats, constate les absences éventuelles et en informe l'examineur. Ces absences sont consignées par le responsable de session auprès de notre structure. En cas de retard d'un candidat, le responsable de session apprécie l'opportunité de l'autoriser à passer les examens sans modifier l'horaire de fin de l'épreuve. Le responsable de session organise la surveillance des épreuves. À la fin du parcours de formation certifiante, et des évaluations, le responsable de session récupère les dossiers/grilles d'évaluations remplis par l'examineur, pour le transmettre avec grand soin au jury de validation. L'examineur s'assure notamment que tous les dossiers lui ont bien été transmis.

#### **La procédure d'habilitation du jury de certification**

Les membres du jury respectent obligatoirement l'un de ces quatre critères :

- être des professionnels justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans la branche professionnelle du HCR ou expert en relation client
- être des formateurs/animateurs expérimentés (au moins trois ans d'expérience), avec une expertise particulière sur le pôle « gestion de la relation client »
- être des chefs d'Entreprise dans le secteur de la formation professionnelle continue
- Avoir une habilitation « membre d'un jury de titre professionnel » décernée par une instance/autorité officielle (DIRECCTE, ...)

#### **Les modalités d'information et de convocation du candidat**

##### **Information :**

- Site web : [www.com-tel.fr](http://www.com-tel.fr)
- Application smartphone : « moncompteformation » (mobilisation du CPF de l'apprenant)
- Documentation détaillée transmise par mail au candidat (programme de la formation, référentiel / compétences), ou via courrier postal (sur demande)
- Entretien téléphonique ou en face à face
- 

##### **Convocation / Mise en oeuvre opérationnelle de la programmation :**

Si le candidat ne s'est pas inscrit à cette certification via la plateforme « moncompteformation », nous lui transmettons par e-mail un dossier d'inscription (bulletin d'inscription, fiche programme détaillé, convention/contrat de formation), et avant le déroulement de la session (de formation et d'évaluation), les informations suivantes :

- Le lieu
- Les dates de début et de fin de la session de formation
- Les lieux et modalités d'évaluation

Nous portons à la connaissance des stagiaires le lieu, la date, l'heure et la nature des épreuves, par e-mail. Pour être autorisé à participer aux épreuves, le candidat doit présenter sa convocation ainsi qu'une pièce d'identité.

### **Le déroulement des épreuves d'évaluation/certification**

Les évaluations de validation des compétences ont lieu tout au long de la session de formation. Les modalités pédagogiques sont les suivantes :

- des études de cas
- des questionnements oraux
- des mises en situations
- ces diverses modalités d'évaluation permettent à l'examineur de mesurer l'acquisition des compétences des candidats, et de reporter ces évaluations sur des grilles prévues à cet effet. Ces grilles sont remises par la suite à notre jury de certification, pour analyse et validation définitives des compétences acquises par les candidats.

En vue de leur prise de fonction et à l'occasion des révisions des certifications, nous nous assurons que les examinateurs connaissent les référentiels des certifications concernées et les droits et obligations afférents aux actions et tâches des examinateurs.

Au cours d'une session de formation et d'évaluation des compétences, le candidat sera formé, évalué et encadré par un examinateur habilité selon les critères suivants :

- nous habilitons les examinateurs par spécialité et pour, au maximum, la durée de validité des certifications.
- les examinateurs sont obligatoirement des professionnels possédant une expérience significative, d'au moins trois ans, dans la spécialité visée par la certification.
- les examinateurs ne doivent entretenir ou avoir entretenu aucun lien personnel avec le candidat.
- l'examineur est une entité compétente sur l'ensemble des activités évaluées au cours de la session d'évaluation ou des activités de compétences professionnelles.

Le référentiel d'activité / de certification (cliquer [ici](#) pour en prendre connaissance) fixe les modalités d'évaluation permettant de vérifier les compétences du candidat. Le référentiel de certification définit les éléments ou documents dont l'examineur doit disposer lors de l'évaluation et détermine :

- les objectifs d'évaluation ainsi que les critères d'appréciation des compétences requises ;
- le contenu, les modalités et les moyens de mise en œuvre de la situation professionnelle d'évaluation observable, reconstituée, correspondant aux compétences requises ;
- l'ensemble des éléments susceptibles d'établir que le candidat possède les compétences, aptitudes et connaissances requises ;

Pour établir ses évaluations, l'examineur dispose selon les compétences :

- Des résultats des évaluations réalisées via des études de cas,
- des mises en situation,
- des questionnements oraux
- 

### **Décision de certification :**

A l'issue des évaluations par l'examineur 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 COMTEL.

