

Rapporteur : M. Jean-Luc QUIVOGNE

**Séance du 30 mai 2022**

**DELIBERATION N° 2022-09**

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DE LA SEANCE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET  
D'INDUSTRIE SAONE-DOUBS**

**- REGLEMENTS DE L'ECOLE DE COMMERCE IMEA -**

L'an deux mille vingt-deux, le lundi 30 mai à 17 heures, la Chambre de Commerce et d'Industrie Saône-Doubs s'est réunie en Assemblée Générale, sous la Présidence de Monsieur Jean-Luc QUIVOGNE, Monsieur Fabien SUDRY, Préfet de Région Bourgogne-Franche-Comté et Préfet de Côte-d'Or et Monsieur Jean-François COLOMBET, Préfet du Doubs sont excusés.

Membres titulaires : 58  
Quorum : 30  
Membres présents : 37  
Membres excusés : 21

Plus de la moitié des membres en exercice sont donc présents. Il s'agit de

**MEMBRES TITULAIRES**

**Présents :**

ALEZ MARTIN	Ange
BALLEVRE	Stéphane
BAUDIN	Christine Noëlle
BERGELIN	Xavier
CAMPENET	Marie-Céline
CARTIER	Anne-Céline
CHAMBRE	Fabrice
COSTA	Ana Maria
COUESMES	Serge
COURTOY	Jean-François
DEVAUX	Martial
DUCRET	Olivier
DUPUIS	Sophie
FAIVRE	Jérôme

FEUVRIER	Emilie
FLEURY-MATHIEU	Céline
FOURNIER	Dimitri
FRIQUET	Franck
GAUTHIER	Bénédicte
GIRARDOT	Vincent
GROSPERRIN	François
GUERDER	Philippe
GUILLAUME	Nicolas
HUGUENIN	Pascal
LEJEUNE	Eric
MAILLARD	Laurent
MARCONOT	Claude
MERCIER	Anne-Laure
MICHEL	Carole
MILLERET	Denis
MORGADINHO	Marie-Manuela
PETAMENT	Thierry
QUIVOGNE	Jean-Luc
ROUGET	Catherine
ROY	Alain
SAUGIER	David
TOURNIER	Damien

*Excusés :*

BISIAUX	Thierry
BOUCHER	Eric
BURIEZ	Christian-Thomas
CLEMENT	Pierre-Antoine
CURTIT	Gilles
FERRARI	Pascal
GELE	Jocelyn
GRESSET	Corinne
GUTEHRLE	Thierry
HATTON	David
JACQUIN	Christophe
JEANMART	Thierry
LEFEBVRE	Jean Charles
MARONNE	Lydie
MASSARD	Anne
PIRALLA	Catherine
RICHARD	Sylvie
SALVADOR	Damien
SIFFERLIN	Laurent
SANDRI	Sophie
TENERAND	Sophie

### **Exposé des motifs :**

Considérant que les règlements qui régissent la vie / le fonctionnement d'une Ecole d'une Chambre de Commerce et d'Industrie doivent être approuvés en Assemblée Générale pour être opposables aux tiers,

Considérant le projet de règlement pédagogique de la formation GUC d'IMEA (annexe 1), de la formation RDC (annexe 2) et de la formation RD (annexe 3),

Considérant les projets de règlements intérieurs pour les « statuts Etudiants » (annexe 4) et pour les « statuts Apprentis » (annexe 5) d'IMEA.

### **Délibération :**

L'Assemblée générale de la CCI Saône-Doubs approuve :

- les règlements pédagogiques et les règlements intérieurs d'IMEA,
- ceux-ci s'appliqueront aux nouvelles promotions à partir de la rentrée 2022.

### **Résultat du Vote :**

- Nombre de votants :	37
- Voix pour :	37
- Voix contre :	00
- Abstentions :	00

Cette délibération « REGLEMENTS DE L'ECOLE DE COMMERCE IMEA » est adoptée à l'unanimité.

***Pour copie certifiée conforme.***

Fait à BESANCON, le 30 mai 2022

**Jean-Luc QUIVOGNE,  
Président CCI Saône-Doubs**







# RÈGLEMENT PÉDAGOGIQUE

## Diplôme GUC Gestionnaire d'Unité commerciale Niveau 5 (Réseau NEGOVENTIS)

Par délibération l'Assemblée Générale de la Chambre de Commerce et d'Industrie Saône-Doubs en date du 30 mai 2022 a été approuvé le présent règlement pédagogique qui s'appliquera aux apprenants **intégrant l'école à la rentrée 2022.**

Tous les étudiant(e)s – apprenti(e)s - stagiaires inscrit(e)s doivent, dès qu'ils (qu'elles) intègrent la formation, certifier qu'ils (qu'elles) ont pris connaissance du présent règlement.

**Le règlement pédagogique a pour objet d'énoncer les règles relatives à l'organisation pédagogique de la formation et aux modalités d'obtention et de délivrance du diplôme.**



# SOMMAIRE

<b>Préambule</b>	page 3
<b>A – ADMISSION</b>	<b>page 3</b>
1. Conditions de candidature et d'admission	page 3
2. Modalités d'admission	page 3
3. Admission	page 3
4. Mutations	page 4
5. Constitution du dossier de demande de VAE	page 4
<b>B – ORGANISATION DES ETUDES</b>	<b>page 4</b>
1. Durée des études	page 4
2. Programme	page 4
3. Stages pour les élèves sous régime étudiant	page 5
4. Périodes en entreprise pour la formation en alternance	page 5
<b>C – CERTIFICATION</b>	<b>page 5</b>
1. Modalités de certification	page 5
2. Autorité de certification	page 6
3. Organisation des épreuves	page 9
4. Fraude aux examens et épreuves	page 10
5. Divulgaration des résultats	page 10
6. Interruption de la formation	page 10
7. Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise	page 10
<b>D – CONDITION DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION</b>	<b>page 11</b>
1. Certification totale	page 11
2. Certification partielle	page 11
3. Possibilité de se présenter aux épreuves de certification	page 11
4. Processus d'évaluation et validation des épreuves	page 11
5. Correction, évaluation, notation	page 12
6. Confidentialité	page 12
7. Archivage des productions des candidats	page 12
8. Modalités de passage	page 12
9. Déroulement des épreuves	page 12
10. Jury de certification	page 12
<b>Annexes</b>	
Contenus pédagogiques – Processus d'évaluation par blocs de compétences	page 14

## **Préambule :**

IMEA, l'Ecole de Commerce de la CCI Saône-Doubs appartient au Réseau National NEGOVENTIS. IMEA NEGOVENTIS propose 3 voies d'accès :

- formation initiale (statut régime étudiant ou en contrat d'apprentissage),
- formation continue et alternance (période ou contrat de professionnalisation),
- validation des acquis de l'expérience (VAE)

Le diplôme préparé est dénommé « Gestionnaire d'Unité Commerciale » (GUC). Il est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles à niveau 5. Il est proposé sur les 4 campus d'IMEA : Besançon – Montbéliard – Pontarlier - Vesoul.

## **A - ADMISSION**

### **1 - Conditions de candidature et d'admission**

#### **Formation initiale, apprentissage, formation continue**

- être titulaire d'un diplôme de niveau 4 ou baccalauréat validé
- OU
- Justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité
- et
- satisfaire aux épreuves de sélection

#### **Validation des acquis de l'expérience**

- Répondre aux prérequis fixés par la loi de modernisation sociale de 2002 et son décret d'application 2002\_615.

### **2 - Modalités d'admission**

L'inscription à la formation GUC se fait au travers du site Parcoursup.

Le candidat est convoqué à participer aux tests d'évaluation vers les métiers du commerce à l'une des dates de sessions précisées sur le site Parcoursup.

Ces tests sont communs à tous les candidats et sont destinés à apprécier la capacité du candidat à suivre la formation.

A l'issue des tests, un rendez-vous est fixé avec le candidat pour un entretien individuel de motivation qui s'attache à valider son projet professionnel et à identifier ses qualités personnelles indispensables au suivi profitable du programme professionnalisant GUC.

### **3 - Admission**

A l'issue des tests et de l'entretien de motivation, le candidat est informé via le site parcoursup de son admission ou non. Son admission définitive sera entérinée à réception et validation de son dossier d'inscription dûment complété.

#### **Pour la formation sous régime étudiant :**

- Si le candidat est admis, pour confirmer son admission, il doit retourner sa confirmation d'inscription accompagnée du chèque d'arrhes qui ne sera remboursé qu'en cas d'échec au baccalauréat.

## **Pour la formation par la voie de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation :**

- Le candidat est invité à participer aux réunions d'information prévues pour accompagner les candidats dans la recherche de l'entreprise d'accueil, ou à approfondir son projet professionnel par des entretiens conseils auprès de professionnels du commerce et de la distribution.  
Le candidat n'est définitivement admis à suivre la formation qu'après signature d'un contrat d'apprentissage, ou d'un contrat de professionnalisation avec l'entreprise d'accueil.  
Le contrat d'apprentissage peut être signé au plus tôt trois mois avant le début de la formation et au plus tard trois mois après le début de la formation. Le contrat de professionnalisation peut être signé au plus tôt un mois avant le début de la formation et au plus tard un mois après le début de la formation.

## **4 - Mutations**

Les mutations sous régime étudiant entre Ecoles du Réseau NEGOVENTIS ne peuvent intervenir qu'à titre exceptionnel, uniquement à compter de la fin de la première année. Elles sont soumises à l'accord des deux directeurs d'école concernés.

## **5 - Constitution du dossier de demande de VAE**

La demande VAE s'appuie sur les dossiers de candidature et de validation.

Le dossier de candidature contient les informations sur les emplois et activités exercés. Ces informations permettront de déterminer si la candidature en VAE est recevable pour la certification demandée.

Une fois la demande déclarée recevable, le candidat doit constituer son dossier de validation.

Le dossier de validation conduit à décrire avec précision les activités et à apporter la preuve des éléments avancés.

Le jury de validation statuera à partir des éléments fournis dans le dossier de candidature et le dossier de validation.

La recevabilité de la demande ne préjuge en aucun cas de l'étendue de la validation qui sera prononcée par le jury.

## **B - ORGANISATION DES ETUDES**

### **1 – Durée des études**

- Durée de la formation en centre : **952 heures minimum**  
dont  
Année 1 : **476 heures minimum**  
Année 2 : **476 heures minimum**
- Durée globale du cursus : **24 mois en moyenne**

### **2 - Programme**

Le programme et le déroulement des cours sont remis aux apprenants en début de chaque année de formation.

Le référentiel d'activités et de compétences a été réalisé par le réseau NEGOVENTIS. (*cf en annexes Référentiel d'activités et de compétences Réseau NEGOVENTIS*). Ce référentiel peut être modifié en fonction de l'évolution des compétences attendues par les entreprises.

### **3 - Stages pour les élèves sous régime étudiant**

(cf règlement intérieur formations en régime étudiant d'IMEA : stages pratiques et travaux en entreprise)

#### **1<sup>ère</sup> année**

Minimum 26 semaines de stages devront être réalisées dans des structures différentes (les stages dans les associations ne sont pas acceptés) en Commerce / Distribution / Entreprise commerciale ou de services.

#### **2<sup>ème</sup> année**

1 stage (les stages dans les associations ne sont pas acceptés)

- **22 semaines en Commerce / Distribution / Entreprise commerciale ou de service**

Certain stage font l'objet d'un rapport écrit et d'une présentation orale devant un jury.

Tout rapport devra être soumis à l'entreprise avant rendu à l'école. En apposant sa signature et son tampon, le tuteur et l'entreprise certifieront avoir pris connaissance du rapport. En l'absence des signatures et tampon, aucun rapport ne sera transmis aux membres du jury et la note affectée sera de 0/20 pour l'écrit.

### **4 - Les périodes en entreprise pour la formation en alternance**

Les périodes en entreprise, le rythme de l'alternance sont communiqués à l'apprenant et à l'entreprise d'accueil en début de chaque année de formation.

Pour les apprentis, le livret de l'apprenti permet de faire le lien entre la formation à l'école et la formation en entreprise. Sa tenue et sa transmission sont sous la responsabilité de l'apprenti.

## **C - LA CERTIFICATION**

### **1 - Modalités de certification**

Le référentiel du diplôme de GESTIONNAIRE D'UNITE COMMERCIALE est composé de 4 blocs de compétences et de la prise en compte d'une pratique professionnelle.

Le référentiel intègre une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités :

- A partir d'une note attribuée par le professionnel qui suit le candidat en entreprise, à l'aide d'une grille d'activités et de compétences
- A partir de la notation d'un dossier professionnel et d'une soutenance reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation
- Tout rapport devra être soumis à l'entreprise avant rendu à l'école. En apposant sa signature et son tampon, le tuteur et l'entreprise certifieront avoir pris connaissance du rapport. En l'absence des signatures et tampon, aucun rapport ne sera transmis aux membres du jury et la note affectée sera de 0/20 pour l'écrit.

Cette dimension professionnelle est également évaluée au travers notamment :

- De la présentation d'une action commerciale réalisée en entreprise
- Des études de cas
- Des mises en situation

## **2 - Autorité de certification**

CCI France, qui porte et délivre la certification professionnelle :

- comptabilise les effectifs des différents centres de formation (*Remontée statistique a posteriori du recrutement : enquête de rentrée - contrôle systématique*),
- veille au respect de la mise en œuvre du référentiel pédagogique (Remontée des plannings et/ou contenus pédagogiques par contrôle aléatoire),
- garantit la mise en œuvre du référentiel de certification (Remontée des résultats obtenus par les apprenants : PV en jury final - détail des résultats + liste des futurs titulaires de la certification : contrôle systématique),
- centralise les sujets d'évaluation des blocs de compétences de tous les centres de formation du réseau (contrôle systématique – mise en place d'une banque de sujets sur m@CCI),
- assure le suivi des placements (Remontée des enquêtes de placement gérées par CCI FRANCE : contrôle systématique annuel)
- garantit la mise en œuvre de la VAE (Remontée statistique des candidatures, contrôle systématique annuel et résultats VAE totale ou partielle : contrôle systématique)

### 3 – Organisation des épreuves

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

#### **En cas de non présentation :**

La non-présentation aux évaluations de bloc induit la non-obtention de ces derniers.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les conditions fixées par le centre de formation (date, heure...) ou la non présentation à la soutenance, induisent la non obtention du diplôme.

Pénalités de retard de remise de dossier ou rapport : 25% du nombre maximum de points jusqu'à 24 h et 0/20 au-delà de 24h de retard.

#### **Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc(s) et à l'évaluation professionnelle**

- **Maladie** : certificat médical précisant l'incapacité de l'apprenant à être présent pour la formation initiale ou arrêt de travail pour les salariés en alternance
- **Autre cas de force majeure** justifié (cf. jurisprudence applicable en la matière)

**Dans ces seuls cas**, une épreuve de rattrapage ou de substitution sera proposée au candidat dans un délai précisé par chaque établissement. En cas d'absence non justifiée à une épreuve, la note de 0 sera attribuée.

#### **Absentéisme non justifié**

Les absences en entreprise, dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise.

Les absences non justifiées en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face.

Les sanctions pour absentéisme relèvent du règlement intérieur de chaque établissement et seront étudiées au cas par cas.

#### **Cas exceptionnel de non délivrance de note professionnelle par l'entreprise d'accueil :**

Si pour une raison exceptionnelle, l'entreprise d'accueil dans le cadre de la formation en alternance ne communique pas à l'établissement de note professionnelle, il sera demandé à l'apprenant de fournir dans un délai raisonnable un rapport d'activités / missions qu'il soutiendra devant un jury composé au minimum de deux professionnels, afin d'obtenir une note d'évaluation professionnelle.

#### **Aménagement des épreuves pour la validation de bloc pour les candidats sous statut de handicap :**

**Le référent handicap IMEA, après entretien avec l'apprenant, aura validé les mesures permettant de bien accompagner l'apprenant en situation de handicap sur chaque campus**

#### **Exemples de mesures classiques :**

- mise en place d'un 1/3 temps (préparation et réalisation des épreuves)
- assistance d'un(e) secrétaire (lecture ou écriture sous dictée)
- présence d'une interface de communication (exemple : interprète....)
- aménagement du poste de travail avec mise à disposition :
  - o d'un ordinateur portable
  - o d'un clavier adapté et / ou d'une souris loupe (déficient visuel) - d'un dictaphone pour traiter l'étude de cas
  - o d'une règle-loupe avec fil de lecture
  - o d'un logiciel de reconnaissance vocale (nécessite un apprentissage mais sera utile durant tout le parcours de l'apprenant)

## **Des mesures spécifiques peuvent être mises en œuvre selon les situations y compris la substitution d'une épreuve écrite par un oral.**

Toutes les évaluations de bloc sont respectées même si elles font l'objet d'aménagements (durée, déroulé.....). Les études de cas du réseau sont utilisées systématiquement lorsqu'elles sont diffusées au niveau national.

### **4 – Fraude aux examens et épreuves**

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

Tout candidat pris en situation de fraude est immédiatement exclu de l'épreuve et de ce fait éliminé. Il ne valide aucun bloc.

Pour obtenir la validation totale ou partielle du diplôme, il doit repasser l'ensemble des évaluations de blocs à la session suivante après en avoir fait la demande, par courrier recommandé avec accusé de réception, au centre d'examen 4 mois avant le début des épreuves s'il repasse en candidat libre.

**En cas de falsification de documents officiels (diplôme, attestation...), le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.**

### **5 - Divulgence des résultats**

**Les résultats d'examen sont validés par un jury de certification finale qui rédige le Procès Verbal d'examen et le transmet à CCI FRANCE pour octroi d'un N° d'enregistrement.**

La divulgation des résultats peut alors avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque centre de formation : affichage, site internet, courrier....

### **6 - Interruption de la formation**

Tout apprenant peut, pour diverses raisons, décider de mettre un terme à ses études. Dans le cas où il ne sollicite pas officiellement un report, il est déclaré démissionnaire, et ne se trouve pas autorisé à poursuivre sa scolarité.

### **7 - Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise**

En cas de rupture du contrat de travail par l'une ou l'autre des parties, l'apprenant est autorisé à assister aux cours dans le cadre de la formation professionnelle, selon la législation en vigueur.

## **D - CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION**

Pour pouvoir participer aux épreuves écrites et orales du bloc, le candidat doit avoir suivi a minima 90% de sa formation dispensée en centre. En deçà de ce pourcentage, le responsable du centre de formation peut refuser la participation du candidat aux épreuves écrites et orales des blocs. Si une personne justifie par des arrêts de travail des absences à hauteur de + de 10% du temps de formation en centre, la situation sera étudiée.

## **1 – CERTIFICAT TOTALE**

- La **certification totale** est délivrée si :
  - **Le candidat obtient 10 de moyenne générale et sous réserve :**
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 8/20 à l'un des 4 blocs** (note éliminatoire).
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 10/20 à l'évaluation professionnelle**

## **2 – CERTIFICAT PARTIELLE**

- La **certification partielle** est délivrée si :
  - **Le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale ;** Il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.
  - **Le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10 mais une note inférieure à 8/20** (note éliminatoire) **dans un ou plusieurs blocs. Il conserve dans ce cas le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.**

## **3 - POSSIBILITE DE SE REPRESENTER AUX EPREUVES DE CERTIFICATION**

### **En cas d'échec :**

Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.

Concernant l'évaluation professionnelle le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle, dans un délai de 5 ans.

