

# Description des procédures d'organisation, de contrôle et de régulation des épreuves d'évaluation

## – Règlement général de la certification

### Sommaire

Modalités d'information et de convocation des candidats .....	2
Voie d'accès .....	3
Les modalités générales/modalités de formation à visée certifiante .....	3
Prise en compte des situations de handicap .....	3-4
Processus d'évaluation des compétences .....	4-9
Contenus des épreuves .....	10-13
Focus sur le jury d'évaluation .....	13
Le jury de certification .....	14
Décision de certification .....	15
Communication des résultats aux candidats .....	15
La communication des résultats aux candidats/candidates .....	15
Le processus de rattrapage en distanciel .....	15-16
Modalités de délivrance matérielle de la certification .....	16
Voie de recours – réclamations .....	16-17
Irrégularités .....	18
Absence d'un candidat/d'une candidate à une session d'examen .....	18
Fraudes – Comportements inappropriés .....	18-19
Instances de régulation .....	20-21
Habilitations partenaires .....	22-24

Insaho est le nom commercial de notre entreprise, utilisé pour nos activités et interactions avec le public, tandis que SAS Axioncom est notre nom juridique, enregistré officiellement dans nos documents légaux et administratifs. Par conséquent, ce document utilise le nom juridique de l'entreprise, SAS Axioncom.

### **1- Modalités d'information et de convocation des candidats**

Les informations liées à la certification « **Concevoir et déployer une stratégie de Revenu Management dans un établissement hôtelier** » sont accessibles aux candidats, et/ou communiquées aux candidats / aux candidates via divers canaux :

- Le site web de SAS AXIONCOM (organisme certificateur) : <https://www.insaho.fr/fr/page/formations-hospitalite.22463.html#;filter=filtre-formation-types:formations-certifiantes>
- Le site web de France Compétences (dès son enregistrement publié)
- Un entretien téléphonique ou physique avec l'un des responsables pédagogiques de SAS AXIONCOM
- Une brochure détaillée transmise aux candidats par email ou courrier selon sa demande
- La page professionnelle LinkedIn d'Insaho

Suite à un premier entretien (qualification de la demande), pour s'inscrire à la formation à visée certifiante, le candidat / la candidate devra compléter un dossier d'inscription envoyé par email ou par courrier selon la demande. Les personnes en situation de handicap (PSH) peuvent exprimer leurs besoins spécifiques, dont SAS AXIONCOM (réfèrent handicap) sera informé pour traitement (voir point 4).

- Une fois le dossier rempli et retourné à SAS AXIONCOM, le candidat / la candidate reçoit une convention de formation et les informations relatives au déroulement de la session :
- Date de début et date de fin des sessions
- Lieu et/ou modalité de déroulement de la session
- Règlement intérieur
- Règlement général de la certification (avec notamment les compétences qui seront évaluées, les modalités d'évaluations, et les critères d'évaluation, les possibilités de rattrapage, les possibilités de recours/réclamations, le traitement des irrégularités, des fraudes, ...)

Avant la session d'examen, le candidat / la candidate reçoit une convocation par e- mail. Cette convocation, envoyée par SAS AXIONCOM précise l'heure de convocation, l'heure

de début d'épreuve, la durée, l'adresse ou le code de connexion (en cas d'évaluation en visioconférence).

Il sera précisé au candidat / à la candidate de se munir de sa convocation et de l'un des titres d'identité officiels suivants : CNI, passeport, permis de conduire ou une carte de séjour le cas échéant, en cours de validité, pour être autorisé(e) à participer aux épreuves.

## 2) Voie d'accès

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification « Concevoir et déployer une stratégie de Revenue Management dans un établissement hôtelier » les candidats ayant suivi la formation du même intitulé : «Concevoir et déployer une stratégie de Revenue Management dans un établissement hôtelier », ou toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qui ont été définis par l'organisme certificateur dans le présent règlement général de certification.