La certification « Excellence relationnelle » est obtenue si le candidat obtient la validation de 9 (neuf) compétences minimum sur les 12 (douze) possibles.

Si les évaluations du candidat permettent la validation d'une ou plusieurs compétences (dans un ou plusieurs modules), que ces compétences aient été validées via des formations en présentiel ou en distanciel (cours en mobile learning, ou SPOC), ces compétences lui restent acquises pendant 3 ans.

Les résultats sont communiqués aux candidats par e-mail. Si les candidats n'ont pas d'adresse e-mail, un courrier postal leur est adressé

### **Le processus de rattrapage :**

Les candidats n'ayant pas validé une ou plusieurs compétences de la certification pourront repasser un

examen de rattrapage en distanciel, qui se présente sous la forme d'un QCM (quelque soit la compétence en rattrapage, et qui sera spécifique à la compétence en question).

### **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.

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 COMTEL (par retour de mail) de sa confirmation de participation à l'examen de rattrapage.

Les sujets d'examen, rédigés par le comité de coordination pédagogique de COMTEL, sont actualisés en permanence

### **Compléments relatifs à la description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification**

#### **1- Avant la formation**

Une première évaluation dite "positionnement des compétences" permet de mettre en avant les connaissances et compétences du candidat avant son entrée en formation. L'objectif sera d'adapter éventuellement les contenus des cours, mais surtout de tracer l'évolution des acquis du candidat. Le questionnaire/évaluation peut être envoyé à chaque candidat via une plateforme e-learning, ou être réalisé en démarrage de la formation /présentielle, ou encore être mis à disposition via une application en Mobile Learning.

#### **2- Pendant la formation**

Au cours de la formation, le formateur réalisera deux types d'évaluations :

- Des évaluations sommatives.

Au cours de son parcours, le stagiaire devra se livrer à des évaluations des acquis de connaissance, au travers de quizzes d'appropriations. Le formateur ajustera ses prestations, son contenu didactique, dans une perspective de régulation. Ainsi, le stagiaire sera mieux orienté vers les objectifs à atteindre.

- Des évaluations certificatives.

Des évaluations jalonnent et viennent valider les acquis/compétences professionnels. Le formateur s'appuie à cet effet sur des exercices de mises en situation, du questionnement oral, et des études de cas, pour évaluer la « production » de chaque candidat sur des grilles d'évaluation prévues à cet effet, et sur un éventail de notation d'indicateurs allant de 1 à 4 :

1. Maîtrise parfaitement l'indicateur
2. Une bonne maîtrise
3. Maîtrise de manière partielle
4. Présente des lacunes importantes

Le candidat, pour obtenir la validation de la compétence, devra avoir recueilli une majorité de 1 et de 2. La notation 4 est rétrograde pour la compétence en question.

#### **3- L'animation**

Alternance entre théorie, pratique, et mises en situation. L'animation est dynamique, ludique rendant les candidats "participants acteurs" permettant un meilleur ancrage des messages et une transposition sur leur terrain, facilitée. Plusieurs canaux de communication sont utilisés : verbal, visuel (la projection, vidéos pédagogiques, supports écrits), et kinesthésiques (mises en application pratiques) afin de s'adapter aux capacités de compréhension et de mémorisation de tous. Enfin, l'inclusion de séquences Ludo-pédagogiques en Digitale Learning ou en classe virtuelle favorisent l'ancrage des nouvelles compétences. Ces modalités pédagogiques s'inscrivent dans une démarche « praticopratique » & innovante, basée sur l'interaction des membres du groupe entre eux et avec le formateur.

#### **Les modalités de délivrance matérielle de la certification :**

Le parchemin de la certification est transmis aux candidats ayant obtenu la certification, par e-mail.

#### **Irrégularités et voies de recours**

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'évaluation constatées par un candidat ou par un examinateur sont signalées immédiatement au responsable de la session. Notre représentant 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 le surveillant de l'épreuve. 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.