- **Dans le cadre d'un redoublement :** le candidat suit les modules du ou des blocs non validés et repasse toutes les évaluations de modules et les évaluations de blocs de l'année concernée.
- **En candidat libre :** le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de ses notes en contrôle continu (présentation du relevé de notes obligatoire) et sa note de tuteur. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant la fin de la formation en cours).

## **4 - LE PROCESSUS D'ELABORATION ET DE VALIDATION DES EPREUVES**

Le Réseau NEGOVENTIS adopte une procédure qui garantit à la fois :

- l'homogénéité des épreuves sur le plan national
- la valorisation des spécialisations sectorielles.

### **Deux types d'évaluation :**

#### **Les évaluations de modules de formation**

Elles sont conçues et gérées sous forme de contrôles continus ;

Chacun des modules ainsi évalué conduit à une notation sur 10, 20 ou 30 points : note sèche ou moyenne de plusieurs notes.

- **Les évaluations de blocs de compétences**

Chaque bloc de compétences est évalué par un cas de synthèse et / ou un oral.  
L'utilisation des sujets conçus au niveau national est obligatoire

## **5 - CORRECTION, EVALUATION ET NOTATION**

### Oraux

Pour l'ensemble des épreuves orales une grille nationale et une note de procédure régissent les évaluations et la notation.

### Ecrits

Toute conception de sujet pour les épreuves écrites comprend l'élaboration d'une grille de correction ou d'une rédaction de corrigé qui s'efforce, par dossier, de décliner un barème de notation le plus précis et le plus fin possible permettant ainsi d'assurer une correction objective.

Tout sujet écrit doit être rendu en fin d'épreuve avec la copie, afin d'éviter la circulation des sujets.

La correction des copies des candidats est assurée par le centre de formation du réseau organisateur de l'examen ou par une autre école du réseau.

Les copies des épreuves de validation de bloc doivent pouvoir être consultées à la demande du candidat dans un délai d'un an maximum après les épreuves, sur demande écrite.

## **6 - CONFIDENTIALITE**

Les concepteurs des épreuves ainsi que tous les acteurs administratifs ou pédagogiques du réseau NEGOVENTIS sont tenus à la plus stricte confidentialité tant sur les contenus des sujets d'examen que sur les notations, et ce jusqu'à la divulgation officielle des résultats.

## **7 – ARCHIVAGE DES PRODUCTIONS DES CANDIDATS**

Toutes les productions faisant l'objet d'une évaluation doivent être archivées dans l'établissement afin de pouvoir être consultées sur demande écrite du candidat dans un délai de un an maximum après les épreuves.

## **8 - MODALITES DE PASSAGE**

Le passage de première en deuxième année est automatique.

## **9 - DEROULEMENT DES EPREUVES**

Cf. : règlement intérieur d'IMEA

## **10 - JURY DE CERTIFICATION**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

La constitution du jury est conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Le jury est souverain dans ses décisions.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre une attestation de suivi de formation.

### **Composition des différents jurys**

#### **Jury de soutenance**

Il doit être composé à minima de 2 membres dont 1 professionnel du secteur.

#### **Jury de certification finale**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

Le jury de certification est composé à minima de 4 personnes :

- Président du jury
- Représentant « employeur »
- Représentant « salarié »
- Représentant de la formation

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention de la certification totale ou partielle.

**Le jury est souverain dans ses décisions.**

## Référentiel d'activités de compétences et d'évaluation GUC

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n° 1 : Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygiales de l'unité commerciale</b>			
A1 L'étude de la concurrence et des évolutions des pratiques de consommation sur périmètre de son enseigne au moyen d'outils numériques de captation de l'information	<p><b>En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché et en déclinant la politique commerciale de son entreprise, mettre en œuvre les actions commerciales et les opérations de marketing phygiales permettant de dynamiser les ventes de son unité tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque.</b></p> <p><b>C.1.1 Repérer le positionnement et la zone de chalandise des entreprises concurrentes implantées localement</b>, en les comparant à ceux de son entreprise et aux caractéristiques de son offre produits/services et de sa promesse commerciale, afin de prendre la mesure de la concurrence et de saisir la singularité, les forces et faiblesses de son enseigne.</p> <p><b>C.1.2 Etudier les offres produits/services et prix pratiqués par les entreprises concurrentes</b>, en se rendant sur les différents points de vente situés sur sa zone et en consultant leurs outils numériques de promotion et de vente en ligne, afin d'identifier les innovations en matière d'offres commerciales et de les resituer au regard du positionnement de son enseigne.</p> <p><b>C.1.3 Analyser les parcours et expériences clients proposés par les enseignes concurrentes sur les canaux physiques et digitaux</b>, en se rendant sur leurs différents points de vente et en consultant leurs outils numériques (site institutionnel, réseaux sociaux, plateforme de e-commerce...), afin de trouver des motifs d'inspiration pour renouveler ses techniques de valorisation des produits et d'enrichir l'expérience de ses clients.</p> <p><b>C.1.4 Repérer les tendances en émergence et les facteurs influant sur les comportements d'achat</b>, en analysant les données issues des outils digitalisés de gestion de la relation clients de son entreprise, afin de tenir compte des évolutions des pratiques de ses clients (prise d'information préalable, multiplication des canaux d'achat, aspiration à des achats éthiques et responsables...) dans la mise en place de ses actions commerciales.</p>	<p>Toutes les compétences constitutives du bloc sont évaluées sur la base de la production suivante :</p> <p><b>Une proposition d'aménagement d'un espace de vente et de mise en œuvre d'une action promotionnelle sur les canaux physiques et digitaux, s'appuyant sur l'analyse des pratiques de la concurrence et de l'évolution des comportements d'achat</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite et orale</p>	<p><i>En relation avec les compétences C.1.1 à C.1.4 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'analyse de l'environnement interne/externe de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la présentation de l'entreprise est exacte et complète (historique, typologie, secteur d'activité, effectifs, organisation interne, offre produit/service, zone de chalandise),</li> <li>- les caractéristiques de l'offre sont correctement identifiées et mises en contexte (assortiment, gamme, prix, concurrence, merchandising, canaux de distribution physiques et digitaux),</li> <li>- les caractéristiques de la demande sont correctement identifiées (la cible client est définie, les comportements d'achat et leur évolution sont caractérisés, les méthodes de fidélisation sont repérées),</li> <li>- les forces/faiblesses de l'entreprise et de sa promesse commerciale sont évaluées,</li> <li>- les menaces/risques portés par l'environnement de l'entreprise sont correctement identifiés et restitués.</li> </ul> </li> </ul>

<p>A2 L'organisation de l'espace de vente de l'unité commerciale et la mise en place d'outils d'aide à la vente numérique</p>	<p><b>C.2.1 Organiser la surface de vente de l'unité commerciale</b> en cohérence avec l'image de l'enseigne ou de la marque, en utilisant à bon escient les techniques de merchandising permettant la création d'un espace, d'une ambiance et d'un décor en adéquation avec son offre produits/services et participant à leur valorisation, afin de proposer à ses clients une expérience favorisant la concrétisation de leur intention d'achat.</p> <p><b>C.2.2 Mettre en place des outils d'aide à la vente numériques innovants</b> (bornes, tablettes, murs interactifs, réalité augmentée...), en veillant à leur attractivité, leur accessibilité et leur commodité d'utilisation, afin de permettre à ses clients de consolider leur connaissance du produit et d'affermir leur intention d'achat.</p>		<p><i>En relation avec les compétences C.2 à C.4 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de la proposition de merchandising et d'action promotionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs commerciaux sont précisés et évaluables,</li> <li>- les moyens opérationnels à mettre en œuvre sont spécifiés et correctement dimensionnés,</li> <li>- l'aménagement proposé est en cohérence avec l'image de marque de l'entreprise,</li> <li>- l'ambiance générée par la proposition d'aménagement est en cohérence avec les caractéristiques de l'offre produit/service,</li> <li>- l'aménagement proposé conjugue commodité de circulation et facilitation de l'acte d'achat,</li> <li>- des outils numériques d'aide à la vente sont proposés et ils sont adaptés au type de produits/services distribués et à la cible client visée,</li> <li>- la proposition d'action extracommerciale est originale et constitue un levier d'attractivité et de fidélisation de la cible client visée,</li> <li>- les messages promotionnels sont adaptés aux spécificités de la cible client et au format des supports digitaux,</li> <li>- les supports valorisent l'offre produit/service,</li> <li>- les obligations réglementaires sont respectées.</li> </ul> </li> </ul>
<p>A3 La mise en œuvre d'actions et techniques de promotion innovantes des produits et services proposés par son enseigne</p>	<p><b>C.3 Définir de nouvelles idées de promotion des produits/services commercialisés par son enseigne</b>, en déterminant les actions et techniques d'ordre commercial et extracommercial (événement, animation...) à mettre en œuvre sur les canaux physiques et digitaux, afin de contribuer à l'attractivité de son unité et au développement de ses ventes.</p>		
<p>A4 La réalisation d'actions de communication et marketing physiques et numériques</p>	<p><b>C.4.1 Déployer les outils de communication commerciale physiques et digitaux de son unité</b>, en veillant à leur diffusion sur chaque canal utilisé (PLV en magasin, messages promotionnels sur site internet et sur les réseaux sociaux ...), afin de dynamiser ses ventes.</p>		

Bloc de compétences n° 2 : Conseil, vente et gestion de la relation clients dans un contexte omnicanal

<p>A5 L'identification des caractéristiques des clients de l'unité commerciale par l'exploitation de leurs données personnelles dans le respect du RGPD</p>	<p>En développant une parfaite connaissance de ses clients, de leurs caractéristiques et attentes et en s'appuyant sur une connaissance approfondie de son offre commerciale, assurer la commercialisation de l'offre produits/services de l'unité commerciale, en optimisant la relation avec ses clients afin de leur apporter satisfaction, de les fidéliser et de concrétiser leur intention d'achat.</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>1/ En relation avec les compétences C.5, C.6.1 à C.6.4, C.7.1 &amp; C.7.2</b></p> <p><b>La réalisation d'un acte de conseil/vente, intégrant la gestion d'une situation relationnelle difficile ou atypique avec un client</b></p>	<p><b>1/ En relation avec les compétences C.5, C.6.1 à C.6.3 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'attitude commerciale : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la posture et le comportement sont adaptés à la situation et en adéquation avec le positionnement de l'entreprise,</li> <li>- les règles d'accueil et de convivialité sont appliquées et favorisent l'instauration d'un échange contribuant à la réussite de l'acte de vente et la résolution de la situation,</li> <li>- les spécificités et caractéristiques du client sont décodées,</li> <li>- la posture et le comportement sont adaptés aux particularités du clients,</li> <li>- la posture mise en œuvre conjugue écoute et assertivité et favorise l'expression libre du client.</li> </ul> </li> </ul>
<p>A6 L'accueil des clients sur les différents canaux de vente de l'unité commerciale et l'analyse de leurs besoins</p>	<p><b>C.5 Analyser les caractéristiques des clients de l'unité commerciale</b> selon leur catégorie d'appartenance et leur typologie, en identifiant les spécificités de leur comportement de consommation par l'analyse des données personnelles mises à disposition par les outils numériques de gestion de la relation clients de son entreprise, afin de déterminer les facteurs contribuant à leur décision d'achat en vue d'exercer une fonction de vendeur conseil et d'optimiser ses ventes.</p> <p><b>C.6.1 Mettre en œuvre une démarche d'accueil des clients de l'unité commerciale sur ses différents canaux de vente</b>, en veillant à l'application des règles de convivialité conformes aux standards et au positionnement de son enseigne, afin d'établir un climat favorable à l'acte d'achat et à la fidélisation de la relation commerciale.</p> <p><b>C.6.2 Vérifier la mise en place des dispositions spécifiquement adaptées à l'accueil de la clientèle en situation de handicap sur les canaux de vente physiques et digitaux</b>, en appliquant les directives de l'enseigne et en les adaptant au regard des caractéristiques de l'espace de vente, afin de garantir accessibilité et autonomie tout au long du parcours d'achat.</p> <p><b>C.6.3 Evaluer l'attitude à adopter à l'égard de chaque client</b>, en les observant et en tenant compte de leur comportement, afin d'adopter un positionnement adapté et d'initier une relation favorisant la réalisation de leur acte d'achat.</p>	<p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée Travail individuel Production orale</p>	<p><i>En relation avec les compétences C.6.4, C.7.1 et C.7.2 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'analyse et du traitement de la situation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les informations à demander au client sont correctement identifiées,</li> <li>- les techniques de questionnement sont appliquées à bon escient et permettent d'approfondir le besoin et les motivations du client,</li> <li>- le profil du client est décrypté de façon approfondie par la consultation de ses données et comportement d'achat fournies par un outil numérique,</li> </ul> </li> </ul>

<p>A7 Le conseil des clients, la réalisation des ventes et le traitement des réclamations</p>	<p><b>C.6.4 Analyser les attentes de ses clients</b>, en développant une démarche d'écoute et en précisant leur profil et comportement d'achat au moyen des données issues de ses outils numériques, afin de définir leurs besoins et d'adopter une posture de conseil adapté et contribuant à la personnalisation de la relation commerciale.</p> <p><b>C.7.1 Développer un argumentaire sur les caractéristiques des produits/services proposés</b>, en apportant aux clients des réponses fiables et actualisées à l'appui d'informations obtenues en direct grâce aux outils connectés et en mobilisant les outils numériques d'aide à la vente, afin de concrétiser l'achat d'un produit/service leur donnant satisfaction.</p> <p><b>C.7.2 Assurer un service après-vente</b> permettant de régler les problèmes rencontrés avec les clients, en trouvant des solutions acceptables pour ses clients suite à réclamation tout en préservant les intérêts de son unité et le respect des règles commerciales, afin de préserver la satisfaction du client.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les outils numériques d'aide à la vente sont mobilisés de façon adaptée et efficace,</li> <li>- les dimensions factuelles et émotionnelles de la situation sont dissociées,</li> <li>- les objections du client sont traitées et contre-argumentées, notamment à l'appui d'informations obtenues en direct au moyen d'outils connectés,</li> <li>- le diagnostic de la situation est correct,</li> <li>- les dimensions contractuelles et réglementaires liées à la vente sont prises en compte et le droit commercial est respecté,</li> <li>- la solution proposée est exposée de façon claire et valorisée,</li> <li>- la solution est validée par le client et permet de déboucher sur un accord,</li> <li>- l'entretien est clos par une prise de congé.</li> </ul>
<p>A8 La mise en place des mesures d'optimisation du niveau de satisfaction des clients de l'unité commerciale</p>	<p><b>C.8.1 Contribuer à la fidélisation des clients</b>, en les informant régulièrement des offres dont ils peuvent bénéficier par les voies numériques et dans le respect du RGPD, afin de maintenir son volant de clientèle.</p> <p><b>C.8.2 Vérifier le niveau de satisfaction des clients</b>, en mettant en œuvre les enquêtes dématérialisées et en consultant leurs résultats, afin d'identifier les pratiques à capitaliser et les points d'irritation à corriger avec la mise en place d'améliorations de son offre commerciale.</p>	<p><i>2/ En relation avec les compétences C.8.1 à C.8.2</i>  <b>Une proposition d'actions de fidélisation à mettre en place</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>Etude de cas d'entreprise  Travail individuel  Production écrite</p>	<p><i>2/ En relation avec la compétence C.8.2 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les enjeux de la fidélisation sont correctement identifiés,</li> <li>- les actions de fidélisation préexistantes font l'objet d'une évaluation critique permettant l'identification de leurs efficacité et limites,</li> <li>- le choix de la ou des méthode(s) d'analyse de la clientèle utilisée est argumentée,</li> <li>- la segmentation de la clientèle proposée est justifiée et argumentée.</li> </ul> </li> </ul>

			<p><i>En relation avec les compétences C.8.1 &amp; C.8.2 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de la proposition d'action de fidélisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les contraintes liées au RGPD dans l'utilisation des données clients sont prises en compte et respectées,</li> <li>- plusieurs outils de fidélisation adaptés à la typologie de la clientèle sont identifiés,</li> <li>- le choix des outils de fidélisation à utiliser est argumenté et leurs avantages et inconvénients explicités,</li> <li>- la mise en œuvre de l'action de fidélisation est planifiée,</li> <li>- un outil d'évaluation est proposé pour mesurer l'effet de l'action de fidélisation à mettre en œuvre.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Bloc de compétences n° 3 : Suivi des ventes et gestion des stocks de l'unité commerciale</b>			
A9 La tenue des outils de suivi de l'activité de vente de l'unité commerciale	<p><b>En veillant à la tenue et à l'actualisation des outils de suivi d'activité au moyen de logiciels dédiés, assurer le suivi des ventes et la gestion des achats de l'unité commerciale, en analysant l'évolution de son chiffre d'affaires et des ventes, afin d'identifier les nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser et d'opérer les commandes garantissant la mise à disposition des produits/services à ses clients.</b></p> <p><b>C.9.1 Vérifier les encaissements résultant de la vente des produits/services de l'unité commerciale, en effectuant les actes de base du suivi de trésorerie et en identifiant et corrigeant les erreurs potentielles, afin de garantir l'exactitude des données transmises aux services comptables de son entreprise.</b></p> <p><b>C.9.2 Assurer l'actualisation des indicateurs de suivi d'activité de l'unité commerciale, en renseignant les tableaux de bord permettant de rendre compte de ses résultats commerciaux dans</b></p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>1/ En relation avec les compétences C.9.1, C.9.2, C.10.1, C.10.2 &amp; C.11</b>  <b>L'analyse des résultats d'une activité commerciale et la proposition de mesures correctives contribuant à la dynamisation des ventes</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p>	<p><b>1/</b></p> <p><i>En relation avec les compétences C.9.1, C.9.2, C.10.1 &amp; C.10.2 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitude de l'analyse des données commerciales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les indicateurs de de rentabilité commerciaux sont identifiés, compris et différenciés,</li> <li>- le choix des données à utiliser pour le calcul des indicateurs de rentabilité est correct,</li> <li>- le calcul du taux de marque est exact,</li> <li>- le calcul du taux de marge est exact,</li> <li>- le calcul du coefficient multiplicateur est exact,</li> </ul> </li> </ul>