## 3) Les modalités générales/modalités de formation à visée certifiante

Les sessions de formation sont dispensées en 100% présentiel, ou en format « blended » (présentiel et distanciel).

Le distanciel est lui aussi mixte ; e-learning pour les apports théoriques et classe virtuelle avec le/les formateurs.

**La formation à visée certifiante dure 6 jours au total, soit 42 heures.**

## 4) Prise en compte des situations du handicap

SAS AXIONCOM attache une grande importance à réserver des conditions d'accueil et de passage des épreuves appropriées aux personnes en situation de handicap et met en place une procédure respectant le cadre légal, notamment la loi du 11 février 2005 (n°2005-102) pour garantir l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, ainsi que le décret n°2006-26 du 9 janvier 2006.

Afin de garantir l'égalité des chances, les candidats en situation de handicap peuvent bénéficier des aménagements nécessaires lors de la formation en vue de l'obtention de la certification et lors des épreuves d'évaluation des compétences.

Dès leur inscription, nous recueillons les besoins éventuels d'adaptation et de compensation de nos stagiaires candidats/PSH (Personnes en Situation de Handicap) en fonction de leur situation spécifique.

Les stagiaires/candidats en situation de handicap qui en font la demande sont accompagnés par le référent handicap de SAS AXIONCOM, qui étudiera leur demande en tenant compte du concept d'aménagement raisonnable\*. Le référent handicap peut être contacté via notre formulaire de contact : <https://www.insaho.fr/fr/page/nous-contacter.19479.html> ou par téléphone (02 47 79 74 91).

Le référent handicap se chargera de recueillir un résumé des besoins des candidats lors d'un entretien et pourra fournir une description de l'examen aux candidats afin qu'ils la transmettent à leur médecin.

Les aménagements lors des évaluations sont ensuite définis et proposés conjointement le référent handicap, pour information auprès du/de la responsable de la session d'examen.

### **Dans notre référentiel**

Nous avons intégré le champ du handicap, dans l'écriture de nos compétences :

*C8/ Animer ses équipes de ventes, dans le cadre des évolutions apportées à la stratégie, en sensibilisant les collaborateurs et les collaboratrices aux méthodologies et outils du Revenue Management et en intégrant leurs éventuels besoins spécifiques, afin de garantir la réussite de la stratégie mise en œuvre*

*\* Définie à l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CRDPH)*



## 5) Le processus d'évaluation des compétences

### 1/ Si nos épreuves se déroulent en présentiel

Au sein de SAS AXIONCOM (l'organisme certificateur), un responsable de session d'examen est en charge de l'organisation des évaluations. Son rôle : organiser la tenue des évaluations et contrôler la robustesse et le respect du processus qualité.

Le responsable de session est un collaborateur / une collaboratrice de SAS AXIONCOM, et n'est en aucun cas le formateur/la formatrice de la session de formation déployée en vue de l'obtention de la certification « Concevoir et déployer une stratégie de Revenue Management dans un établissement hôtelier ». Il/elle a pour missions de :

#### - Coordonner la partie organisationnelle/administrative :

- Il/elle envoie une convocation par email à chaque candidat/candidate avec précisions des horaires (de présence du candidat et du démarrage de l'épreuve), lieux de passage des évaluations, matériel mis à disposition, matériel autorisé et prohibé. La convocation précise également la présentation d'une pièce d'identité par le candidat afin qu'il soit autorisé à se présenter à l'épreuve.
- Il/elle transmet (lien de partage de document on-line) les ressources permettant aux candidat(e)s de rédiger leur projet professionnel (cas d'entreprise réelle ou reconstituée), et les consignes idoines

- Il/elle sélectionne et convoque par email les membres du jury d'évaluation parmi la liste des membres habilités, et s'assure de leur disponibilité.