<p>A10 L'analyse du produit des ventes et des actions promotionnelles de l'unité commerciale</p>	<p>les outils logiciels dédiés, afin de suivre les évolutions de ses ventes, de son chiffre d'affaires et des marges réalisées.</p> <p><b>C.10.1 Analyser les résultats commerciaux de l'unité</b>, en les comparant à ceux de l'enseigne au niveau régional ou national et à ceux de la concurrence, afin de situer l'efficacité de son action commerciale et d'identifier les succès, méventes et marges réalisées sur chaque famille de produits/services.</p> <p><b>C.10.2 Rechercher les causes de succès ou de méventes</b> des différents produits/services, en analysant les courbes de vente des différents produits/services commercialisés, afin de capitaliser les réussites constatées et de remédier aux insuccès.</p>	<p>Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la détermination du seuil de rentabilité est correcte et intègre celle du point mort et de la marge de rentabilité,</li> <li>- les hypothèses d'explication des causes de succès et méventes sont plausibles, argumentées et justifiées.</li> </ul> <p><i>En relation avec la compétence C.11 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de la proposition de mesures correctives : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la proposition s'appuie sur l'analyse des causes de mévente et l'identification des facteurs de succès,</li> <li>- les différentes possibilités de mesures correctives sont présentées et évaluées au regard de leur intérêt respectif,</li> <li>- les avantages des mesures retenues sont clairement présentés et démontrés,</li> <li>- les actions à mettre en place sont planifiées et budgétisées de façon réaliste et dans le respect des impératifs de rentabilité.</li> </ul> </li> </ul>
<p>A11 La proposition d'actions correctives d'optimisation des ventes de l'unité commerciale</p>	<p><b>C.11 Déterminer les actions correctives à mettre en œuvre</b>, en s'appuyant sur les conclusions de l'analyse de l'activité, afin de dynamiser les ventes de l'offre produits/services de l'unité commerciale.</p>		
<p>A12 La gestion des commandes et approvisionnements de l'unité commerciale au moyen d'outils numériques</p>	<p><b>C.12.1 Gérer les stocks de produits distribués dans l'unité commerciale</b>, en procédant à leur inventaire et leur mise à jour selon les procédures en vigueur et au moyen d'outils numériques, afin de déterminer les besoins de réapprovisionnement du magasin.</p> <p><b>C.12.2 Passer les commandes de produits</b> auprès des fournisseurs ou de la centrale d'achat de son enseigne, en respectant les procédures à suivre et en tenant compte des délais de livraison, afin de garantir la mise à disposition des produits et d'éviter toute rupture dans leur réassortiment.</p> <p><b>C.12.3 Contrôler la quantité et la qualité des produits livrés</b>, en s'assurant de leur conformité aux conditions définies lors de l'établissement des contrats et en traitant les irrégularités constatées, afin de garantir le respect des engagements des fournisseurs.</p>	<p><i>2/ En relation avec les compétences C.12.1 à C.12.4</i></p> <p><b>La mise en œuvre d'une procédure d'approvisionnement de fournitures</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<p><i>2/</i></p> <p><i>En relation avec les compétences C.12.1 à C.12.4 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité de la mise en œuvre de la procédure d'approvisionnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles et principes d'inventaire des produits sont appliqués,</li> <li>- l'évaluation des besoins en réapprovisionnement est juste,</li> <li>- les procédures de passation de commande sont appliquées,</li> </ul> </li> </ul>

	C.12.4 Etablir les documents nécessaires au règlement des produits livrés, en s'assurant de leur conformité aux conditions définies lors de l'établissement des contrats, afin d'assurer le respect de ses engagements vis-à-vis de ses fournisseurs.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les délais d'acheminement et de livraison sont pris en compte et la mise à disposition des produits en temps voulu est sécurisée,</li> <li>- les indications de quantité, qualité et délai sont vérifiées,</li> <li>- les documents nécessaires au règlement des livraisons sont vérifiés, conformes et visés.</li> </ul>
<b>Bloc de compétences n° 4 : Collaboration à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale et à l'animation d'équipe</b>			
A13 L'organisation du travail et du planning des collaborateurs de l'unité commerciale	<p><b>En tenant compte des fluctuations et des besoins de l'activité selon les heures et les saisons, collaborer à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale, en élaborant les plannings et en animant l'équipe de travail, afin d'assurer une gestion optimale de la surface de vente.</b></p> <p><b>C.13.1 Participer à l'organisation du travail au sein de l'unité commerciale</b>, en déterminant les tâches et activités à réaliser et en hiérarchisant les priorités, afin d'optimiser le fonctionnement du point de vente au regard des besoins résultant de son activité.</p> <p><b>C.13.2 Contribuer à l'élaboration de son planning et éventuellement celui d'un ou plusieurs collaborateurs</b>, en respectant le code du travail et en tenant compte des heures de fréquentation et en répartissant les tâches à effectuer selon les compétences, afin de garantir la disponibilité des ressources humaines suffisantes pour assurer l'activité de l'unité commerciale.</p>	<p>Toutes les compétences constitutives du bloc sont évaluées sur la base de la production suivante :</p> <p><b>Une proposition d'organisation de travail liée à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une activité quotidienne,</li> <li>- une activité exceptionnelle.</li> </ul> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p>	<p><i>En relation avec les compétences C.13.1, C.13.2, C.14.1 &amp; C.14.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'analyse du fonctionnement de l'unité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organisation fonctionnelle et structurelle de l'unité est correctement identifiée,</li> <li>- les ressources matérielles mobilisées sont identifiées et présentées,</li> <li>- le volume et la répartition des heures travaillées au sein de l'unité, en fonction des différentes activités, sont évalués,</li> <li>- les points forts et les points faibles de l'organisation sont correctement identifiés : <ul style="list-style-type: none"> <li>efficience des heures travaillées,</li> <li>priorisation est hiérarchisation des activités,</li> <li>identification des causes de retard,</li> <li>identification des obstacles à la productivité.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><i>En relation avec les compétences C.13.1, C.13.2, C.14.1 &amp; C.14.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de la proposition d'organisation structurelle :</li> </ul>
A14 Le contrôle des activités réalisées au sein de l'unité commerciale	<p><b>C.14.1 Veiller à la mise en œuvre des dispositions hygiéniques et sanitaires</b> au sein de la surface de vente, en appliquant les règles et procédures découlant des obligations législatives et de la politique QHSE de son entreprise, afin de garantir la sécurité des employés.</p> <p><b>C.14.2 Contrôler la réalisation des activités de l'unité commerciale</b>, en vérifiant le respect des procédures, règles et normes établies par son enseigne, afin de s'assurer du bon fonctionnement du point de vente.</p>	<p>Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	

<p>A15 L'amélioration du fonctionnement opérationnel de l'unité commerciale</p>	<p><b>C.15.1 Proposer des solutions opérationnelles à mettre en œuvre</b>, en prenant l'avis d'un ou plusieurs collaborateurs et en identifiant les points pouvant faire l'objet d'une amélioration, afin d'optimiser le fonctionnement de l'unité opérationnelle.</p> <p><b>C.15.2 Résoudre les situations problématiques et les conflits interpersonnels au sein de l'unité commerciale</b>, en trouvant une solution adaptée respectant les intérêts de chacun, afin de maintenir la sérénité du climat de travail.</p> <p><b>C.15.3 Former un ou plusieurs collaborateurs en situation de travail</b>, en leur apportant des conseils et consignes d'ordre technique ou comportemental et en déterminant avec eux les axes de progrès à réaliser, afin de contribuer au développement de leurs compétences et à l'adoption d'une attitude conforme au positionnement de l'enseigne.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les axes d'amélioration proposés contribuent à l'efficience de l'organisation et sont vecteurs de gain de productivité,</li> <li>- les axes d'amélioration proposés sont adaptés au contexte de l'entreprise (habitudes, culture, capacités...),</li> <li>- les axes d'amélioration proposés respectent la réglementation sociale et le droit du travail, ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité,</li> <li>- les axes d'amélioration proposés prennent en compte les problématiques environnementales et s'inscrivent dans une logique de développement durable.</li> </ul> <p><i>En relation avec les compétences C15.1 &amp; C.15.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de la proposition d'organisation liée à une activité ou situation exceptionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différentes composantes de la situation sont correctement identifiées et prises en compte,</li> <li>- la distance prise par rapport à la situation est suffisante pour identifier les solutions adéquates,</li> <li>- l'analyse de la situation permet d'identifier la problématique, d'en trouver les causes et de la résoudre,</li> <li>- le planning d'action est cohérent et respecte la législation et les spécificités des collaborateurs en situation de handicap.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	--	--



# RÈGLEMENT PÉDAGOGIQUE

## Diplôme RD Responsable de la Distribution – Niveau 6 (Réseau NEGOVENTIS)

Par délibération de l'Assemblée Générale de la Chambre de Commerce et d'Industrie Saône-Doubs en date du 30 mai 2022 a été approuvé le présent règlement pédagogique qui s'appliquera aux apprenants **intégrant l'école à la rentrée 2022.**

Ce règlement pédagogique annule et remplace celui approuvé par délibération n° 307/19 de l'Assemblée générale du 24 juin 2019.

Tous les apprenti(e)s inscrit(e)s doivent, dès qu'ils (qu'elles) intègrent la formation, certifier qu'ils (qu'elles) ont pris connaissance du présent règlement.

**Le règlement pédagogique a pour objet d'énoncer les règles relatives à l'organisation pédagogique de la formation et aux modalités d'obtention et de délivrance du diplôme.**



# SOMMAIRE

<b>Préambule</b>	page 3
<b>A – ADMISSION</b>	<b>page 3</b>
1. Conditions de candidature et d'admission	page 3
2. Modalités d'admission	page 3
3. Admission	page 4
4. Constitution du dossier de demande de VAE	page 4
<b>B – ORGANISATION DES ETUDES</b>	<b>page 4</b>
1. Durée des études	page 4
2. Programme	page 5
3. Stages pour les élèves sous régime étudiant	page 5
4. Périodes en entreprise pour la formation en alternance	page 5
<b>C – CERTIFICATION</b>	<b>page 5</b>
1. Modalités de certification	page 5
2. Autorité de certification	pages 6/8
3. Organisation des épreuves	page 9
4. Fraude aux examens et épreuves	page 10
5. Divulgateion des résultats	page 10
6. Interruption de la formation	page 10
7. Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise	page 10
<b>D – CONDITION DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION</b>	<b>page 11</b>
1. Certification totale	page 11
2. Certification partielle	page 11
3. Possibilité de se présenter aux épreuves de certification	page 11
4. Processus d'évaluation et validation des épreuves	page 12
5. Correction, évaluation, notation	page 12
6. Confidentialité	page 12
7. Archivage des productions des candidats	page 12
8. Déroulement des épreuves	page 12
9. Jury de certification	page 13
<b>Annexes</b>	
Contenus pédagogiques – Processus d'évaluation par blocs de compétences	pages 14/17

## **Préambule :**

Le diplôme préparé est dénommé « Responsable de la Distribution » (RD). Il est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles à niveau 6 (Bac + 3).

IMEA, l'Ecole de Commerce de la CCI Saône-Doubs propose 3 voies d'accès :

- Formation initiale (contrat apprentissage)
- formation continue et alternance (période ou contrat de professionnalisation),
- validation des acquis de l'expérience (VAE)

## **A - ADMISSION**

### **1 - Conditions de candidature et d'admission**

#### **Formation initiale en apprentissage, formation continue**

- être titulaire d'un diplôme de niveau 5 ou bac + 2 validé dans les domaines de la vente / du commerce / de la distribution

ou

- être titulaire d'un diplôme de niveau 5 ou bac + 2 validé dans tout autre domaine et justifier d'une expérience minimale de 6 mois en vente / commerce / distribution

ou

- Justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité vente / commerce / distribution

et

- satisfaire aux épreuves de sélection

#### **Validation des acquis de l'expérience**

- Répondre aux prérequis fixés par la loi de modernisation sociale de 2002 et son décret d'application 2002\_615.

### **2 - Modalités d'admission**

Le candidat doit faire parvenir à l'établissement un dossier de candidature accompagné des pièces demandées.

Après examen du dossier de candidature, le candidat est convoqué par courrier à participer aux tests et à l'entretien individuel de motivation et de positionnement à l'une des dates de sessions mentionnées dans le document joint au dossier de candidature. Passées les dates proposées ou si le candidat n'est pas disponible à ces dates, il peut consulter l'établissement pour convenir d'un rendez-vous.

Sont appréciées au cours de cette analyse :

- la capacité du candidat à suivre la formation sur la base des titres, résultats, appréciations et lettres de recommandation obtenues lors de ses cursus de formation précédents
- les compétences acquises lors de la ou des expérience(s) professionnelle(s) antérieure(s) appréciées sur la base du Cv, des pièces justificatives remises et des réponses apportées aux demandes d'information contenues dans le dossier

### **3 - Admission**

A l'issue des tests et de l'entretien de motivation, le candidat est informé par courrier de son admission ou non. Son admission définitive sera entérinée à réception et validation de son dossier d'inscription dûment complété.

#### **Pour la formation par la voie de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation :**

Le candidat n'est définitivement admis à suivre la formation qu'après signature d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation avec l'entreprise d'accueil. Tout candidat n'ayant pas d'entreprise d'accueil à la date de démarrage de la formation se verra refuser l'accès aux cours.

### **4 - Constitution du dossier de demande de VAE**

La demande VAE s'appuie sur les dossiers de candidature et de validation.

Le dossier de candidature contient les informations sur les emplois et activités exercés. Ces informations permettront de déterminer si la candidature de VAE est recevable pour la certification demandée.

Une fois la demande déclarée recevable, le candidat doit constituer son dossier de validation.

Le dossier de validation conduit à décrire avec précision les activités et à apporter la preuve des éléments avancés.

Le jury de validation statuera à partir des éléments fournis dans le dossier de candidature et le dossier de validation.

La recevabilité de la demande ne préjuge en aucun cas de l'étendue de la validation qui sera prononcée par le jury.

## **B - ORGANISATION DES ETUDES**

### **1 - Durée des études**

#### **Pour la formation en alternance, par la voie de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation :**

- |                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| - Durée de la formation en centre : | <b>455 heures minimum</b>   |
| - Durée du temps en entreprise :    | <b>1 200 heures minimum</b> |
| - Durée globale du cursus :         | <b>12 mois en moyenne</b>   |

### **2 – Programme**

Le programme et le planning de déroulement des cours sont remis aux apprenants en début de formation. Sous la pression d'impondérables, le planning de formation pourra faire l'objet d'aménagements exceptionnels en cours d'année. Les changements seront alors portés à la connaissance de l'apprenant et de l'entreprise d'accueil.

Le référentiel d'activités et de compétences a été élaboré au sein du réseau NEGOVENTIS. Des professionnels du commerce et de la distribution ont contribué à sa conception (*cf en annexes Référentiel des compétences attestées*). Ce référentiel peut être modifié en fonction de l'évolution des métiers et des compétences attendues par les entreprises.

En fonction du projet personnel et professionnel de l'apprenant, la formation Responsable de la Distribution prépare :

**En alternance :** à des postes dans les trois types de commerces suivants :

- commerce de proximité (projet de développement ou de reprise par l'apprenant)
- enseigne de la distribution spécialisée issue d'un groupe intégré ou sous franchise
- enseigne de la distribution généraliste (super et hyper)

Après concertation avec l'employeur et sous réserve d'acceptation du Responsable du campus, des entreprises d'autres secteurs d'activité pourront être admises comme entreprise d'accueil, dans la mesure où l'apprenant occupe un poste dont les missions satisferont **à plus de 80% au référentiel de compétences**

### **3 - Périodes en entreprise pour la formation en alternance**

Les périodes en entreprise, le rythme de l'alternance sont communiqués à l'apprenant et à l'entreprise d'accueil en début de formation et peuvent varier en fonction des attentes du secteur.

Un livret d'apprenti permet à l'apprenant de faire le lien entre la formation en centre et la formation en entreprise. Sa tenue et sa transmission sont sous la responsabilité de l'apprenti.

## **C - CERTIFICATION**

### **1 - Modalités de certification**

Le référentiel intègre une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités

**Pour la formation en alternance, par la voie de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation :**

A partir d'une **note attribuée par le professionnel** qui suit le candidat en entreprise, à l'aide d'une grille d'activités et de compétences

A partir de la **notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance** reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation

Tout rapport devra être soumis à l'entreprise avant rendu à l'école. En apposant sa signature et son tampon, le tuteur et l'entreprise certifieront avoir pris connaissance du rapport. En l'absence des signatures et tampon, aucun rapport ne sera transmis aux membres du jury et la note affectée sera de 0/20 pour l'écrit.

La validation de chaque bloc de compétences est déterminée par l'application des savoirs, savoir-faire et savoir-être que requiert ce diplôme et qui seront développés par chacun des candidats dans le cadre de la conduite de projets auxquels viennent s'adjoindre des études de cas et des jeux de rôles :

### **BLOC A – Gérer et assurer le développement commercial**

- 1 dossier de développement commercial à réaliser en groupe ou en individuel sur la base d'éléments fournis par le centre ou issus de l'entreprise
  - Analyse des résultats d'une étude de marché
  - Préconisations
  - Plan d'actions opérationnel
- 1 soutenance

### **BLOC B – Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage**

- 1 dossier d'audit d'une surface de vente ou d'une gamme de produits prenant en compte les dimensions financières et organisationnelles
- 1 oral (préconisations en termes d'aménagement)

## **BLOC C – Manager une équipe**

- Une étude de cas en management
- Un oral : conduite d'une réunion / conduite d'un entretien
- Evaluation professionnelle : Rapport de mission en entreprise et soutenance orale

## **2 - Autorité de certification**

CCI FRANCE qui porte et délivre la certification professionnelle :

- comptabilise les effectifs des différents centres de formation (*Remontée statistique a posteriori du recrutement : enquête de rentrée contrôle systématique*)
- veille au respect de la mise en œuvre du référentiel pédagogique (Remontée des plannings et/ou contenus pédagogiques par contrôle aléatoire)
- garantit la mise en œuvre du référentiel de certification (Remontée des résultats obtenus par les apprenants : PV en jury final - détail des résultats - liste des futurs titulaires de la certification : contrôle systématique)
- centralise les sujets d'évaluation des blocs de compétences de tous les centres de formation du réseau (contrôle systématique – mise en place d'une banque de sujets sur m@CCI)
- assure le suivi des placements (Remontée des enquêtes de placement gérées par CCI FRANCE : contrôle systématique annuel)
- garantit la mise en œuvre de la VAE (Remontée statistique des candidatures - contrôle systématique annuel et résultats VAE totale ou partielle : contrôle systématique)

**Grille d'évaluation du diplôme Responsable de la distribution**  
**Obtention de la certification à 500 points sur 1000 pts,**  
**Sous-réserve d'obtenir des valeurs minimales :**

Bloc A – Gérer et assurer le développement commercial	80 pts (moyenne de 8/20)	Bloc C - Manager une équipe	100 pts (moyenne de 8/20)
Bloc B – Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage	100 pts (moyenne de 8/20)	Evaluation professionnelle	150 pts (moyenne 10/20)

Bloc A – Gérer et assurer le développement commercial	Volume horaire PA/Ex 133h	EVALUATION DU BLOC Nature Durée	TOTAL 200 pts
MA1 - Conduire un projet	14h	<b>Dossier de développement commercial à réaliser en groupe ou individuel sur la base d'éléments fournis par le centre ou issus de l'entreprise :</b> - Analyse des résultats d'une étude de marché - Préconisations - Plan d'actions opérationnel	
MA2 - Assurer une veille du marché	7h		
MA3 - Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs	14h		
MA4 - Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale	21h		
MA5 - Elaborer un plan d'actions commerciales	28h		
MA6 - Elaborer un budget prévisionnel	21h		
MA7 - Intégrer l'omnicanal dans sa pratique commerciale	14h		
MA8 – Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise	14h		
Bloc B – Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage	Volume horaire PA/Ex 154h	EVALUATION DU BLOC Nature Durée	TOTAL 250 pts
MB1 - Optimiser la gestion des stocks	21h	Dossier à produire : Audit d'une surface de vente ou d'une gamme de produits/services prenant en compte les dimensions financières et organisationnelles  Des préconisations en termes d'aménagement, oral de 15 mn	
MB2 - Analyser ses ventes : merchandising de gestion	28h		
MB3 - Analyser son implantation : merchandising de séduction	21h		
MB4 - Mettre en œuvre des actions d'optimisation	21h		
MB5 - Négocier avec ses fournisseurs/prestataires de services	21h		
MB6 - Respecter les règles du droit commercial	14h		
MB7 - Respecter la législation d'un ERP (cf sécurité au travail)	7h		
MB8 - Gérer un litige client (réclamation client, vol, etc...)	14h		
MB9 - Communiquer efficacement avec sa hiérarchie	7h		
Bloc C - Manager une équipe	Volume horaire PA/EX 140h	EVALUATION DU BLOC Nature Durée	TOTAL 250 pts
MC1 - Identifier et planifier les besoins en compétences	28h	Etude de cas de 3h, 100 pts – Epreuve individuelle Epreuve de management  Epreuve orale de 15 mn, 30 mn de préparation sur 150 pts portant sur L'animation d'une réunion ou La conduite d'un entretien	
MC2 - Appliquer la législation du travail	14h		
MC4 - Développer son leadership et son efficacité personnelle	21h		
MC5- Animer une réunion de travail	21h		
MC6 - Conduire des entretiens individuels	21h		
MC3 - Recruter un collaborateur	21h		
MC7 - Former son équipe	14h		
Evaluation professionnelle – temps passé a minima dans l'entreprise : 25% minimum du temps de face à face et 105h par bloc en cas de validation partielle			300
Rapport			100
Soutenance			150
Evaluation de l'entreprise			50
Hors évaluation			427h/273h
Volume horaire intégrant les évaluations de blocs (compter ½ j par évaluation, hors production de dossier)			1000 pts
			441h/287h

\*PA : Primo-Apprenant

Ex : Executive = salariés. Les demandeurs d'emploi peuvent bénéficier de l'un ou de l'autre des dispositifs PA/Ex

### **3 – Organisation des épreuves**

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

#### **En cas de non présentation :**

La non-présentation aux évaluations de bloc induit la non-obtention de ces derniers.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les conditions fixées par le centre de formation (date, heure...) ou la non présentation à la soutenance, induisent la non obtention du diplôme.

Pénalités de retard de remise de dossier ou rapport : 25% du nombre maximum de points jusqu'à 24 h et 0/20 au-delà de 24h de retard.

#### **Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc(s) et à l'évaluation professionnelle**

- **Maladie** : certificat médical précisant l'incapacité de l'apprenant à être présent pour la formation initiale ou arrêt de travail pour les salariés en alternance
- **Autre cas de force majeure** justifié (cf. jurisprudence applicable en la matière)

**Dans ces seuls cas**, une épreuve de rattrapage ou de substitution sera proposée au candidat dans un délai précisé par chaque établissement. En cas d'absence non justifiée à une épreuve, la note de 0 sera attribuée.

#### **Absentéisme non justifié**

Les absences en entreprise, dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise. Les absences non justifiées en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face. Les sanctions pour absentéisme relèvent du règlement intérieur de chaque établissement et seront étudiées au cas par cas.

#### **Cas exceptionnel de non délivrance de note professionnelle par l'entreprise d'accueil :**

Si pour une raison exceptionnelle, l'entreprise d'accueil dans le cadre de la formation en alternance ne communique pas à l'établissement de note professionnelle, il sera demandé à l'apprenant de fournir dans un délai raisonnable un rapport d'activités / missions qu'il soutiendra devant un jury composé au minimum de deux professionnels, afin d'obtenir une note d'évaluation professionnelle.

#### **Aménagement des épreuves pour la validation de bloc pour les candidats sous statut de handicap :**

**Le référent handicap IMEA, après entretien avec l'apprenant, aura validé les mesures permettant de bien accompagner l'apprenant en situation de handicap sur chaque campus**

#### **Exemples de mesures classiques :**

- mise en place d'un 1/3 temps (préparation et réalisation des épreuves)
- assistance d'un(e) secrétaire (lecture ou écriture sous dictée)
- présence d'une interface de communication (exemple : interprète...)
- aménagement du poste de travail avec mise à disposition :
  - o d'un ordinateur portable
  - o d'un clavier adapté et / ou d'une souris loupe (déficient visuel) - d'un dictaphone pour traiter l'étude de cas
  - o d'une règle-loupe avec fil de lecture
  - o d'un logiciel de reconnaissance vocale (nécessite un apprentissage mais sera utile durant tout le parcours de l'apprenant)

## **Des mesures spécifiques peuvent être mises en œuvre selon les situations y compris la substitution d'une épreuve écrite par un oral.**

Toutes les évaluations de bloc sont respectées même si elles font l'objet d'aménagements (durée, déroulé.....). Les études de cas du réseau sont utilisées systématiquement lorsqu'elles sont diffusées au niveau national.

### **4 – Fraude aux examens et épreuves**

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

Tout candidat pris en situation de fraude est immédiatement exclu de l'épreuve et de ce fait éliminé. Il ne valide aucun bloc.

Pour obtenir la validation totale ou partielle du diplôme, il doit repasser l'ensemble des évaluations de blocs à la session suivante après en avoir fait la demande, par courrier recommandé avec accusé de réception, au centre d'examen 4 mois avant le début des épreuves s'il repasse en candidat libre.

**En cas de falsification de documents officiels (diplôme, attestation...), le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.**

### **5 - Divulcation des résultats**

**Les résultats d'examen sont validés par un jury de certification finale qui rédige le Procès Verbal d'examen et le transmet à CCI FRANCE pour octroi d'un N° d'enregistrement.**

La divulgation des résultats peut alors avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque centre de formation : affichage, site internet, courrier....

### **6 - Interruption de la formation**

Tout apprenant peut, pour diverses raisons, décider de mettre un terme à ses études. Dans le cas où il ne sollicite pas officiellement un report, il est déclaré démissionnaire, et ne se trouve pas autorisé à poursuivre sa scolarité.

### **7 - Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise**

En cas de rupture du contrat de travail par l'une ou l'autre des parties, l'apprenant est autorisé à assister aux cours dans le cadre de la formation professionnelle, selon la législation en vigueur.

## **D - CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION**

Pour pouvoir participer aux épreuves écrites et orales du bloc, le candidat doit avoir suivi a minima 90% de sa formation dispensée en centre. En deçà de ce pourcentage, le responsable du centre de formation peut refuser la participation du candidat aux épreuves écrites et orales des blocs. Si une personne justifie par des arrêts de travail des absences à hauteur de + de 10% du temps de formation en centre, la situation sera étudiée.

## **1 – CERTIFICAT TOTALE**

- La **certification totale** est délivrée si :
  - **Le candidat obtient 10 de moyenne générale et sous réserve :**
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 8/20 à l'un des 4 blocs** (note éliminatoire).
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 10/20 à l'évaluation professionnelle**

## **2 – CERTIFICAT PARTIELLE**

- La **certification partielle** est délivrée si :
  - **Le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale ;** Il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.
  - **Le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10 mais une note inférieure à 8/20** (note éliminatoire) **dans un ou plusieurs blocs. Il conserve dans ce cas le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.**

## **3 - POSSIBILITE DE SE REPRESENTER AUX EPREUVES DE CERTIFICATION**

### **En cas d'échec :**

Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.

Concernant l'évaluation professionnelle le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle, dans un délai de 5 ans.

- **Dans le cadre d'un redoublement :** le candidat suit les modules du ou des blocs non validés et repasse toutes les évaluations de modules et les évaluations de blocs de l'année concernée.
- **En candidat libre :** le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de ses notes en contrôle continu (présentation du relevé de notes obligatoire) et sa note de tuteur. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant la fin de la formation en cours).

## **4 - LE PROCESSUS D'ELABORATION ET DE VALIDATION DES EPREUVES**

Le Réseau NEGOVENTIS adopte une procédure qui garantit à la fois :

- l'homogénéité des épreuves sur le plan national
- la valorisation des spécialisations sectorielles.

### **Deux types d'évaluation :**

#### **Les évaluations de modules de formation**

Elles sont conçues et gérées sous forme de contrôles continus ;

Chacun des modules ainsi évalué conduit à une notation sur 10, 20 ou 30 points : note sèche ou moyenne de plusieurs notes.

- **Les évaluations de blocs de compétences**

Chaque bloc de compétences est évalué par un cas de synthèse et / ou un oral.  
L'utilisation des sujets conçus au niveau national est obligatoire

## **5 - CORRECTION, EVALUATION ET NOTATION**

### Oraux

Pour l'ensemble des épreuves orales une grille nationale et une note de procédure régissent les évaluations et la notation.

### Ecrits

Toute conception de sujet pour les épreuves écrites comprend l'élaboration d'une grille de correction ou d'une rédaction de corrigé qui s'efforce, par dossier, de décliner un barème de notation le plus précis et le plus fin possible permettant ainsi d'assurer une correction objective.

Tout sujet écrit doit être rendu en fin d'épreuve avec la copie, afin d'éviter la circulation des sujets.

La correction des copies des candidats est assurée par le centre de formation du réseau organisateur de l'examen ou par une autre école du réseau.

Les copies des épreuves de validation de bloc doivent pouvoir être consultées à la demande du candidat dans un délai d'un an maximum après les épreuves, sur demande écrite.

## **6 - CONFIDENTIALITE**

Les concepteurs des épreuves ainsi que tous les acteurs administratifs ou pédagogiques du réseau NEGOVENTIS sont tenus à la plus stricte confidentialité tant sur les contenus des sujets d'examen que sur les notations, et ce jusqu'à la divulgation officielle des résultats.

## **7 – ARCHIVAGE DES PRODUCTIONS DES CANDIDATS**

Toutes les productions faisant l'objet d'une évaluation doivent être archivées dans l'établissement afin de pouvoir être consultées sur demande écrite du candidat dans un délai de un an maximum après les épreuves.

## **8 - MODALITES DE PASSAGE**

Le passage de première en deuxième année est automatique.

## **9 - DEROULEMENT DES EPREUVES**

Cf. : règlement intérieur d'IMEA

## **10 - JURY DE CERTIFICATION**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.  
La constitution du jury est conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Le jury est souverain dans ses décisions.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre une attestation de suivi de formation.

### **Composition des différents jurys**

#### **Jury de soutenance**

Il doit être composé à minima de 2 membres dont 1 professionnel du secteur.

#### **Jury de certification finale**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

Le jury de certification est composé à minima de 4 personnes :

- Président du jury
- Représentant « employeur »
- Représentant « salarié »
- Représentant de la formation

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention de la certification totale ou partielle.

**Le jury est souverain dans ses décisions.**

## I - REFERENTIEL METIER / CERTIFICATION Responsable de la distribution

TOTAL : PA : 427h/ Ex : 273h (hors évaluation)

REFERENTIEL D'ACTIVITES			REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES/ COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	Modules	Volumes horaires PA/Ex	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>Bloc A - Gérer et assurer le développement commercial : 133h/91h</b>					
<p><b>En veillant à sa cohérence avec la stratégie commerciale et le programme de l'enseigne, mettre en œuvre le plan des actions opérationnelles devant contribuer au développement des ventes, en suivant les résultats atteints et en procédant aux ajustements nécessaires ou à la mise en œuvre d'actions innovantes en accord avec la direction</b></p> <p><i>Principales activités :</i> Analyse du marché, des produits, du comportement d'achat et des attentes clients Mise en œuvre et suivi des actions Suivi et analyse des ventes</p> <p>Choix de nouvelles orientations ou actions Réalisation du reporting</p>	MA1 Conduire un projet	14h/14h	<ul style="list-style-type: none"> <li>En mettant en place des actions de recueil d'informations, <b>exercer une fonction de veille</b> sur son secteur et sur la concurrence afin d'identifier les évolutions et tendances émergentes</li> <li>Afin de contribuer à leur fidélisation, <b>mettre en œuvre des enquêtes</b> auprès des clients afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et de trouver des solutions adaptées aux réclamations effectuées</li> <li>En tenant compte des résultats des ventes, des observations terrain, et des comportements d'achat, <b>analyser l'ensemble des indicateurs</b> en les mettant en perspective, afin de détecter les opportunités de développement ou d'amélioration</li> <li>En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, <b>définir le plan des actions opérationnelles</b> à mener afin de contribuer au développement des ventes</li> <li>En tenant compte du programme annuel établi au niveau de l'enseigne, <b>structurer les actions à conduire</b> en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser, les normes et délais à respecter</li> <li>En collaboration avec ses équipes et éventuellement d'autres services, <b>organiser la mise en place des actions opérationnelles</b> devant contribuer à favoriser les ventes, en sélectionnant les produits à promouvoir</li> <li>En veillant au respect des objectifs, des normes et des délais définis, <b>suivre le déroulement des actions</b> mises en place, en trouvant des solutions adaptées face aux aléas</li> <li>En tenant compte de ses analyses, <b>effectuer le report de son activité</b> auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</li> <li>Au regard des actions d'amélioration, <b>monter un budget prévisionnel</b> en définissant les modalités du retour sur</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><b>L'analyse des résultats d'une étude de marché</b></p> <p><b>Des préconisations</b></p> <p><b>Un plan d'actions opérationnel</b></p>	<p>Choix d'une méthode d'analyse Prise en compte des informations essentielles Justesse des analyses réalisées Cohérence des préconisations au regard des analyses Pertinence des préconisations</p> <p>Choix d'actions en rapport avec l'analyse des résultats des ventes Cohérence des choix avec la stratégie commerciale Pertinence des objectifs définis Identification des moyens à mobiliser Définition des normes et délais à respecter Budgétisation du plan d'actions opérationnel Réalisme des estimations effectuées Structuration des</p>
	MA2 Assurer une veille du marché	7h/7h			
	MA3 Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs	14h/7h			
	MA4 Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale	21h/14h			
	MA5 Elaborer un plan d'actions commerciales	28h/14h			
	MA6 Elaborer un budget	21h/14h			

des activités auprès de la direction	prévisionnel		investissement.		modalités de suivi et d'évaluation
	MA7 Intégrer l'omni-canal dans sa pratique commerciale	14h/7h			
	MA8 Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise	14h/14h			

## Bloc B - Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage : PA : 154h/Ex : 91h

<p><b>En suivant les résultats de ses ventes et en utilisant les indicateurs d'activité et de performance, optimiser la rentabilité financière et le suivi administratif de son unité, en identifiant et proposant les axes d'amélioration à mettre en œuvre que ce soit au niveau de l'organisation des lieux de vente ou de stockage, des offres ou des actions promotionnelles</b></p> <p><i>Principales activités :</i> Analyse des résultats de son activité Organisation des surfaces de vente et de stockage dans le respect des règles QHSE Suivi du niveau de satisfaction clients et gestion des litiges Gestion des stocks et des inventaires Etablissement des commandes et contrôle des prestations fournisseurs</p>	<p>MB1 Optimiser la gestion des stocks</p>	21h/7h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir des tableaux de bords renseignés et des indicateurs d'activité et de performance, <b>analyser les résultats des ventes</b> en s'assurant de la pertinence des tarifs pratiqués et des marges dégagées, et en décidant des produits à promouvoir afin d'augmenter les ventes</li> <li>• En développant un argumentaire, <b>négoier avec sa direction</b> l'emplacement et la volumétrie des lieux de vente et de stockage, afin de disposer de mètres linéaires suffisants et de faciliter un réassort rapide des rayons</li> <li>• En définissant les modalités d'organisation des surfaces de vente, <b>contrôler la présentation et la valorisation des produits/services</b> en s'assurant du respect des règles QHSE</li> <li>• En observant les comportements des clients sur le lieu de vente, <b>vérifier la conformité des actions et des animations promotionnelles</b> au regard du programme établi, et leurs effets en termes d'achat</li> <li>• Afin d'optimiser la gestion des stocks, <b>effectuer les inventaires</b> selon la périodicité propre à son secteur d'activité en identifiant l'origine des anomalies et des démarques inconnues, et en déterminant les actions à mettre en œuvre pour en diminuer l'impact financier</li> <li>• En visant à réduire les manipulations et les temps de transport, <b>établir les procédures à suivre</b> pour la gestion et le déplacement des stocks jusqu'au lieu de vente, en respectant les normes et caractéristiques propres aux conditions de leur entreposage et de leur déplacement</li> <li>• En quantifiant les besoins, <b>établir les précommandes ou commandes</b> auprès des fournisseurs ou de la centrale d'achat, en respectant les procédures à suivre et en tenant compte des délais de livraison</li> <li>• En fonction des données analysées et des observations réalisées, <b>rendre compte de son activité</b> auprès de sa hiérarchie, en proposant de façon argumentée, des axes d'amélioration chiffrés et/ou d'innovation</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p>	<p>Choix d'une méthode d'audit Délimitation des informations à recueillir sur les dimensions financières et organisationnelles Pertinence des informations recueillies Qualité des analyses effectuées Identification des points forts et faibles de la surface étudiée Pertinence des axes d'améliorations proposées Cohérence des préconisations au regard des analyses Justesse de l'argumentation développée Dimension d'innovation des préconisations</p>
	<p>MB2 Analyser ses ventes : merchandising de gestion</p>	28h/21h			
	<p>MB3 Analyser son implantation : merchandising de séduction</p>	21h/7h			
	<p>MB4 Mettre en œuvre des actions d'optimisation</p>	21h/14h			
	<p>MB5 Négocier avec ses fournisseurs/prestataires de services</p>	21h/14h			
	<p>MB6 Respecter les règles du droit commercial</p>	14h/7h			
	<p>MB7 Respecter la législation d'un ERP</p>	7h/7h			
	<p>MB8 Gérer un litige client (réclamation client, vol, etc...)</p>	14h/7h			
	<p>MB9 Communiquer efficacement avec sa hiérarchie</p>	7h/7h			
			<p><b>L'audit d'une surface de vente ou de stockage prenant en compte les dimensions financières et organisationnelles</b></p> <p><b>Des préconisations en termes d'aménagement</b></p>		

## Bloc C – Manager une équipe : PA : 140h/Ex : 91h

<p><b>En anticipant les besoins en personnel selon le plan d'actions et la saisonnalité, manager ses équipes en organisant le travail, en supervisant les activités réalisées, et en contribuant à la professionnalisation et à l'implication de tous, afin de contribuer au développement des performances de son/ses unité(s)</b></p> <p><i>Principales activités :</i> Planification de l'activité et des besoins en personnel Contribution au recrutement de collaborateurs Organisation du travail et établissement des plannings Saisie et transmission des données administratives et sociales Soutien et professionnalisation des équipes</p>	MC1	28h/14h	<ul style="list-style-type: none"> <li>En tenant compte du plan d'actions et de la saisonnalité, <b>anticiper les besoins en personnel</b> sur l'année, en déterminant les recrutements à prévoir</li> <li>En concertation avec le service RH, <b>collaborer à tout ou partie du processus de recrutement</b> en sélectionnant les candidats saisonniers ou intérimaires</li> <li>Au regard des activités et des actions prévues, et en respectant le code du travail, <b>organiser le travail à effectuer</b> en établissant le planning des équipes et en déterminant les tâches de chacun</li> <li>En veillant à l'actualisation et à la fiabilité des informations, <b>transmettre les données sociales</b> aux services administratifs afin de gérer les congés et l'établissement des bulletins de salaires de ses collaborateurs</li> <li>En définissant les modalités à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs, <b>mobiliser ses équipes</b> afin de les impliquer dans le développement et la productivité de l'unité</li> <li>En contrôlant le respect des procédures et règles définies, <b>superviser le travail produit</b> par ses équipes, en les aidant à résoudre les problèmes rencontrés</li> <li>En accompagnant ses collaborateurs, <b>contribuer à leur formation au poste de travail</b>, en veillant à ce que tous adoptent un comportement et une tenue adaptés, et apportent une réponse pertinente aux demandes ou remarques des clients</li> <li>Dans les cas de situations critiques, <b>gérer les litiges pouvant survenir</b> en trouvant des solutions adaptées et respectant les intérêts de chacun</li> <li>Afin de déterminer les axes de progrès de chacun, <b>réaliser les entretiens annuels d'appréciation</b> en définissant les actions pouvant contribuer au développement de leurs compétences</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>L'organisation d'un planning de travail</b></p> <p><b>L'animation d'une réunion</b></p> <p><b>Ou</b></p> <p><b>la conduite d'un entretien</b></p>	<p>Respect du code du travail et de la stratégie de l'établissement dans l'affectation des horaires et des roulements Identification des besoins selon les activités prévues Affectation des personnes selon les compétences à mobiliser Rappel des objectifs à atteindre Formalisation et clarté des consignes de travail Identification des besoins en recrutement Prise en compte des aléas</p> <p>Structuration de la réunion avec définition des objectifs à atteindre et des méthodes de travail Définition des thèmes à traiter Mise en œuvre d'un mode d'animation adapté aux objectifs Gestion de la prise de parole Recentrage sur les objectifs Reformulation et synthèses partielles Enonciation claire et adaptée de la conclusion</p> <p>Fixation des objectifs de l'entretien Choix des thèmes à aborder Choix de la méthodologie d'entretien Pertinence du guide d'entretien Ecoute de son interlocuteur Prise en compte de ses remarques et questions Prise en compte des dimensions non verbales de la communication</p>
	Identifier et planifier les besoins en compétences	14h/7h			
	MC2	21h/14h			
	Appliquer la législation du travail	21h/14h			
	MC3	21h/14h			
	Recruter un collaborateur	21h/14h			
	MC4	14h/14h			
Développer son leadership et son efficacité personnelle					
MC5					
Animer une réunion de travail					
MC6					
Conduire des entretiens individuels					
MC7					
Former son équipe					



# RÈGLEMENT PÉDAGOGIQUE

## Diplôme RDC Responsable de Développement Commercial Niveau 6 (Réseau NEGOVENTIS)

Par délibération de l'Assemblée Générale de la Chambre de Commerce et d'Industrie Saône-Doubs en date du 30 mai 2022 a été approuvé le présent règlement pédagogique qui s'appliquera aux apprenants **intégrant l'école à la rentrée 2022.**

Ce règlement pédagogique annule et remplace celui approuvé par délibération n° 307/19 de l'Assemblée générale du 24 juin 2019.