#### **-Gérer la partie logistique :**

- Il/elle s'assure que les conditions matérielles sont bonnes et bien mises à disposition des évaluateurs et des candidats (les locaux ou visioconférences sont adaptés à toutes les épreuves)
- Il/elle s'assure que les moyens techniques et matériels sont complets et permettent de faire passer toutes les épreuves (mise en situation, questionnaires, grilles d'évaluation...)



#### Avant chaque début de session

Avant le début des examens de validation des compétences, le responsable de session s'assure que les deux examinateurs (évaluateurs) habilités et convoqués pour l'occasion, sont présents pour évaluer les candidats sur les compétences visées. Il s'assure également que chaque évaluateur dispose des grilles d'évaluation lui permettant d'évaluer les candidats de manière impartiale et objective.

Avant chaque épreuve, le responsable de session vérifie l'identité de chacun des candidats, constate les absences éventuelles et en informe les évaluateurs. Ces absences sont consignées par le responsable de session, et signalées à l'organisme certificateur.

Le responsable de session est en charge de la surveillance des épreuves.



#### Pendant la session

Les candidats retardataires sont admis à passer l'épreuve pour tout retard n'excédant pas 15 minutes. L'arrivée tardive du candidat est mentionnée sur la feuille de présence, par l'indication de son heure d'arrivée en face de son nom. Les candidats retardataires ne disposent pas de temps supplémentaire.

Tout candidat se présentant avec un retard supérieur au temps précisé précédemment n'est pas admis à entrer dans la salle et à passer son épreuve.



#### A la fin de session

A l'issue des épreuves d'évaluation, chaque évaluateur transmet au responsable de session en charge des évaluations les grilles d'évaluation complétées. Chaque membre du jury signe la feuille d'émargement attestant de sa présence lors de l'épreuve.

Le/la responsable de session s'assure qu'il/elle a bien récupéré toutes les grilles d'évaluation à l'issue de la session d'évaluation.

Ces supports sont transmis au jury de certification désigné par l'organisme certificateur.

## **2/ Si nos épreuves se déroulent en distanciel**

Les épreuves d'évaluation se dérouleront sur une plateforme de visioconférence. Il sera mentionné au candidat / à la candidate de veiller au bon fonctionnement du micro et de la caméra de son ordinateur et à la capacité à partager des documents. Il sera également indiqué de veiller à la qualité de la connexion internet (débit bande passante).

*Voir précisions page suivante.*

Les liens de connexion seront envoyés aux candidats et aux membres du jury d'évaluation dans leur convocation.



### Avant chaque session

Au sein de l'organisme certificateur, le responsable de session d'examen est en charge de l'organisation des évaluations. Son rôle : organiser la tenue des évaluations et contrôler la robustesse et le respect du processus qualité.

Le responsable de session n'est en aucun cas amené à être formateur sur des sessions de formation organisées en vue de l'obtention de la certification « **Concevoir et déployer une stratégie de Revenue Management dans un établissement hôtelier** ».

Le responsable de sessions a pour missions de :

#### **-Coordonner la partie administrative :**

- Il envoie une convocation par e-mail à chaque candidat / chaque candidate avec précisions des horaires (de passage et du démarrage de l'épreuve), du lien de connexion sur la plateforme retenue, ainsi qu'un tutoriel de connexion, les modalités de passage des évaluations
- Il envoie les ressources mises à disposition (permettant aux candidat(e)s de rédiger leur projet professionnel (cas d'entreprise réelle ou reconstituée)), et les consignes idoines

- Il envoie la liste du matériel autorisé et prohibé. La convocation précise également l'obligation de présentation d'une pièce d'identité afin de pouvoir se présenter à l'épreuve.
- Il sélectionne et convoque par email les membres du jury d'évaluation parmi la liste des membres habilités, et s'assure de leur disponibilité.
- **-Gérer la partie logistique :**
  - Il s'assure que les conditions matérielles sont bonnes et bien mises à disposition aux évaluateurs et des candidats / des candidates.
  - Il s'assure que les moyens techniques et ressources sont complets et permettent de faire passer toutes les épreuves (mise en situation, questionnaires, grille d'évaluation...)