Tous les apprenti(e)s inscrit(e)s doivent, dès qu'ils (qu'elles) intègrent la formation, certifier qu'ils (qu'elles) ont pris connaissance du présent règlement.

**Le règlement pédagogique a pour objet d'énoncer les règles relatives à l'organisation pédagogique de la formation et aux modalités d'obtention et de délivrance du diplôme.**



# SOMMAIRE

<b>Préambule</b>	page 3
<b>A – ADMISSION</b>	<b>page 3</b>
1. Conditions de candidature et d'admission	page 3
2. Modalités d'admission	page 3
3. Admission	page 3
4. Constitution du dossier de demande de VAE	page 4
<b>B – ORGANISATION DES ETUDES</b>	<b>page 4</b>
1. Durée des études	page 4
2. Programme	page 4
3. Stages pour les élèves sous régime étudiant	page 4
4. Périodes en entreprise pour la formation en alternance	page 5
<b>C – CERTIFICATION</b>	<b>page 5</b>
1. Modalités de certification	page 5
2. Autorité de certification	page 5/7
3. Organisation des épreuves	page 8
4. Fraude aux examens et épreuves	page 9
5. Divulgateion des résultats	page 9
6. Interruption de la formation	page 9
7. Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise	page 9
<b>D – CONDITION DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION</b>	<b>page 10</b>
1. Certification totale	page 10
2. Certification partielle	page 10
3. Possibilité de se présenter aux épreuves de certification	page 10
4. Processus d'évaluation et validation des épreuves	page 10
5. Correction, évaluation, notation	page 11
6. Confidentialité	Page 11
7. Archivage des productions des candidats	Page 11
8. Déroulement des épreuves	page 11
9. Jury de certification	page 11/12
<b>Annexes</b>	
Contenus pédagogiques – Processus d'évaluation par blocs de compétences	page 13/22

## **Préambule :**

Le diplôme préparé est dénommé « Responsable de Développement Commercial » Il est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles à niveau 6. Il est proposé sur le campus IMEA de Montbéliard.

IMEA, l'Ecole de Commerce de la CCI Saône-Doubs propose 3 voies d'accès :

- formation initiale (contrat d'apprentissage),
- formation continue et alternance (période ou contrat de professionnalisation),
- validation des acquis de l'expérience (VAE)

## **A - ADMISSION**

### **1 - Conditions de candidature et d'admission**

#### **Formation initiale, alternance, formation continue**

- être titulaire d'un diplôme de niveau 5 ou bac + 2 validé

OU

- justifier de 3 années d'expérience professionnelle

et

- satisfaire aux épreuves de sélection

#### **Validation des acquis de l'expérience**

- Répondre aux prérequis fixé par la loi de modernisation sociale de 2002 et son décret d'application 2002\_615.

### **2 - Modalités d'admission**

Le candidat doit faire parvenir à l'établissement un dossier de candidature accompagné des pièces demandées.

Après examen du dossier de candidature, le candidat est convoqué par courrier à participer aux tests et à l'entretien individuel de motivation et de positionnement à l'une des dates de sessions mentionnées dans le document joint au dossier de candidature. Passées les dates proposées ou si le candidat n'est pas disponible à ces dates, il peut consulter l'établissement pour convenir d'un rendez-vous.

Sont appréciées au cours de cette analyse :

- la capacité du candidat à suivre la formation sur la base des titres, résultats, appréciations et lettres de recommandation obtenues lors de ses cursus de formation précédents
- les compétences acquises lors de la ou des expérience(s) professionnelle(s) antérieure(s) appréciées sur la base du Cv, des pièces justificatives remises et des réponses apportées aux demandes d'information contenues dans le dossier.

### **3 – Admission**

A l'issue des tests et de l'entretien de motivation, le candidat est informé par courrier de son admission ou non. Son admission définitive sera entérinée à réception et validation de son dossier d'inscription dûment complété.

#### **Pour la formation par la voie de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation :**

Le candidat n'est définitivement admis à suivre la formation qu'après signature d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation avec l'entreprise d'accueil. Tout candidat n'ayant pas d'entreprise d'accueil à la date de démarrage de la formation se verra refuser l'accès aux cours.

#### **4 - Constitution du dossier de demande de VAE**

La demande VAE s'appuie sur les dossiers de candidature et de validation.

Le dossier de candidature contient les informations sur les emplois et activités exercés. Ces informations permettront de déterminer si la candidature de VAE est recevable pour la certification demandée.

Une fois la demande déclarée recevable, le candidat doit constituer son dossier de validation.

Le dossier de validation conduit à décrire avec précision les activités et à apporter la preuve des éléments avancés.

Le jury de validation statuera à partir des éléments fournis dans le dossier de candidature et le dossier de validation.

La recevabilité de la demande ne préjuge en aucun cas de l'étendue de la validation qui sera prononcée par le jury.

### **B - ORGANISATION DES ETUDES**

#### **1 - Durée des études**

**Pour la formation en alternance, en contrat de professionnalisation :**

- |                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| - Durée de la formation en centre : | <b>455 heures minimum</b>   |
| - Durée du temps en entreprise :    | <b>1 200 heures minimum</b> |
| - Durée globale du cursus :         | <b>12 mois en moyenne</b>   |

#### **2 – Programme**

Le programme et le planning de déroulement des cours sont remis aux apprenants en début de formation. Sous la pression d'impondérables, le planning de formation pourra faire l'objet d'aménagements exceptionnels en cours d'année. Les changements seront alors portés à la connaissance de l'apprenant et de l'entreprise d'accueil.

Le référentiel d'activités et de compétences a été élaboré au sein du réseau NEGOVENTIS. Des professionnels ont contribué à sa conception (*cf en annexes Référentiel des compétences attestées*). Ce référentiel peut être modifié en fonction de l'évolution des métiers et des compétences attendues par les entreprises.

En fonction du projet personnel et professionnel de l'apprenant, la formation Responsable de Développement Commercial prépare aux postes suivants :

- Responsable Commercial
- Responsable d'un centre de profit
- Attaché / Cadre technico-commercial
- Responsable comptes clés
- Chargé d'affaires
- Ingénieur commercial / technico-commercial...

#### **3 - Périodes en entreprise pour la formation en alternance**

Les périodes en entreprise, le rythme de l'alternance sont communiqués à l'apprenant et à l'entreprise d'accueil en début de formation et peuvent varier en fonction des attentes du secteur.

Un carnet de liaison permet à l'apprenant de faire le lien entre la formation en centre et la formation en entreprise. Sa tenue et sa transmission sont sous la responsabilité de l'apprenant.

## **C – CERTIFICATION**

### **1 - Modalités de certification**

Le référentiel intègre une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités :

A partir d'une **note attribuée par le professionnel** qui suit le candidat en entreprise, à l'aide d'une grille d'activités et de compétences

A partir de la **notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance** reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation.

Tout rapport devra être soumis à l'entreprise avant rendu à l'école. En apposant sa signature et son tampon, le tuteur et l'entreprise certifieront avoir pris connaissance du rapport. En l'absence des signatures et tampon, aucun rapport ne sera transmis aux membres du jury et la note affectée sera de 0/20 pour l'écrit.

La validation de chaque bloc de compétences est déterminée par l'application des savoirs, savoir-faire et savoir-être que requiert ce diplôme et qui seront développés par chacun des candidats dans le cadre de la conduite de projets auxquels viennent s'adjoindre des études de cas et des jeux de rôles :

- 1 dossier de développement commercial à réaliser en groupe ou en individuel sur la base d'éléments fournis par le centre ou issus de l'entreprise
  - Analyse des résultats d'une étude de marché
  - Préconisations
  - Plan d'actions opérationnel
- Une étude de cas intégrant :
  - Un plan stratégique de prospection
  - Une grille d'entretien de découverte
  - Une analyse des résultats d'une action de prospection
  - Une analyse du risque client
- La conduite d'un entretien de découverte
- La conduite d'un entretien de négociation
  
- 1 dossier d'organisation du planning d'un projet en groupe
- 1 oral d'animation d'une réunion de projet commercial ou groupe ou en individuel

### **2 - Autorité de certification**

CCI FRANCE qui porte et délivre la certification professionnelle :

- comptabilise les effectifs des différents centres de formation (*Remontée statistique a posteriori du recrutement : enquête de rentrée contrôle systématique*)
- veille au respect de la mise en œuvre du référentiel pédagogique (Remontée des plannings et/ou contenus pédagogiques par contrôle aléatoire)
- garantit la mise en œuvre du référentiel de certification (Remontée des résultats obtenus par les apprenants : PV en jury final - détail des résultats - liste des futurs titulaires de la certification : contrôle systématique)
- centralise les sujets d'évaluation des blocs de compétences de tous les centres de formation du réseau (contrôle systématique – mise en place d'une banque de sujets sur CCI net)
- assure le suivi des placements (Remontée des enquêtes de placement gérées par CCI FRANCE : contrôle systématique annuel)
- garantit la mise en œuvre de la VAE (Remontée statistique des candidatures - contrôle systématique annuel et résultats VAE totale ou partielle : contrôle systématique)

## Grille d'évaluation Responsable de développement commercial

**obtention de la certification à 500 points sur 1000 pts**

**Sous-réserve d'obtenir des valeurs minimales :**

Bloc A – Gérer et assurer le développement commercial	80 pts (moyenne de 8/20)	Bloc C - Manager une action commerciale en mode projet	60 pts (moyenne de 8/20)
Bloc B – Prospector, analyser les besoins et négocier une offre	140 pts (moyenne de 8/20)	Evaluation professionnelle	150 pts (moyenne 10/20)

Bloc A – GERER ET ASSURER LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	Volume horaire 133h	EVALUATION DU BLOC <i>Nature</i> <i>Durée</i>	TOTAL 200 pts
MA1 - Conduire un projet	14h	<b>Dossier de développement commercial à réaliser en groupe ou individuel sur la base d'éléments fournis par le centre ou issus de l'entreprise :</b> - Analyse des résultats d'une étude de marché - Préconisations - Plan d'actions opérationnel	
MA2 - Assurer une veille du marché	7h		
MA3 - Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs	14h		
MA4 - Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale	21h		
MA5 - Elaborer un plan d'actions commerciales	28h		
MA6 - Elaborer un budget prévisionnel	21h		
MA7 - Intégrer l'omnicanal dans sa pratique commerciale	14h		
MA8 – Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise	14h		
Bloc B – PROSPECTER, ANALYSER LES BESOINS ET NEGOCIER UNE OFFRE	Volume horaire 203h	EVALUATION DU BLOC <i>Nature</i> <i>Durée</i>	TOTAL 350 pts
MB1 - Recueillir des données pour détecter les marchés potentiels	7h	<b>Etude de cas de 4h sur 4 dossiers, production écrite, travail individuel, sur table ou situation d'entreprise, 150 pts :</b> - Un plan stratégique de prospection - Une grille d'entretien de découverte - Une analyse des résultats d'une action de prospection - Une analyse du risque client  <b>La conduite d'un entretien de découverte, 80 pts, 20 mn</b>  <b>La conduite d'un entretien de négociation, 120 pts, 40 mn</b>	
MB2 - Définir une stratégie et un plan de prospection	14h		
MB3 - Maîtriser les principaux outils de prospection et d'analyse	14h		
MB4 - Conduire un entretien de découverte	28h		
MB5 - Réaliser un diagnostic client	14h		
MB6 - Construire une offre technique et commerciale	21h		
MB7 - Evaluer l'impact financier de la solution proposée	21h		
MB8 - Construire l'argumentaire de vente	14h		
MB9 - Préparer différents scénarii de négociation	14h		
MB10 - Maîtriser les techniques de communication nécessaires à la négociation	14h		
MB11 - Négocier en tenant compte des acteurs clés et des objections	35h		
MB12 - Contractualiser l'offre en respectant la législation en vigueur	7h		
Bloc C - MANAGER UNE ACTION COMMERCIALE EN MODE PROJET	Volume horaire 91h	EVALUATION DU BLOC <i>Nature</i> <i>Durée</i>	TOTAL 150 pts
MC1 - Maîtriser les outils de gestion de projet	28h	<b>Dossier à préparer : organisation du planning d'un projet</b> Cas fictif ou situation d'entreprise, Travail collectif Production écrite, <b>100 pts</b>  <b>L'animation d'une réunion de projet commercial</b> Travail individuel ou collectif Production orale, <b>15 mn, 50 pts</b>	
MC2 - Organiser et mettre en place une équipe projet	14h		
MC3 - Assurer le leadership du projet en utilisant les outils du management transversal	28h		
MC4 – Animer une réunion dans le cadre d'un projet	14h		
MC5 - Evaluer et analyser les résultats d'un projet	7h		

<b>Evaluation professionnelle – temps passé a minima dans l'entreprise : 25% minimum du temps de face à face et 105h par bloc en cas de validation partielle</b>		<b>300 pts</b>
Rapport		100
Soutenance		150
Evaluation de l'entreprise		50
<b>Responsable de développement commercial</b> Volume horaire hors évaluation Volume horaire des évaluations (compter ½ j par évaluation, hors production de dossier)	<b>427h</b> + <b>28h d'évaluation</b>	<b>1000 pts</b>

### **3 – Organisation des épreuves**

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

#### **En cas de non présentation :**

La non-présentation aux évaluations de bloc induit la non-obtention de ces derniers.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les conditions fixées par le centre de formation (date, heure...) ou la non présentation à la soutenance, induisent la non obtention du diplôme.

Pénalités de retard de remise de dossier ou rapport : 25% du nombre maximum de points jusqu'à 24 h et 0/20 au-delà de 24h de retard.

#### **Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc(s) et à l'évaluation professionnelle**

- **Maladie** : certificat médical précisant l'incapacité de l'apprenant à être présent pour la formation initiale ou arrêt de travail pour les salariés en alternance
- **Autre cas de force majeure** justifié (cf. jurisprudence applicable en la matière)

**Dans ces seuls cas**, une épreuve de rattrapage ou de substitution sera proposée au candidat dans un délai précisé par chaque établissement. En cas d'absence non justifiée à une épreuve, la note de 0 sera attribuée.

#### **Absentéisme non justifié**

Les absences en entreprise, dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise. Les absences non justifiées en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face. Les sanctions pour absentéisme relèvent du règlement intérieur de chaque établissement et seront étudiées au cas par cas.

#### **Cas exceptionnel de non délivrance de note professionnelle par l'entreprise d'accueil :**

Si pour une raison exceptionnelle, l'entreprise d'accueil dans le cadre de la formation en alternance ne communique pas à l'établissement de note professionnelle, il sera demandé à l'apprenant de fournir dans un délai raisonnable un rapport d'activités / missions qu'il soutiendra devant un jury composé au minimum de deux professionnels, afin d'obtenir une note d'évaluation professionnelle.

#### **Aménagement des épreuves pour la validation de bloc pour les candidats sous statut de handicap :**

**Le référent handicap IMEA, après entretien avec l'apprenant, aura validé les mesures permettant de bien accompagner l'apprenant en situation de handicap sur chaque campus**

#### **Exemples de mesures classiques :**

- mise en place d'un 1/3 temps (préparation et réalisation des épreuves)
- assistance d'un(e) secrétaire (lecture ou écriture sous dictée)
- présence d'une interface de communication (exemple : interprète....)
- aménagement du poste de travail avec mise à disposition :
  - o d'un ordinateur portable
  - o d'un clavier adapté et / ou d'une souris loupe (déficient visuel) - d'un dictaphone pour traiter l'étude de cas
  - o d'une règle-loupe avec fil de lecture
  - o d'un logiciel de reconnaissance vocale (nécessite un apprentissage mais sera utile durant tout le parcours de l'apprenant)

## **Des mesures spécifiques peuvent être mises en œuvre selon les situations y compris la substitution d'une épreuve écrite par un oral.**

Toutes les évaluations de bloc sont respectées même si elles font l'objet d'aménagements (durée, déroulé...). Les études de cas du réseau sont utilisées systématiquement lorsqu'elles sont diffusées au niveau national.

### **4 – Fraude aux examens et épreuves**

Cf. Règlement intérieur de chaque établissement

Tout candidat pris en situation de fraude est immédiatement exclu de l'épreuve et de ce fait éliminé. Il ne valide aucun bloc.

Pour obtenir la validation totale ou partielle du diplôme, il doit repasser l'ensemble des évaluations de blocs à la session suivante après en avoir fait la demande, par courrier recommandé avec accusé de réception, au centre d'examen 4 mois avant le début des épreuves s'il repasse en candidat libre.

**En cas de falsification de documents officiels (diplôme, attestation...), le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.**

### **5 - Divulgence des résultats**

**Les résultats d'examen sont validés par un jury de certification finale qui rédige le Procès Verbal d'examen et le transmet à CCI FRANCE pour octroi d'un N° d'enregistrement.**

La divulgation des résultats peut alors avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque centre de formation : affichage, site internet, courrier....

### **6 - Interruption de la formation**

Tout apprenant peut, pour diverses raisons, décider de mettre un terme à ses études. Dans le cas où il ne sollicite pas officiellement un report, il est déclaré démissionnaire, et ne se trouve pas autorisé à poursuivre sa scolarité.

### **7 - Rupture du contrat de travail liant l'apprenant à son entreprise**

En cas de rupture du contrat de travail par l'une ou l'autre des parties, l'apprenant est autorisé à assister aux cours dans le cadre de la formation professionnelle, selon la législation en vigueur.

## **D - CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION**

Pour pouvoir participer aux épreuves écrites et orales du bloc, le candidat doit avoir suivi a minima 90% de sa formation dispensée en centre. En deçà de ce pourcentage, le responsable du centre de formation peut refuser la participation du candidat aux épreuves écrites et orales des blocs. Si une personne justifie par des arrêts de travail des absences à hauteur de + de 10% du temps de formation en centre, la situation sera étudiée.

## **1 – CERTIFICAT TOTALE**

- La **certification totale** est délivrée si :
  - **Le candidat obtient 10 de moyenne générale et sous réserve :**
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 8/20 à l'un des 4 blocs** (note éliminatoire).
    - De **ne pas avoir obtenu une note inférieure à 10/20 à l'évaluation professionnelle**

## **2 – CERTIFICAT PARTIELLE**

- La **certification partielle** est délivrée si :
  - **Le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale ;** Il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.
  - **Le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10 mais une note inférieure à 8/20 (note éliminatoire) dans un ou plusieurs blocs. Il conserve dans ce cas le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.**

## **3 - POSSIBILITE DE SE REPRESENTER AUX EPREUVES DE CERTIFICATION**

### **En cas d'échec :**

Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.

Concernant l'évaluation professionnelle le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle, dans un délai de 5 ans.

- **Dans le cadre d'un redoublement :** le candidat suit les modules du ou des blocs non validés et repasse toutes les évaluations de modules et les évaluations de blocs de l'année concernée.
- **En candidat libre :** le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de ses notes en contrôle continu (présentation du relevé de notes obligatoire) et sa note de tuteur. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant la fin de la formation en cours).

## **4 - LE PROCESSUS D'ELABORATION ET DE VALIDATION DES EPREUVES**

Le Réseau NEGOVENTIS adopte une procédure qui garantit à la fois :

- l'homogénéité des épreuves sur le plan national
- la valorisation des spécialisations sectorielles.

### **Deux types d'évaluation :**

#### **Les évaluations de modules de formation**

Elles sont conçues et gérées sous forme de contrôles continus ;

Chacun des modules ainsi évalué conduit à une notation sur 10, 20 ou 30 points : note sèche ou moyenne de plusieurs notes.

- **Les évaluations de blocs de compétences**

Chaque bloc de compétences est évalué par un cas de synthèse et / ou un oral.  
L'utilisation des sujets conçus au niveau national est obligatoire

## **5 - CORRECTION, EVALUATION ET NOTATION**

### Oraux

Pour l'ensemble des épreuves orales une grille nationale et une note de procédure régissent les évaluations et la notation.

### Ecrits

Toute conception de sujet pour les épreuves écrites comprend l'élaboration d'une grille de correction ou d'une rédaction de corrigé qui s'efforce, par dossier, de décliner un barème de notation le plus précis et le plus fin possible permettant ainsi d'assurer une correction objective.

Tout sujet écrit doit être rendu en fin d'épreuve avec la copie, afin d'éviter la circulation des sujets.

La correction des copies des candidats est assurée par le centre de formation du réseau organisateur de l'examen ou par une autre école du réseau.

Les copies des épreuves de validation de bloc doivent pouvoir être consultées à la demande du candidat dans un délai d'un an maximum après les épreuves, sur demande écrite.

## **6 - CONFIDENTIALITE**

Les concepteurs des épreuves ainsi que tous les acteurs administratifs ou pédagogiques du réseau NEGOVENTIS sont tenus à la plus stricte confidentialité tant sur les contenus des sujets d'examen que sur les notations, et ce jusqu'à la divulgation officielle des résultats.

## **7 – ARCHIVAGE DES PRODUCTIONS DES CANDIDATS**

Toutes les productions faisant l'objet d'une évaluation doivent être archivées dans l'établissement afin de pouvoir être consultées sur demande écrite du candidat dans un délai de un an maximum après les épreuves.

## **8 - MODALITES DE PASSAGE**

Le passage de première en deuxième année est automatique.

## **9 - DEROULEMENT DES EPREUVES**

Cf. : règlement intérieur d'IMEA

## **10 - JURY DE CERTIFICATION**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

La constitution du jury est conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Le jury est souverain dans ses décisions.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre une attestation de suivi de formation.

### **Composition des différents jurys**

#### **Jury de soutenance**

Il doit être composé à minima de 2 membres dont 1 professionnel du secteur.

#### **Jury de certification finale**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

Le jury de certification est composé à minima de 4 personnes :

- Président du jury
- Représentant « employeur »
- Représentant « salarié »
- Représentant de la formation

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès verbal d'obtention de la certification totale ou partielle.

**Le jury est souverain dans ses décisions.**

## Contenus pédagogiques - processus d'évaluation par bloc de compétences

### **BLOC A – Gérer et assurer le développement commercial**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		Référentiel formation		RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITÉS et TACHES	COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES	Modules	Volumes horaires PA/Ex	COMPÉTENCES EVALUÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES N° 1 : GERER ET ASSURER LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL : 133h/91h</b>						
<p><b>Principales activités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'exercice d'une fonction de veille</li> <li>L'analyse du marché, des produits, du comportement d'achat et des attentes clients</li> <li>La conception du plan d'actions, la mise en œuvre et le suivi des actions</li> <li>Le suivi et l'analyse des ventes</li> <li>Le choix de nouvelles orientations ou actions</li> <li>Le reporting des activités auprès de la direction</li> </ul>	<p><b>En exerçant une fonction de veille et en étant attentif à sa cohérence avec la stratégie commerciale et le programme de l'enseigne, mettre en œuvre le plan des actions opérationnelles devant contribuer au développement des ventes, en suivant les résultats atteints et en procédant aux ajustements nécessaires ou à la mise en œuvre d'actions innovantes en accord avec la direction</b></p> <p>1. En mettant en place des actions de recueil d'informations, exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital et les réseaux sociaux, afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>2. En analysant les résultats des ventes et des observations terrain, détecter les comportements d'achat des clients selon les gammes et les produits afin d'ajuster son offre</p> <p>3. En cohérence avec la stratégie commerciale de</p>	<p>MA1 Conduire un projet</p> <p>MA2 Assurer une veille du marché</p> <p>MA3 Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs</p> <p>MA4 Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale</p> <p>MA5 Elaborer un plan d'actions commerciales</p>	<p>14h/14h</p> <p>7h/7h</p> <p>14h/7h</p> <p>21h/14h</p> <p>28h/14h</p> <p>21h/14h</p> <p>14h/7h</p> <p>14h/14h</p>	<p>1. En mettant en place des actions de recueil d'informations, <b>exercer une fonction de veille</b> sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital et les réseaux sociaux, afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>3. En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, <b>définir le plan des actions opérationnelles</b> à mener afin de contribuer au développement des ventes</p> <p>4. En tenant compte du programme annuel établi au niveau de l'enseigne, <b>structurer les actions à conduire</b> en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser, les normes et délais à respecter</p> <p>6. En veillant au respect des objectifs, des normes et des délais définis, <b>suivre le déroulement des actions</b> mises en place, en trouvant des solutions adaptées face aux aléas et problèmes pouvant survenir</p> <p>7. En tenant compte de ses analyses, <b>effectuer le report de son activité</b></p>	<p><b>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</b></p> <p><b>Un dossier commercial contenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Une étude de marché</b></li> <li><b>Des préconisations</b></li> <li><b>Un plan d'actions opérationnelles</b></li> </ul> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise</p>	<p>Choix d'une méthode d'analyse</p> <p>Prise en compte des informations essentielles</p> <p>Justesse des analyses réalisées</p> <p>Cohérence des préconisations au regard des analyses</p> <p>Pertinence des préconisations</p> <p>Choix d'actions en rapport avec l'analyse des résultats des ventes</p> <p>Cohérence des choix avec la stratégie commerciale</p> <p>Pertinence des objectifs définis</p> <p>Budgétisation du plan d'actions en adéquation avec les ressources de l'entreprise</p> <p>Réalisme des estimations</p>

	<p>l'établissement et en tenant compte de ses analyses, définir le plan des actions opérationnelles à mener afin de contribuer au développement des ventes</p> <p>4. En tenant compte du programme annuel établi au niveau de l'enseigne, structurer les actions à conduire en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser, les normes et délais à respecter</p> <p>5. En collaboration avec ses équipes et éventuellement d'autres services, organiser la mise en place des actions opérationnelles devant contribuer à favoriser les ventes, en sélectionnant les produits à promouvoir</p> <p>6. En veillant au respect des objectifs, des normes et des délais définis, suivre le déroulement des actions mises en place, en trouvant des solutions adaptées face aux aléas et problèmes pouvant survenir</p> <p>7. En tenant compte de ses analyses, effectuer le report de son activité auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p>	<p>MA6 Elaborer un budget prévisionnel</p> <p>MA7 Intégrer l'omnicanal dans sa pratique commerciale</p> <p>MA8 Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise</p>		<p>auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p>	<p>Travail individuel ou collectif Production écrite</p>	<p>effectuées Définition des normes et délais à respecter Structuration des modalités de suivi et d'évaluation</p>
--	--	---	--	---	--	--

## BLOC B – Prospector, analyser les besoins et négocier une offre

<p><b>Stratégie de prospection</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le choix des actions en fonction des cibles</li> <li>• L'organisation opérationnelle de la prospection</li> <li>• La définition des modalités de suivi</li> <li>• Le recueil d'informations sur les cibles en amont et en cours de prospection</li> </ul>	<p><b>En tenant compte des caractéristiques de sa zone et des moyens à sa disposition, et en élaborant sa stratégie, piloter la mise en œuvre du plan de prospection en sélectionnant les modes et les actions les plus pertinents au regard du public cible, des objectifs à atteindre et des caractéristiques de la zone</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au regard des orientations à privilégier et du plan d'action commercial défini, <b>détecter les marchés potentiels privés et publics</b> afin de sélectionner ceux sur lesquels il est pertinent de se positionner</li> <li>2. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, <b>sélectionner les actions de prospection</b> pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles et de leurs caractéristiques</li> <li>3. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire et en s'appuyant sur sa force de vente, <b>organiser le plan de prospection</b> en tenant compte des caractéristiques de sa zone et en fixant les objectifs à atteindre</li> <li>4. En tenant compte des publics destinataires, <b>réaliser ou superviser la production des supports de communication</b> qui seront utilisés durant la campagne de prospection</li> <li>5. Afin de mieux identifier l'entreprise prospect et ses acteurs clefs, <b>recueillir, par différents moyens, des informations</b> complémentaires sur ses besoins et sur le processus de prise de décision interne en</li> </ol>	<p>MB1 Recueillir des données pour détecter les marchés potentiels</p> <p>MB2 Définir une stratégie et un plan de prospection</p> <p>MB3 Maîtriser les principaux outils de prospection et d'analyse</p> <p>MB4 Conduire un entretien de découverte</p>	<p>7h/7h</p> <p>14h/14h</p> <p>14h/14h</p> <p>28h/14h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au regard des orientations à privilégier et du plan d'action commercial défini, <b>détecter les marchés potentiels privés et publics</b> afin de sélectionner ceux sur lesquels il est pertinent de se positionner</li> <li>2. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, <b>sélectionner les actions de prospection</b> pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles et de leurs caractéristiques</li> <li>3. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire et en s'appuyant sur sa force de vente, <b>organiser le plan de prospection</b> en tenant compte des caractéristiques de sa zone et en fixant les objectifs à atteindre</li> <li>5. Afin de mieux identifier l'entreprise prospect et ses acteurs clefs, <b>recueillir, par différents moyens, des informations</b> complémentaires sur ses besoins et sur le processus</li> </ol>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>- <b>Un plan stratégique de prospection,</b> - <b>une grille d'entretien de découverte,</b> - <b>une analyse des résultats d'une action de prospection et</b> - <b>une analyse du risque client</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas Travail individuel Production écrite</p>	<p>Choix des actions et cohérence avec le PAC</p> <p>Pertinence du choix des marchés sélectionnés</p> <p>Innovation et variétés des actions choisies</p> <p>Complémentarité des différentes actions</p> <p>Pertinence des actions au regard des cibles visées</p> <p>Réalisme des objectifs à atteindre au regard de la zone</p> <p>Hiérarchisation des objectifs</p> <p>Optimisation du planning de prospection</p> <p>Vérification de la fiabilité des informations recueillies</p> <p>Hiérarchisation des informations</p> <p>Qualité de l'analyse effectuée</p> <p>Identification des points forts et des faiblesses de l'action</p> <p>Proposition d'axes d'amélioration</p>
---	---	---	---	--	---	---

	<p>matière d'achat</p> <p>6. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les prospects, <b>conduire des entretiens de découverte</b> permettant d'obtenir un maximum d'informations sur l'entreprise, ses besoins, ses modes d'achat, ses fournisseurs actuels</p> <p>7. À partir des informations recueillies tout au long de la campagne de prospection et en organisant le système de capitalisation des données clients, <b>analyser les résultats</b> afin d'identifier les informations pertinentes à faire remonter à la direction en vue d'alimenter la réflexion stratégique de l'entreprise et d'en tirer des enseignements pour les prochaines campagnes</p>			<p>de prise de décision interne en matière d'achat</p> <p>6. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les prospects, <b>conduire des entretiens de découverte</b> permettant d'obtenir un maximum d'informations sur l'entreprise, ses besoins, ses modes d'achat, ses fournisseurs actuels</p> <p>7. À partir des informations recueillies tout au long de la campagne de prospection et en organisant le système de capitalisation des données clients, <b>analyser les résultats</b> afin d'identifier les informations pertinentes à faire remonter à la direction en vue d'alimenter la réflexion stratégique de l'entreprise et d'en tirer des enseignements pour les prochaines campagnes</p>	<p><b>Un entretien de découverte</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Epreuve orale</p>	<p>Pertinence des informations à recueillir</p> <p>Exhaustivité des thèmes à traiter</p> <p>Qualité de la formulation des questions</p>
--	--	--	--	--	--	---

<p><b>Analyse des besoins et conception de l'offre</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recueil d'informations sur les entreprises prospects et l'évaluation de leur solvabilité</li> <li>• Le repérage du processus décisionnaire et des acteurs pertinents</li> <li>• L'analyse de la demande, de l'offre et le repérage des besoins sous-tendus</li> <li>• La construction d'une offre adaptée et la rédaction de la proposition</li> <li>• Le développement d'un argumentaire lié à l'offre</li> </ul>	<p><b>Après avoir conduit un ou plusieurs entretiens d'analyse de la demande et de repérage des besoins des clients ou prospects rencontrés, et en évaluant les risques potentiels liés à la demande, construire une offre adaptée au diagnostic posé en tenant compte des différents produits ou services proposés par son entreprise</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Après la prise en compte d'une demande, <b>analyser les spécificités et caractéristiques</b> de celle-ci en évaluant ses différentes dimensions et ses risques potentiels</li> <li>2. À l'issue des différents entretiens réalisés, <b>effectuer le diagnostic du client/prospect</b> sur ses besoins, sa solvabilité et sur l'intérêt qu'il représente à devenir cliente de sa propre entreprise</li> <li>3. Au regard du diagnostic des besoins <b>du client/prospect</b>, de ses potentialités et de ses enjeux, <b>construire une solution adaptée</b> à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur</li> <li>4. À partir des informations recueillies dans le cadre de sa fonction de veille, et en mesurant les risques et les limites de son action, <b>conseiller son client</b> sur de nouvelles propositions plus innovantes lui permettant de s'inscrire dans les évolutions du marché et d'améliorer son positionnement au regard de la concurrence</li> <li>5. À partir de la solution envisagée, <b>calculer le coût de revient</b> de celle-ci en collectant les différentes composantes du calcul de la chaîne des coûts (production,</li> </ol>	<p>MB5 Réaliser un diagnostic client</p> <p>MB6 Construire une offre technique et commerciale</p> <p>MB7 Evaluer l'impact financier de la solution proposée</p> <p>MB8 Construire l'argumentaire de vente</p>	<p>14h/7h</p> <p>21h/14h</p> <p>21h/14h</p> <p>14h/14h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Après la prise en compte d'une demande, <b>analyser les spécificités et caractéristiques</b> de celle-ci en évaluant ses différentes dimensions et ses risques potentiels</li> <li>2. À l'issue des différents entretiens réalisés, <b>effectuer le diagnostic du client/prospect</b> sur ses besoins, sa solvabilité et sur l'intérêt qu'il représente à devenir cliente de sa propre entreprise</li> <li>3. Au regard du diagnostic des besoins <b>du client/prospect</b>, de ses potentialités et de ses enjeux, <b>construire une solution adaptée</b> à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur</li> <li>5. À partir de la solution envisagée, <b>calculer le coût de revient</b> de celle-ci en collectant les différentes composantes du calcul de la chaîne des coûts (production, logistique, commercialisation...), afin d'établir un prix de vente qui tient compte des objectifs à atteindre et des contraintes de réalisation</li> <li>6. Après avoir construit la</li> </ol>	<p>Les candidats doivent produire</p> <p><b>Une proposition commerciale</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Support écrit remis lors de l'oral de négociation</p>	<p>Analyse du processus d'achat d'une entreprise</p> <p>Identification des acteurs commanditaires et de leur place dans le processus d'achat</p> <p>Repérage des indicateurs de solvabilité de l'entreprise</p> <p>Analyse des différentes caractéristiques de la demande client</p> <p>Repérage des besoins du client</p> <p>Identification des potentialités de l'entreprise cliente et de son positionnement sur le secteur de marché</p> <p>Sélection des solutions pouvant être proposée en adéquation aux besoins identifiés et valorisation de celles-ci</p> <p>Caractère innovant et adaptation de ces solutions au regard des caractéristiques du</p>
---	---	---	--	--	---	--

	<p>logistique, commercialisation...), afin d'établir un prix de vente qui tient compte des objectifs à atteindre et des contraintes de réalisation</p> <p>6. Après avoir construit la solution adaptée aux besoins du client, <b>structurer une proposition commerciale</b> professionnelle et attractive en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme</p>			<p>solution adaptée aux besoins du client, <b>structurer une proposition commerciale</b> professionnelle et attractive en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme</p>	<p>client</p> <p>Calcul du prix de revient de la solution</p> <p>Fixation du prix de vente</p> <p>Respect de la marge à dégager</p> <p>Développement d'un argumentaire de vente adapté et pertinent</p>	
<p><b>Négociation et vente</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'élaboration de sa stratégie de négociation</li> <li>• Le choix des leviers sur lesquels agir</li> <li>• La construction de scénarios de négociation</li> <li>• La conduite de la négociation et sa conclusion</li> <li>• L'analyse de la négociation réalisée et des résultats atteints</li> </ul>	<p><b>En élaborant sa stratégie et en identifiant les leviers sur lesquels agir, conduire une négociation permettant de conclure positivement la vente tout en respectant le cadre fixé par sa direction</b></p> <p>1. À partir des informations recueillies sur le client et sa politique d'achat, <b>identifier les acteurs clefs</b> avec lesquels mener les négociations, leurs enjeux et le poids de chacun d'entre eux dans le processus de prise de décision</p> <p>2. En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, <b>élaborer plusieurs scénarios de négociation</b> possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux</p> <p>3. À partir de l'analyse effectuée sur le système de prise de décision de l'entreprise et des différents scénarios construits, <b>élaborer la stratégie de négociation</b> qui paraît optimum pour conclure favorablement la vente, en déterminant les objectifs à atteindre, les modalités de conduite de la négociation, les concessions et contreparties à proposer</p>	<p>MB9 Préparer différents scénarii de négociation</p> <p>MB10 Maîtriser les techniques de communication nécessaires à la négociation</p> <p>MB11 Négocier en tenant compte des acteurs clés et des objections</p> <p>MB12 Contractualiser l'offre en respectant la législation en vigueur</p>	<p>14h/7h</p> <p>14h/14h</p> <p>35h/21h</p> <p>7h/7h</p>	<p>1. À partir des informations recueillies sur le client et sa politique d'achat, <b>identifier les acteurs clefs</b> avec lesquels mener les négociations, leurs enjeux et le poids de chacun d'entre eux dans le processus de prise de décision</p> <p>2. En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, <b>élaborer plusieurs scénarios de négociation</b> possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux</p> <p>3. À partir de l'analyse effectuée sur le système de prise de décision de l'entreprise et des différents scénarios construits, <b>élaborer la stratégie de négociation</b> qui paraît optimum pour conclure favorablement la vente, en</p>	<p>Les candidats doivent produire</p> <p><b>La conduite d'une négociation</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Travail individuel</p> <p>Soutenance orale</p>	<p>Repérage des acteurs clefs de l'entreprise</p> <p>Évaluation de leurs enjeux et de leur importance dans la prise de décision</p> <p>Cohérence des leviers choisis au regard des caractéristiques des acteurs</p> <p>Pertinence du ou des scénarios élaborés</p> <p>Identification des points forts et des faiblesses de chacun des scénarios</p> <p>Intérêt de la stratégie retenue</p> <p>Pertinence de la fiche de préparation de l'entretien</p> <p>Décryptage du rôle et du</p>