### **Précisions sur la protection des données personnelles – respect du RGPD**

SAS AXIONCOM, en tant qu'organisme de formation certificateur, est susceptible de collecter et de traiter des données personnelles de ses candidats (tels que nom, prénoms, e-mail, date et lieu de naissance, ...) pour la gestion de la relation client/candidat, ainsi que ses obligations fixées par les instances de régulation de la certification professionnelle (France Compétences, Caisse des Dépôts et Consignation) au regard de sa qualité d'organisme certificateur (accrochage des données, édition des parchemins de certification, ...).

En tant que responsable de ce traitement, SAS AXIONCOM s'engage à collecter, traiter et conserver ces données dans le strict respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le

règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

A ce titre, SAS AXIONCOM s'engage à informer ses candidats de la collecte et du traitement de données personnelles les concernant. Les candidats disposent d'un droit de consultation, d'accès, de rectification et d'opposition, sur les renseignements transmis, et bénéficient d'une totale transparence en terme du traitement de leurs données personnelles.

Afin de pouvoir suivre nos formations, et participer aux épreuves d'évaluation, les candidats / les candidates connaissent en amont de la session de formation les minimum requis. Cela est retranscrit dans leur convocation à la session de formation.

Les formations en distanciel et en présentiel, ainsi que les épreuves d'évaluation en distanciel, imposent de savoir utiliser l'environnement informatique et digital, naviguer sur le Web ou sur des applications, et utiliser les logiciels de messagerie. Afin de répondre aux attendus des épreuves d'évaluation en distanciel, le candidat / la candidate doit posséder un PC avec connexion Internet Haut Débit ou fibre, un accès à Microsoft Word et Excel, un navigateur (Chrome, Mozilla Firefox, Safari, ...) à jour, un dispositif audio, un micro casque ou enceintes et une Webcam.

Le candidat / la candidate connecté(e) est identifié(e) et l'utilisation de l'historique de connexion est un élément de preuve qui peut nous être demandé par un organisme externe financeur ou institutionnel. Son utilisation et sa diffusion sont donc strictement réglementées et restent confidentielles, selon notre charte « Respect du RGPD ».

Le candidat aura accès à une assistance pédagogique sur ces compétences techniques sous douze heures par un référent métier. Cette assistance peut se faire également au travers d'un mail adressé à : [formation@axioncom.fr](mailto:formation@axioncom.fr)



#### Avant chaque début de session

Avant le début des examens de validation des compétences, le responsable de session s'assure que les deux examinateurs (évaluateurs) habilités sont présents pour évaluer les candidats sur les compétences visées.

Avant chaque épreuve, le responsable de session vérifie l'identité de chacun des candidats, constate les absences éventuelles et en informe les examinateurs. Ces absences sont consignées par le responsable de session auprès de l'organisme certificateur.

Le responsable de session organise la surveillance des épreuves.

Le responsable de session s'assure également que chaque examinateur dispose des grilles d'évaluation lui permettant d'évaluer les candidats de manière impartiale.



### Pendant la session

Les candidats retardataires sont admis à passer l'épreuve pour tout retard n'excédant pas 15 minutes. L'arrivée tardive du candidat est mentionnée sur la feuille de présence, par l'indication de son heure d'arrivée en face de son nom. Les candidats retardataires ne disposent pas de temps supplémentaire.

Tout candidat se présentant avec un retard supérieur au temps précisé précédemment n'est pas admis à entrer dans la salle et à passer son épreuve.



### À la fin de session

À l'issue des épreuves d'évaluation, chaque évaluateur remet au responsable de session les grilles d'évaluation complétées. Chaque membre du jury signe la feuille d'émargement attestant de sa présence lors de l'épreuve.

Le/la responsable de session s'assure qu'il/elle a bien récupéré toutes les grilles d'évaluation à l'issue de la session d'évaluation.

Ces supports sont transmis au jury de certification désigné par l'organisme certificateur.