	<p>4. En tenant compte de la stratégie définie, <b>conduire un entretien de négociation</b> en analysant les modes de communications verbaux et non verbaux de son ou ses interlocuteurs et en émettant des hypothèses sur leurs significations par rapport au déroulement de la négociation</p> <p>5. En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, <b>prendre en compte les arguments et objections</b> de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté</p> <p>6. Au cours des différentes étapes de la négociation, <b>valider les points d'accords</b> qui sont conclus, en effectuant des reformulations et des synthèses partielles ou finales</p> <p>7. En cours de processus, <b>évaluer le moment critique de la prise de décision</b> en identifiant à quel moment passer éventuellement la main à sa direction lorsqu'il s'agit d'une vente représentant de très forts enjeux pour son entreprise</p> <p>8. En fonction des éléments négociés, <b>conclure la vente</b> en vérifiant avec l'accord du client, les différents termes de la proposition commerciale à passer</p> <p>9. À l'issue de la négociation, <b>collaborer à la rédaction du contrat</b> avec le service juridique en veillant à sa réalisation selon les accords conclus et en effectuant le suivi de la vente</p> <p>10. Afin de développer ses compétences, <b>évaluer le processus</b> de négociation en identifiant les points forts et les améliorations à apporter</p>		<p>déterminant les objectifs à atteindre, les modalités de conduite de la négociation, les concessions et contreparties à proposer</p> <p>4. En tenant compte de la stratégie définie, <b>conduire un entretien de négociation</b> en analysant les modes de communications verbaux et non verbaux de son ou ses interlocuteurs et en émettant des hypothèses sur leurs significations par rapport au déroulement de la négociation</p> <p>5. En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, <b>prendre en compte les arguments et objections</b> de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté</p> <p>6. Au cours des différentes étapes de la négociation, <b>valider les points d'accords</b> qui sont conclus, en effectuant des reformulations et des synthèses partielles ou finales</p> <p>7. En cours de processus, <b>évaluer le moment critique de la prise de décision</b> en identifiant à quel moment passer éventuellement la main à sa direction lorsqu'il s'agit d'une vente</p>		<p>comportement des différents acteurs et de leur positionnement dans le processus de négociation</p> <p>Prise en compte des objections et développement d'un contre argumentaire adapté</p> <p>Prise en compte des enjeux de sa propre entreprise dans les concessions et contreparties proposées</p> <p>Pertinence de l'argumentaire développé</p> <p>Résultats atteints en cohérence avec les objectifs fixés</p> <p>Qualité de l'analyse des différentes étapes de l'entretien</p> <p>Identification des points forts</p> <p>Repérage des améliorations à apporter</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>représentant de très forts enjeux pour son entreprise</p> <p>8. En fonction des éléments négociés, <b>conclure la vente</b> en vérifiant avec l'accord du client, les différents termes de la proposition commerciale à passer</p> <p>9. À l'issue de la négociation, <b>collaborer à la rédaction du contrat</b> avec le service juridique en veillant à sa réalisation selon les accords conclus et en effectuant le suivi de la vente</p> <p>10. Afin de développer ses compétences, <b>évaluer le processus de négociation</b> en identifiant les points forts et les améliorations à apporter</p>		
--	--	--	--	---	--	--

## **BLOC C – Manager une action commerciale en mode projet**

<p><b>Management d'une action commerciale en mode projet</b></p> <p><b>Principales activités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse des compétences à mobiliser</li> <li>• La structuration de la conduite de l'affaire en mode projet</li> <li>• La planification du projet</li> <li>• L'animation de réunion projet</li> <li>• Le suivi du projet et l'évaluation des résultats</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre de l'élaboration et de la négociation d'une offre, manager une action commerciale en mobilisant les acteurs impliqués dans le projet</b></p>	<p>MC1 Maîtriser les outils de gestion de projet</p>	<p>28h/21h</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En cohérence avec les orientations stratégiques de l'entreprise, <b>analyser les composantes de l'offre</b> afin d'identifier les professionnels à mobiliser</li> <li>2. En répartissant les rôles et missions de chacun, <b>définir l'organisation</b> à mettre en œuvre en précisant les modalités de suivi et de reporting du projet</li> <li>3. En définissant l'allocation des moyens humains, financier et matériels à mobiliser, <b>planifier les grandes étapes</b> du projet et les objectifs à atteindre à chacune d'entre elles</li> <li>4. En s'assurant de la clarté des consignes et des contraintes à prendre en compte, <b>coordonner l'action</b> des différents acteurs en veillant à leur niveau d'implication</li> <li>5. Afin d'en suivre le déroulement, <b>animer des réunions</b> projet en identifiant les ajustements à y apporter en fonction des aléas pouvant survenir</li> <li>6. Afin d'en optimiser le fonctionnement et tout au long de son déroulement, <b>communiquer sur le projet</b> auprès des acteurs internes et externes concernés, en assurant l'interface avec le client</li> <li>7. En recherchant des solutions</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Les candidats doivent produire</p>	<p>Repérage des différentes composantes du projet Identification des compétences à mobiliser Choix des professionnels à impliquer et pertinence de leur affectation Evaluation des moyens financier et humain à mobiliser Structuration des étapes du projet Définition des objectifs à atteindre à chaque étape</p> <p>Structuration de la réunion avec définition des objectifs à atteindre et des méthodes de travail Définition des thèmes à traiter Mise en œuvre d'un mode d'animation adapté aux objectifs Gestion de la prise de parole</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En cohérence avec les orientations stratégiques de l'entreprise, <b>analyser les composantes de l'offre</b> afin d'identifier les professionnels à mobiliser</li> <li>2. En répartissant les rôles et missions de chacun, <b>définir l'organisation</b> à mettre en œuvre en précisant les modalités de suivi et de reporting du projet</li> </ol>	<p>MC2 Organiser et mettre en place une équipe projet</p>	<p>14h/7h</p>		<p style="text-align: center;"><b>L'organisation du planning d'un projet</b></p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. En répartissant les rôles et missions de chacun, <b>définir l'organisation</b> à mettre en œuvre en précisant les modalités de suivi et de reporting du projet</li> <li>3. En définissant l'allocation des moyens humains, financier et matériels à mobiliser, <b>planifier les grandes étapes</b> du projet et les objectifs à atteindre à chacune d'entre elles</li> </ol>	<p>MC3 Assurer le leadership du projet en utilisant les outils du management transversal</p>	<p>28h/21h</p>		<p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail collectif Production écrite</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. En définissant l'allocation des moyens humains, financier et matériels à mobiliser, <b>planifier les grandes étapes</b> du projet et les objectifs à atteindre à chacune d'entre elles</li> <li>4. En s'assurant de la clarté des consignes et des contraintes à prendre en compte, <b>coordonner l'action</b> des différents acteurs en veillant à leur niveau d'implication</li> </ol>	<p>MC4 Animer une réunion dans le cadre d'un projet</p>	<p>14h/14h</p>		<p style="text-align: center;"><b>L'animation d'une réunion d'action commerciale</b></p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. En s'assurant de la clarté des consignes et des contraintes à prendre en compte, <b>coordonner l'action</b> des différents acteurs en veillant à leur niveau d'implication</li> <li>5. Afin d'en suivre le déroulement, <b>animer des réunions</b> projet en identifiant les ajustements à y apporter en fonction des aléas pouvant survenir</li> </ol>	<p>MC5 Evaluer et analyser les résultats d'un projet</p>	<p>7h/7h</p>		<p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Travail individuel ou collectif Production orale</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Afin d'en suivre le déroulement, <b>animer des réunions</b> projet en identifiant les ajustements à y apporter en fonction des aléas pouvant survenir</li> <li>6. Afin d'en optimiser le fonctionnement et tout au long de son déroulement, <b>communiquer sur le projet</b> auprès des acteurs internes et externes concernés, en assurant l'interface avec le client</li> </ol>					
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Afin d'en optimiser le fonctionnement et tout au long de son déroulement, <b>communiquer sur le projet</b> auprès des acteurs internes et externes concernés, en assurant l'interface avec le client</li> <li>7. En recherchant des solutions</li> </ol>					

	<p>adaptées à la résolution des problèmes pouvant se poser, <b>exercer une fonction de leadership</b>, permettant de contribuer au travail du groupe</p> <p><b>8.</b> A chacune des étapes clefs, <b>évaluer les résultats</b> atteints en déterminant les actions correctrices à mettre en place afin de respecter les objectifs définis</p>			<p><b>leadership</b>, permettant de contribuer au travail du groupe</p> <p>8. A chacune des étapes clefs, <b>évaluer les résultats</b> atteints en déterminant les actions correctrices à mettre en place afin de respecter les objectifs définis</p>		<p>Recentrage sur les objectifs</p> <p>Reformulation et synthèses partielles</p> <p>Enonciation claire et adaptée de la conclusion</p>
--	---	--	--	---	--	--

## RÈGLEMENT INTERIEUR DES FORMATIONS EN RÉGIME ÉTUDIANT D'IMEA

Par délibération de l'Assemblée Générale de la CCI Saône-Doubs du 30 mai 2022, a été approuvé le présent règlement intérieur qui s'appliquera dès approbation.

Tous les étudiants inscrits à IMEA doivent, dès qu'ils intègrent la formation, certifier qu'ils ont pris connaissance du présent règlement et du règlement pédagogique du programme suivi.

Le règlement intérieur a pour objet d'énoncer les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement d'IMEA sur ses campus de Besançon, Montbéliard, Pontarlier et Vesoul et de rappeler les droits et obligations des étudiants.

Un règlement pédagogique régit l'organisation des études du programme suivi par l'étudiant.

### **Article 1 - Frais de scolarité**

Les étudiants participent financièrement à leurs études. Le montant des frais de scolarité est déterminé par la CCI Saône-Doubs. Les étudiants en sont informés avant l'entrée en 1<sup>ère</sup> année. Ils devront acquitter leurs frais de scolarité conformément aux dispositions retenues lors de l'inscription.

L'acquittement des frais de scolarité est exigé pour l'inscription en année supérieure. Tout étudiant n'ayant pas réglé sa scolarité ne pourra prétendre au diplôme de fin d'études.

Les étudiants qui signent un contrat d'apprentissage avant le 31 décembre sont remboursés des frais de scolarité déjà versés au titre de l'année scolaire en cours.

Les étudiants qui signent un contrat d'apprentissage après le 31 décembre sont redevables des frais de scolarité de la totalité de l'année scolaire.

### **Article 2 - Sécurité sociale - assurances**

- Si l'étudiant.e s'inscrit pour la première fois dans un établissement d'enseignement supérieur, et si il, elle est français.e, il, elle sera automatiquement affilié.e à un régime obligatoire d'assurance maladie pour le remboursement des frais de santé, généralement celui des parents ou tuteurs légaux, et ce quel que soit ce régime (général, agricole ou autre).

- Chaque étudiant a l'obligation de contracter une assurance responsabilité civile.

- IMEA est couverte par une assurance pour les risques responsabilité civile durant l'activité scolaire.

- Dans le cadre de sa formation, l'étudiant peut être amené(e) à utiliser son véhicule personnel. Il est couvert par l'assurance de la Chambre de Commerce et d'Industrie Saône-Doubs à condition d'avoir obtenu l'accord préalable du responsable de campus concerné (cette clause n'est pas valable lorsque l'étudiant est en stage en entreprise - cf : conditions générales de la convention de stage).

## **Article 3 - Règles de vie**

### **3-1 Hygiène**

- La consommation de nourriture ou de boisson, à l'exception de l'eau, est interdite dans les salles de cours, sauf autorisation.
- Il est interdit aux étudiants de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'enceinte d'IMEA ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.
- La consommation, l'introduction et la vente de drogues, de substances illicites ou toxiques dans l'enceinte d'IMEA sont strictement interdites.
- Conformément à la législation, tous les locaux de l'école sont NON FUMEURS. Les fumeurs s'engagent à respecter les zones délimitées
- Chaque école s'est engagée dans une démarche active de protection de l'environnement, «le geste écologique». Les étudiants sont donc tenus d'utiliser les points de collecte mis en place dans les locaux et de veiller au tri de leurs déchets.
- L'utilisation du téléphone portable ou de tout autre appareil connecté est interdit en salle de cours et dans les espaces de travail. Les appareils doivent être éteints et rangés dans les sacs. Tout manquement entraîne la confiscation de l'appareil qui ne sera restitué qu'en fin de cours.

-

### **3-2 Sécurité**

- Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans les salles de cours. A la rentrée, une information concernant les règles de sécurité est dispensée à l'ensemble des apprenants. Ils s'engagent à participer aux exercices incendie organisés chaque année.
- L'école décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les étudiants dans son enceinte (salles de formation et de pause, locaux administratifs, parcs de stationnement, cafétéria...).

-

### **3-3 Utilisation du parking, des locaux et des matériels**

#### **Parking**

- Campus de Montbéliard : son accès est interdit aux étudiants sauf autorisation exceptionnelle.
- Campus de Besançon et de Vesoul : leur accès est réglementé et limité. Le parking n'est pas surveillé. Il est formellement interdit de se garer sur les places « stationnement interdit » ou « handicapées ». La vitesse sur le parking est limitée à 15 Km/h. Tout manquement à ces règles entraînera l'interdiction de stationner.
- Campus de Pontarlier : pas de parking dédié

#### **Locaux et matériels**

- Les étudiants sont tenus de conserver en bon état les locaux et équipements mis à leur disposition par l'école. Le remplacement du matériel manquant ou détérioré volontairement sera à la charge de l'étudiant et pourra entraîner des sanctions disciplinaires (cf article 9).
- La « charte d'utilisation des ressources informatiques » précise le cadre et les limites d'utilisation des équipements, matériels et supports informatiques. Conformément à la législation, la duplication des logiciels, des vidéos ou autres supports pédagogiques multimédia est rigoureusement interdite.
- Moyens pédagogiques en libre accès : les étudiants peuvent utiliser, en dehors des heures de cours, certains locaux et ressources pédagogiques pour un travail personnel ou collectif, avec autorisation préalable du responsable de campus.

### **3-4 Attitude – tenue vestimentaire**

- Les étudiants sont porteurs de l'image, de la réputation et du sérieux de l'école. L'attitude générale et la courtoisie se doivent d'être en adéquation avec cette exigence. La neutralité politique, confessionnelle ou raciale doit être observée. Tout propos injurieux, diffamatoire, mensonger ou portant atteinte à l'ordre public est de nature à engager la responsabilité de son auteur. La tenue vestimentaire se doit d'être professionnelle (pantalon à trous, casquette, sandales de plage, short, bermuda, mini-jupe, bonnet, survêtement ... sont interdits).
- Ils sont tenus à une obligation de discrétion concernant toutes informations dont ils pourraient avoir connaissance relatives tant à l'école qu'à l'entreprise dont ils sont salariés.
- La fraude à tout devoir ou examen est considérée comme inacceptable. Elle fera l'objet d'une procédure disciplinaire (cf article 9).

### **Article 4: Horaires - ponctualité**

Les responsables de campus établissent le calendrier annuel de cours qui est communiqué aux étudiants. Ils sont informés de toutes modifications.

Les étudiants s'engagent à respecter les horaires de cours. Tout retardataire doit se présenter à l'administration. Il n'est autorisé à intégrer le cours qu'au moment de la pause.

Trois retards constatés durant la période de formation seront sanctionnés par un avertissement écrit par lettre recommandée avec AR.

### **Article 5 - Assiduité - absences**

Les cours sont obligatoires. Les étudiants sont tenus de suivre également les séances d'évaluation, les examens et les manifestations organisées par l'école (conférences, journées thématiques, visites en entreprise, etc.) sont également obligatoires.

L'étudiant peut solliciter une autorisation d'absence exceptionnelle auprès du responsable de campus. Cette démarche doit intervenir au moins 24 heures avant l'absence prévue.

Toute absence non préalablement autorisée doit être signalée à l'école dès la 1<sup>ère</sup> demi-journée.

Seules les absences pour raisons de santé, décès d'un parent proche, mariage de l'intéressé, congé maternité, paternité, convocation obligatoire à des instances administratives sont des absences justifiées.

Si elle est justifiée, le certificat médical, précisant l'incapacité de l'étudiant, le certificat d'hospitalisation ou tout autre justificatif officiel doit être adressé à l'administration du programme dans les 48 heures ou lui être remis au retour si celui-ci a lieu avant ce délai.

Les rendez-vous en entreprise, pour la recherche de stage ou contrat d'alternance notamment, sont planifiés en priorité en dehors des heures de formation. En cas d'impossibilité, la sortie des étudiants pendant les heures de cours est validée par le responsable de campus. Au retour, l'étudiant présente un certificat daté, signé et tamponné par l'entreprise justifiant de sa présence.

### **Article 6 - Stages pratiques et travaux en entreprise**

Les stages font partie de la formation des étudiants et sont obligatoires. Ils sont assujettis au contrôle pédagogique de l'école et à l'appréciation du tuteur de stage dans l'entreprise.

Pendant la durée des stages pratiques et des travaux en entreprise, l'étudiant demeure sous la responsabilité d'IMEA. Il est néanmoins soumis au règlement intérieur de l'entreprise qui l'accueille, s'agissant des conditions d'horaires, d'hygiène et de sécurité.

Les rapports de stage sont transmis à l'entreprise et à l'administration du programme concerné. Un exemplaire de ce rapport est conservé aux archives IMEA pour une durée fixée par cette dernière. Il n'est pas consultable par des tiers, sauf autorisation expresse de l'entreprise concernée.

Toutes les dispositions concernant le stage en entreprise sont précisées dans la convention de stage signée, entre autres, par l'étudiant dont un exemplaire lui est remis.

## **Article 7 - Respect des droits protégés**

Conformément à la réglementation en vigueur, le plagiat de tout ou partie d'œuvres protégées au titre des droits d'auteur est interdit et passible de sanctions civiles et/ou pénales. Il peut également entraîner des sanctions disciplinaires (cf article 9). L'école se réserve le droit d'utiliser un logiciel destiné à vérifier le plagiat.

L'utilisation éventuelle des logos et supports de communication de l'école (papier à en-tête, cartes de visite.....) doit être soumise à l'autorisation préalable du responsable de campus.