## **6) Contenus des épreuves**

Pour garantir une équité de traitement entre tous les candidats, et garantir leur transparence et leur opposabilité, les candidats sont informés en mont des épreuves des modalités d'évaluations, par le/la responsable de l'organisation des épreuves, selon le déroulé ci-après exposé :

Modalité 1 : projet professionnel (Évaluation des compétences C1 – C2 – C3 – C4 – C5)

Dans la semaine qui suit la fin de la formation à visée certifiante, sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée communiqués aux candidats (documents et consignes par le / la responsable des épreuves), le/la candidat(e) doit réaliser un rapport

de synthèse (« projet professionnel ») de 30 pages maximum (format de fichier au choix des candidats), permettant l'évaluation de 5 (cinq) compétences du référentiel. Les évaluations des compétences visées sont conduites au travers de deux séquences, suivant le process détaillé ci-après :

### **Séquence 1**

Ce rapport de synthèse doit être constitué des éléments suivants :

- La présentation et l'évaluation des outils de Revenue Management exploités dans l'établissement décrit dans l'étude de cas/ leur analyse critique : description de la connectivité de ces différents outils, discrimination des éléments manquants, extrapolation des outils manquants justifiant d'investissements nécessaires pour déployer une stratégie de Revenue management adaptée
- La présentation des facteurs d'impact sur le Chiffre d'Affaires, au regard de l'environnement micro et macro économique de l'établissement
- Une analyse, sur une période donnée, du contingent disponible de chambres à la vente, la grille tarifaire et la stratégie actuelle en place, l'historique des résultats obtenus en n-1 (activité journalière et ventes/segment)
- La présentation des jours contraints sur cette même période
- La présentation des partenariats mis en œuvre à date, et leur évaluation critique factuelle : identification des partenaires commerciaux à forte valeur, proposition de nouveaux partenaires
- En accord avec l'analyse réalisée précédemment ajoutée, présentation des facteurs externes susceptibles d'influencer en positif ou négatif le CA
- La liste des principaux concurrents, avec une analyse critique de leur mode de fonctionnement (eu égard à leur stratégie en Revenue management)
- L'élaboration d'indicateurs discriminés, et la présentation des calculs effectués qui ont permis la discrimination de ces indicateurs, pour rendre pertinente l'analyse de la stratégie en Revenue management en phase d'élaboration :
  - indicateurs de réservation pour identifier le comportement d'achat, indicateurs sur l'origine / canal de la réservation, indicateurs de commissions / marges par canal de distribution

- L'analyse de chaque résultat obtenu
- La sélection des leviers d'optimisation
- La présentation d'un projet stratégique de Revenue management, sur une période de 3 mois, qui intègre la dimension digitale de distribution
- Les éléments de préparation des nouvelles offres, pour paramétrage des outils

## **Séquence 2**

Le rapport de synthèse doit être transmis par le candidat / la candidate dans un délai de 15 jours à partir de la date de réception, par voie dématérialisée auprès du/de la responsable des épreuves. Le/la responsable des épreuves accuse réception du livrable, et ses éventuelles annexes, et programme l'organisation d'une soutenance orale (dans un délai de 15 jours maximum après réception des livrables). Il/elle mobilise alors les membres du jury, et informe par mail les candidats de cette date de soutenance. Il /elle transmet par voie dématérialisée la production des candidats auprès des membres du jury d'évaluation.

La soutenance orale avec le jury (ayant préalablement évalué le rapport) permet à ce dernier de finaliser l'évaluation des compétences visées, suivant des grilles de notation (avec critères d'évaluation) qui leur auront été remises au préalable.

### **Modalité 2 : étude de cas (Évaluation des compétences C6 – C7 – C9)**

Lors de la soutenance orale préalablement exposé, et à la suite de la première épreuve (modalité 1), une étude de cas est mise en œuvre pour l'évaluation de la maîtrise de ces trois compétences. Un temps de préparation est accordé aux candidat(e)s, pouvant être majoré en fonction d'éventuels besoins spécifiques.

Les réponses à l'étude de cas sont présentées et argumentées oralement par le candidat / la candidate devant le jury d'évaluation. Le candidat / la candidate pourra s'appuyer sur ses notes, pour exposer et justifier ses réponses.

### **Précisions par compétence**

C6 : Sur la base de l'étude d'un cas (établissement réel ou reconstitué), et à partir d'un ensemble de documents mis à disposition et de consignes, et se projetant sur les 3 mois à venir, le candidat/la candidate devra établir un budget journalier (Occupation & Prix moyen) à partir d'une matrice budgétaire (POPJ) fournie. Il / elle devra également établir un budget mensuel par segment.

C7 : Sur la base de l'étude de cas précédente, et à partir d'un ensemble de documents et supports complémentaires mis à disposition, le candidat / la candidate devra, pour chaque période à modifier, définir le nouveau tarif de base - la politique de restrictions - la stratégie de distribution

C9 : Sur la base de l'étude de cas (EC), le candidat / la candidate devra proposer un bilan des actions réalisés et des résultats obtenus par rapport à N-1 et le budget.

Le jury évalue la production des candidats / des candidates au travers de grilles contenant les critères d'évaluation pour chaque compétence. L'évaluation, critère par critère et pour chaque compétence, donne au final la mesure objective de la maîtrise de la compétence.

### **Modalité 3 : Mise en situation réelle reconstituée (Évaluation de la compétence C8)**

A la suite de la première épreuve (modalité 2), une mise en situation est mise en œuvre pour l'évaluation de la maîtrise de cette compétence. A partir d'un ensemble de documents mis à disposition et de consignes situationnelles (une modalité d'animation est communiquée par le jury : réunions d'informations ou atelier de « brainstorming »), le candidat / la candidate devra préparer et animer cette réunion ou cet atelier à destination des équipes d'exploitation. Il/elle démontrera que les besoins spécifiques ont été intégrés dans son approche d'animation.

Un temps de préparation est accordé aux candidat(e)s, pouvant être majoré en fonction d'éventuels besoins spécifiques.

Le rôle « collaborateurs/collaboratrices » est joué par l'un des membres du jury d'évaluation et par une tierce personne, désignée par l'organisme certificateur, pour l'occasion, qui disposent d'un pitch / consignes pour jouer leur rôle.

Le candidat / la candidate s'impliquera dans cette mise en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'appréciation de maîtrise de la compétence visée.

A l'instar de la modalité 1 et 2, le jury évalue la production des candidats / des candidates au travers de grilles contenant les critères d'évaluation pour chaque compétence. L'évaluation, critère par critère et pour chaque compétence, donne au final la mesure objective de la maîtrise de la compétence.

### **Précisions**

Lors de la soutenance, à l'issue des productions des candidat(e)s, le jury cherche des précisions sur les éléments exposés, et s'appuie sur la technique de l'explicitation - par des questionnements ouverts - pour mesurer le niveau d'acquisition des compétences visées.

## **7) Focus sur le jury d'évaluation**

Le jury d'évaluation est composé de deux professionnels de l'hospitalité, experts en Revenue Management, qui justifient d'une expérience d'au moins 5 ans en Revenue Management (Direction, Revenue Manager, Chief Revenue Officer, Consultants sénior en Revenue Management)

Les membres du jury connaissant les référentiels, leurs droits et obligations en tant qu'évaluateur (déontologie, impartialité, neutralité). À ce titre, un guide du jury est remis à ces membres avant chaque session d'évaluation. Le guide sensibilise aux contenus du référentiel d'évaluation (compétences visées, modalités et critères d'évaluation) et aux enjeux associés à l'évaluation d'un candidat, notamment la prévention des motifs discriminatoires.