Les étudiants ont interdiction formelle, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les séances de formation.

## **Article 8 - Représentation des étudiants**

Les étudiants sont représentés par des délégués élus qui peuvent formuler toute suggestion pour améliorer le déroulement des cours et les conditions de vie des étudiants à IMEA.

Ils présentent au responsable de campus toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Un délégué titulaire et un délégué suppléant sont élus chaque année universitaire et pour la durée de cette dernière selon les modalités suivantes :

- Tous les étudiants sont électeurs et éligibles.
- Le responsable de campus ou son représentant assure l'organisation et le bon déroulement du scrutin.
- Pour tenir compte de l'élection simultanée du délégué titulaire et du délégué suppléant, chaque bulletin de vote devra prévoir le nom du titulaire accompagné du nom du suppléant.
- le scrutin est uninominal à deux tours.

La majorité absolue est exigée lors du premier tour, la majorité relative suffit pour le second tour. En cas d'égalité des suffrages, le plus âgé des candidats est élu.

Un procès-verbal de déroulement des opérations de vote est rédigé à l'issue du scrutin par un permanent d'IMEA.

Lorsque la représentation des étudiants ne peut être assurée, la Directrice d'IMEA établit un constat de carence.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de l'année scolaire, il est procédé à une nouvelle élection.

## **Article 9 - Discipline et sanctions**

Tout manquement de l'étudiant à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra être, dans l'ordre de gravité :

- un avertissement
- une mesure d'exclusion temporaire (un à cinq jours)
- une mesure d'exclusion définitive

## **Article 10 - Procédure disciplinaire**

### **- Avertissement**

L'étudiant à l'encontre duquel un avertissement est envisagé, est convoqué par lettre qui lui est remise contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception exposant les griefs retenus contre lui. Il est reçu en entretien préalable par le responsable de campus et/ou la directrice d'IMEA. L'étudiant peut se faire accompagner par une personne de son choix.

La décision d'avertissement est prise par l'autorité compétente. Entre l'entretien et le prononcé de la sanction doit s'écouler au minimum un jour franc et au maximum quinze jours. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée à l'étudiant sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou lui sera adressée par courrier recommandé avec accusé de réception.

### **- Mesure d'exclusion**

L'étudiant à l'encontre duquel une mesure d'exclusion est envisagée est convoqué à un entretien préalable avec la directrice d'IMEA par lettre qui lui est remise contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

La directrice d'IMEA recueille les explications de l'étudiant qui peut se faire accompagner d'une personne de son choix. La directrice peut demander au responsable de campus concerné ainsi qu'à un intervenant de participer à l'entretien. Aucune sanction d'exclusion temporaire ou définitive ne sera prise lors de cette étape.

Après ce premier entretien, la directrice d'IMEA peut décider de saisir le conseil de discipline. Un délai de huit jours sera respecté entre la convocation et la date à laquelle se réunira le conseil de discipline.

Le conseil de discipline est composé :

- de la directrice d'IMEA ou de son représentant
- du responsable de campus
- d'un représentant des professeurs
- du délégué titulaire ou suppléant de la promotion à laquelle l'étudiant appartient.

Il peut se réunir à partir du moment où deux de ses membres sont présents.

Une synthèse du premier entretien est remise à tous les membres du conseil de discipline avant de recevoir l'étudiant. Celui-ci peut se faire assister par une personne de son choix dans les mêmes conditions que lors de l'entretien préalable.

Les membres du conseil de discipline donnent leur avis. Les délibérations se déroulent en l'absence de l'intéressé. Sur proposition du conseil de discipline, l'autorité compétente pourra décider d'exclure temporairement ou définitivement l'étudiant.

Entre l'entretien et le prononcé de la sanction doit s'écouler au minimum un jour franc et au maximum quinze jours. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée à l'étudiant, sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque les agissements de l'étudiant ont rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive ne sera prise sans que la procédure évoquée ci-dessus ait été observée.

Dans l'hypothèse d'une exclusion définitive, les frais de scolarité déjà versés ne sont pas remboursés. Les éventuels retards de paiement sont à régulariser dans un délai d'un mois.

## REGLEMENT INTERIEUR DES FORMATIONS EN APPRENTISSAGE D'IMEA

Par délibération de l'Assemblée Générale de la CCI Saône-Doubs du 30 mai 2022, a été approuvé le présent règlement intérieur qui s'appliquera dès approbation.

Le règlement intérieur a pour objet :

- d'énoncer les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement des sections d'apprentissage d'IMEA sur les campus de Besançon, Montbéliard, Pontarlier et Vesoul.
- de rappeler les droits et obligations des apprentis.

Les apprentis dépendent administrativement de l'ISA - Institut Supérieur d'Apprentissage des CCI de Franche Comté - CFA sans murs, dont le siège est situé à la CCIR Bourgogne Franche-Comté, et sont suivis pédagogiquement par IMEA.

Ils sont inscrits dans une des sections en apprentissage d'IMEA et doivent, dès qu'ils intègrent la formation, certifier qu'ils ont pris connaissance du présent règlement intérieur et du règlement pédagogique du programme suivi, qui régit l'organisation des études.

### Article 1 - Sécurité Sociale - Assurances

- Les apprentis sont affiliés au régime de la sécurité sociale dont dépend l'employeur.
- Chaque apprenti ou, pour l'apprenti mineur sa famille, a l'obligation de contracter une assurance responsabilité civile. Chaque campus est couvert par une assurance pour les risques responsabilité civile durant l'activité scolaire, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur (visites en entreprise, conférences...).
- Dans le cadre de ses activités scolaires, l'apprenti peut être amené à utiliser son véhicule personnel. Il est couvert par l'assurance de l'école à condition d'avoir obtenu l'accord préalable du responsable de campus (cette clause n'est pas valable lorsque l'apprenti est en entreprise).

### Article 2 - Accident du travail – Accident de trajet

L'apprenti doit en informer son employeur et l'école. L'employeur lui remettra le document intitulé « feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle ». Muni de ce dernier, l'apprenti pourra se rendre chez un médecin.

Il appartient à l'employeur d'établir la déclaration d'accident du travail ou de trajet, même lorsque l'apprenti est en formation. Dans ce dernier cas, l'école se mettra en rapport avec l'employeur.

Concernant l'accident de trajet, il pourra être reconnu comme tel, si l'accident a lieu sur le parcours habituel emprunté pour se rendre ou revenir du domicile au lieu de travail ou du lieu de formation. Si l'accident a lieu lors d'un trajet entre l'entreprise d'accueil et un chantier ou un lieu où l'entreprise envoie l'apprenti, il s'agira d'un accident du travail.

### Article 3 – Règles de vie

#### 3-1 Hygiène

- La consommation de nourriture ou de boisson, à l'exception de l'eau, est interdite dans les salles de cours, sauf autorisation.
- Il est interdit à l'apprenti de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'enceinte de l'école, ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

- La consommation, l'introduction et la vente de drogues, de substances illicites ou toxiques dans l'enceinte de l'école sont strictement interdites.
- Conformément à la législation, tous les locaux de l'école sont NON FUMEURS. Les fumeurs s'engagent à respecter les zones délimitées.
- Chaque école s'est engagée dans une démarche active de protection de l'environnement, «le geste écologique». Les apprentis sont donc tenus d'utiliser les points de collecte mis en place dans les locaux et de veiller au tri de leurs déchets.
- L'utilisation du téléphone portable ou de tout autre appareil connecté est interdit en salle de cours et dans les espaces de travail sauf autorisation expresse du formateur.trice et à des fins pédagogiques. Sans autorisation du formateur.trice, les appareils doivent être éteints et rangés dans les sacs. Tout manquement entraîne la confiscation de l'appareil qui ne sera restitué qu'en fin de cours.

### **3-2 Sécurité**

- Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans les salles de cours. A la rentrée, une information concernant les règles de sécurité est dispensée à l'ensemble des apprenants. Ils s'engagent à participer aux exercices incendie organisés chaque année.
- L'école décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les apprentis dans son enceinte (salles de formation et de pause, locaux administratifs, parcs de stationnement, cafétéria...).

### **3-3 -Utilisation du parking, des locaux et des matériels**

#### **Parking**

- Campus de Montbéliard : son accès est interdit aux apprentis sauf autorisation exceptionnelle.
- Campus de Besançon et de Vesoul : leur accès est réglementé et limité. Le parking n'est pas surveillé. Il est formellement interdit de se garer sur les places « stationnement interdit » ou « handicapées ». La vitesse sur le parking est limitée à 15 Km/h. Tout manquement à ces règles entraînera l'interdiction de stationner.
- Campus de Pontarlier : pas de parking dédié

#### **Locaux et matériels**

- Les apprentis sont tenus de conserver en bon état les locaux et équipements mis à leur disposition par l'école. Le remplacement du matériel manquant ou détérioré volontairement sera à la charge de l'apprenti et pourra entraîner des sanctions disciplinaires (cf article 9).
- La « charte d'utilisation des ressources informatiques » précise le cadre et les limites d'utilisation des équipements, matériels et supports informatiques. Conformément à la législation, la duplication des logiciels, des vidéos ou autres supports pédagogiques multimédia est rigoureusement interdite.
- Moyens pédagogiques en libre accès : les apprentis peuvent utiliser, en dehors des heures de cours, certains locaux et ressources pédagogiques pour un travail personnel ou collectif, avec autorisation préalable du responsable de campus.

### **3-4 Attitude – tenue vestimentaire**

- Les apprentis sont porteurs de l'image, de la réputation et du sérieux de l'école. L'attitude générale et la courtoisie se doivent d'être en adéquation avec cette exigence. La neutralité politique, confessionnelle ou raciale doit être observée. Tout propos injurieux, diffamatoire, mensonger ou portant atteinte à l'ordre public est de nature à engager la responsabilité de son auteur. La tenue vestimentaire se doit d'être professionnelle (pantalon à trous, casquette, sandales de plage, short, bermuda, mini-jupe, bonnet, survêtement ... sont interdits).

- Ils sont tenus à une obligation de discrétion concernant toutes informations dont ils pourraient avoir connaissance relatives tant à l'école qu'à l'entreprise dont ils sont salariés.
- La fraude à tout devoir ou examen est considérée comme inacceptable. Elle fera l'objet d'une procédure disciplinaire (cf article 9) et l'employeur en sera informé.

#### **Article 4 - Horaires - ponctualité**

Les responsables de campus établissent le calendrier annuel d'alternance qui est communiqué aux apprentis et aux maîtres d'apprentissage. Ils sont informés de toutes modifications.

Les apprentis s'engagent à respecter les horaires de cours. Tout retardataire doit se présenter à l'administration. Il n'est autorisé à intégrer le cours qu'au moment de la pause, l'employeur en est informé et les heures peuvent être déduites ou récupérées en entreprise.

Trois retards constatés durant la période de formation seront sanctionnés par un avertissement écrit par lettre recommandée avec AR avec copie au maître d'apprentissage.

#### **Article 5 - Assiduité – absences**

Les cours, les examens et les manifestations organisées par l'école (conférences, journées thématiques, visites en entreprise, etc.) sont obligatoires.

L'apprenti peut solliciter une autorisation d'absence exceptionnelle auprès du responsable de campus. Cette démarche doit intervenir au moins 24 heures avant l'absence prévue.

Toute absence non préalablement autorisée doit être signalée à l'école dès la 1<sup>ère</sup> demi-journée.

Seules les absences pour raisons de santé, décès d'un parent proche, mariage de l'intéressé, congé maternité, paternité, convocation obligatoire à des instances administratives sont des absences justifiées.

Une copie de l'arrêt de travail ou de tout autre justificatif officiel doit être adressée à l'école dans les 48 heures ou lui être remise au retour si celui-ci a lieu avant ce délai.

Les originaux de l'arrêt de travail doivent être adressés par l'apprenti à l'employeur et à l'organisme de santé.

Les congés payés doivent être pris sur le temps de présence en entreprise. Une autorisation exceptionnelle peut être accordée par le responsable de campus si l'entreprise lui en fait la demande au préalable.

Toutes les absences sont signalées par l'école à l'employeur.

Les absences non justifiées, dès la première, donnent lieu à un rappel au règlement par courrier à l'apprenti, à la famille de l'apprenti mineur et au maître d'apprentissage, et peuvent entraîner des sanctions (cf art. 9).

#### **Article 6 – Livret de liaison**

L'apprenti dispose d'un livret qui sert de lien entre l'entreprise et l'école. Il doit être tenu à jour régulièrement, sous la responsabilité de l'apprenti. Le responsable de campus procède à des vérifications régulières.

#### **Article 7 - Respect des droits protégés**

Conformément à la réglementation en vigueur, le plagiat de tout ou partie d'œuvres protégées au titre des droits d'auteur est interdit et passible de sanctions civiles et/ou pénales. Il peut également entraîner des sanctions disciplinaires (cf article 9). L'école se réserve le droit d'utiliser un logiciel destiné à vérifier le plagiat.

L'utilisation éventuelle des logos et supports de communication de l'école (papier à en-tête, cartes de visite.....) doit être soumise à l'autorisation préalable du responsable de campus.

Les apprentis ont interdiction formelle, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les séances de formation.

## **Article 8 - Représentation des apprentis**

Les apprentis sont représentés par des délégués élus qui peuvent formuler toute suggestion pour améliorer le déroulement des cours, les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité des apprentis au sein de l'école.

Le délégué titulaire et le suppléant sont élus par promotion et pour l'année scolaire, selon les modalités suivantes :

- Tous les apprentis sont électeurs et éligibles.
- Le responsable de campus ou son représentant assure l'organisation et le bon déroulement du scrutin.
- Pour tenir compte de l'élection simultanée du délégué titulaire et du délégué suppléant, chaque bulletin de vote devra prévoir le nom du titulaire accompagné du nom du suppléant.
- Le scrutin est uninominal à deux tours.

La majorité absolue est exigée lors du premier tour, la majorité relative suffit pour le second tour. En cas d'égalité des suffrages, le plus âgé des candidats est élu.

Un procès-verbal de déroulement des opérations de vote doit être rédigé à l'issue du scrutin par un permanent de l'école.

Lorsque la représentation des apprentis ne peut être assurée, le Directeur de l'école établit un constat de carence.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de l'année scolaire, il est procédé à une nouvelle élection.

## **Article 9 – Discipline et sanctions**

Un Conseil de discipline est constitué au début de chaque année sous l'autorité du Directeur de l'école.

Il comprend :

- l'employeur (maître d'apprentissage de l'apprenti ou le responsable de l'entreprise),
- le responsable désigné par le CFA ISA,
- la directrice de l'école ou son représentant,
- le responsable du campus ou son représentant,
- le délégué ou le suppléant de la promotion de l'apprenti,
- le représentant légal de l'apprenti si celui-ci est mineur.

Pour se réunir et délibérer valablement, ledit Conseil doit au moins réunir trois de ses membres.

Tout manquement par l'apprenti à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur donne lieu à une information à l'employeur (et à la famille pour l'apprenti mineur) et pourra faire l'objet de mesures éducatives ou d'une procédure disciplinaire.

### **Régime des mesures éducatives :**

Ces mesures n'étant pas constitutives de sanctions disciplinaires, elles peuvent être prises sans délai par l'ensemble des personnels de l'école.

Il peut s'agir notamment :

- d'une inscription sur le livret de liaison
- d'une excuse orale ou écrite aux personnes victimes d'un préjudice dont l'apprenti aura été déclaré responsable

- de travaux de substitution
- de la réalisation de travaux non faits
- de remontrances et d'admonestations.

L'employeur, (et le représentant légal si l'apprenti est mineur), est informé par écrit de ces mesures qui ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

### **Régime des sanctions disciplinaires :**

#### **- l'avertissement et le blâme**

L'apprenti, à l'encontre duquel un avertissement ou un blâme est envisagé est convoqué par lettre, remise contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception, exposant les griefs retenus à son encontre. Il est reçu en entretien préalable par le responsable de campus et/ou la directrice de l'école. L'apprenti peut se faire accompagner d'une personne de son choix.

La décision d'avertissement est prise par l'autorité compétente. Entre l'entretien et le prononcé de la sanction doit s'écouler au minimum un jour franc et au maximum quinze jours. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée à l'apprenti, sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception. L'employeur recevra également copie de la décision (et copie à la famille si l'apprenti est mineur).

#### **- Les autres sanctions disciplinaires**

- la mise à pied disciplinaire : dans ce cas l'apprenti rejoindra son entreprise d'accueil
- la résiliation du contrat d'apprentissage pour faute disciplinaire par l'employeur:

L'apprenti à l'encontre duquel une mise à pied est envisagée est convoqué par lettre, remise contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception, exposant les griefs retenus à son encontre, puis reçu en entretien préalable.

Le Conseil de Discipline recueille les explications de l'apprenti qui peut se faire accompagner d'une personne de son choix. Aucune sanction de mise à pied ne sera prise lors de cette étape.

Un délai de 8 jours sera respecté entre la convocation et la date à laquelle se réunira le conseil de discipline qui est compétent pour :

- constater les faits reprochés à l'apprenti et prendre acte de ses antécédents disciplinaires
- proposer à son employeur de prendre une des sanctions prévues par le code du travail.

Entre l'entretien et le prononcé de la sanction doit s'écouler au minimum un jour franc et au maximum quinze jours.

Suite à la tenue du conseil de discipline, la directrice de l'école ou le directeur du CFA ISA adresse le compte-rendu de séance :

- en recommandé avec accusé de réception à l'apprenti concerné (et à son représentant légal s'il est mineur) en lui signalant les risques qu'il encourt auprès de son employeur pour faute disciplinaire. Entre l'entretien et le prononcé de la sanction doit s'écouler au minimum un jour franc et au maximum quinze jours,
- à l'employeur (et/ou au maître d'apprentissage) en lui précisant qu'il lui appartient d'en tirer les conséquences et en lui proposant, le cas échéant, d'examiner avec lui et l'apprenti la solution la plus appropriée.

Les sanctions disciplinaires prises, le cas échéant, par l'employeur le sont conformément aux dispositions du code du travail.

Lorsque les agissements de l'apprenti ont rendu indispensable une mesure conservatoire, la directrice de l'école peut interdire l'accès de l'apprenti à l'école dans l'attente de la réunion du conseil de discipline.

### **Exclusion définitive du CFA**

L'exclusion définitive de l'apprenti par le CFA donnera lieu à la même procédure pour la convocation d'un conseil de discipline (cf Article 9).

### **En application de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.**

(art. L6222-18-1 du Code du travail, art. 16 de la loi n° 2018-771 du 5.9.2018, JO du 6)

« Lorsque le centre de formation d'apprentis prononce l'exclusion définitive de l'apprenti, l'employeur peut engager à son encontre une procédure de licenciement. Cette exclusion constitue la cause réelle et sérieuse du licenciement, qui est prononcé dans les conditions prévues par les dispositions du code du travail relatives à la rupture du contrat de travail pour motif personnel. Le centre de formation d'apprentis ou l'apprenti peut saisir le médiateur mentionné à l'article L. 6222-39 et, pour les apprentis du secteur public non industriel et commercial, le service désigné comme étant chargé de la médiation.

A défaut pour l'apprenti d'être inscrit dans un nouveau centre de formation d'apprentis dans un délai de deux mois à compter de son exclusion définitive, son maintien dans l'entreprise est subordonné à la conclusion soit d'un contrat de travail dans les conditions du droit commun, soit d'un avenant mettant fin à la période d'apprentissage lorsque le contrat d'apprentissage est conclu pour une durée indéterminée. »