Pour garantir l'impartialité des résultats et la neutralité des évaluations, les membres du jury d'évaluation :

- sont des personnes extérieures à la société SAS AXIONCOM : ils ne sont notamment, et en aucun cas des formateurs intervenants pour le compte de SAS AXIONCOM
- n'ont aucun lien personnel ou professionnel avec les candidats / les candidates

## **8) Le jury de certification**

Le jury de certification est composé de 3 membres :

- l'un des dirigeants de SAS AXIONCOM, désigné comme étant le président du jury et garant du respect des procédures d'évaluation,
- et de deux professionnels externes à SAS AXIONCOM (ils ne sont notamment, et en aucun cas des formateurs intervenants pour le compte de SAS AXIONCOM)

Les membres du jury de certification ont tous une légitimité forte sur le champ de cette certification.

Pour être habilités par la direction de SAS AXIONCOM\*, les membres externes doivent obligatoirement respecter l'un des deux critères suivants :

- Des experts du champ de la certification, qui justifient d'une expérience d'au moins 5 ans en Revenue Management (Consultants séniors en Revenue Management, Revenue Manager, Chief Revenue Officer, etc...)
- Des cadres dirigeants du secteur du CHR (directeurs / directrices d'établissements hôteliers), en activité

Les membres externes du jury doivent répondre aux exigences suivantes :

- Connaître le dispositif particulier de certification applicable
- Connaître de façon approfondie les méthodes et documents d'examens applicables
- Détenir la compétence appropriée du domaine à examiner
- Avoir une pratique courante aussi bien orale qu'écrite de la langue française
- Être libre de tout intérêt susceptible d'entacher leur impartialité
- Respecter la confidentialité
- Ne pas avoir de lien, de quelque nature que ce soit, susceptible d'entacher leur éthique, avec les candidats.

*\* La procédure d'habilitation des membres du jury est organisée sous la forme d'un entretien (téléphonique, visioconférence, face-à-face) par l'un des cadres dirigeants de SAS AXIONCOM. Les membres sont habilités pour la durée de validité de la certification.*

## **9) Décision de certification**

A l'issue des évaluations réalisées par les évaluateurs du jury d'évaluation, et après vérification que le candidat / la candidate ait satisfait à l'ensemble des critères, une décision de certification est prise par le jury de certification de l'organisme certificateur, qui se réunit sur instruction de l'organisme certificateur, maximum 15 jours après la session d'examen, et la réception des grilles d'évaluation complétés par les membres du jury d'évaluation.

La certification « Concevoir et déployer une stratégie de Revenue Management dans un établissement Hôtelier » est obtenue si le candidat / la candidate obtient la validation de la totalité des compétences visées, soit 9 (neuf) compétences.

### **10) La communication des résultats aux candidats / candidates**

Les résultats sont communiqués aux candidats / aux candidates par email, ou à défaut d'adresse email par voie postale, dans la semaine suivante la décision de certification.

### **11) Le processus de rattrapage en distanciel**

En cas de non-validation de compétences, un rendez-vous téléphonique est fixé entre le/la responsable de session et le candidat / la candidate, dans les 15 jours suivant la communication des résultats. Cet entretien permet une restitution factuelle de la décision du jury de certification. Le candidat / la candidate est informé(e) de la possibilité de passer des épreuves de rattrapage (si au moins 7 des compétences ont été validées, sur les neuf possibles).

Les candidats / les candidates n'ayant pas validé une ou deux compétences de la certification pourront passer un examen de rattrapage (en distanciel) : les compétences évaluées en rattrapage seront évaluées selon les mêmes modalités que lors de l'évaluation initiale.

L'examen de rattrapage est programmé par le/la responsable de session d'examen, les dates et horaires étant communiquées aux candidats par e-mail (ou par courrier postal). Les candidats / les candidates ont alors une semaine (7 jours calendaires, à partir de la réception de l'information) pour confirmer à l'organisme certificateur (par retour de mail ou de courrier) leur participation à l'examen de rattrapage.

Le/la responsable de sessions d'examen organise et planifie la session de rattrapage selon les mêmes modalités que celles décrites au point 5.

Décision de validation des compétences au rattrapage : les indicateurs d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'évaluation initiale (conformément au référentiel de compétences et d'évaluation).

Le candidat / la candidate doit passer son(ses) évaluation(s) de rattrapage au plus tard avant la fin du semestre suivant la décision du jury de certification. Le cas échéant, aucune modalité de rattrapage ne sera possible.

Lors de l'épreuve de rattrapage, le candidat / la candidate ne sera évalué(e) que sur les compétences non validées par le précédent jury de certification.

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

## **12) Modalités de délivrance matérielle de la certification**

Un parchemin de certification est adressé aux candidats / aux candidates par voie postale en courrier simple, ou par email (suivant le choix des candidats), dans la quinzaine suivant la décision de certification.

## **13) Voie de recours - réclamations**

Lorsqu'un candidat / une candidate conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session et que le/la responsable de session refuse de prononcer l'annulation de la session, ce refus peut faire l'objet d'un recours auprès de la Direction de l'organisme certificateur, dans un délai d'une semaine après la communication des résultats.

Les réclamations doivent être adressées via l'adresse e-mail de contact a été transmise aux candidat(e)s au cours de la formation (certification@axioncom.fr). Le cas échéant, le secrétariat de l'organisme certificateur transmet les requêtes au service compétent.

Les motifs d'une réclamation exprimée par les candidats peuvent être multiples:

- Relation avec les collaborateurs (internes ou externes), ou avec les membres des jurys
- Informations incomplètes (relative aux conditions d'organisation des épreuves, des modalités d'évaluation, ...) transmises dans l'envoi de la correspondance
- Dysfonctionnements divers
- Motifs relatifs à des aspects discriminatoires

Un accusé de réception dudit recours est adressé aux candidats, sans présomption de réponse favorable de la Direction de l'organisme certificateur.

Le/la responsable de session d'examen, assisté du référent qualité de SAS AXIONCOM, conviendra d'un rendez-vous téléphonique avec le/la candidate dans les sept jours

suivant la réception de la réclamation et l'orientera vers la procédure à suivre. Les informations délivrées au cours de cet appel feront l'objet d'un e-mail récapitulatif.

Le/la responsable de session consignera les doléances de chaque candidat(e) dans un tableau de suivi précisant notamment la date de la demande, la date de l'évaluation, la date de décision rendue par le jury de certification et l'objet de la réclamation.

En fonction du cas d'espèce, il/elle analysera le dossier, après l'avoir instruit, et rédigera un rapport complémentaire sur les observations formulées par le/la candidat(e). Cette instruction pourra consister en un entretien avec les membres des jurys concernés, les formateurs concernés, ou de tierces personnes. Le rapport rédigé par le/la responsable de session en charge de l'organisation des évaluations sera joint à la requête écrite du/ de la candidat(e) et transmise à la direction de l'organisme certificateur pour décision.

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

La modalité de la réponse au recours se fera par courrier recommandé avec avis de réception, dans un délais d'un mois suivant la réception de la réclamation.

### **Élément de régulation – démarche qualité**

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'organisme certificateur concerné de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Une restitution de la réclamation est effectuée par le responsable de session en charge de l'organisation des évaluations lors de la réunion du conseil de perfectionnement, afin que ce dernier puisse recommander d'éventuelles mesures correctrices.

## **14) Irrégularités**

Toutes les irrégularités affectant les conditions d'examens sont immédiatement répertoriées par le responsable des sessions d'évaluation et reportées à l'organisme certificateur SAS AXIONCOM.

Si les irrégularités sont confirmées, la séance d'examen peut-être suspendue.

Si le responsable d'examen refuse d'annuler la séance, cela peut-être un motif de réclamation pour le candidat / la candidate. Pour le traitement de cette réclamation par l'organisme certificateur, se référer au point 13.

### **15) Absence d'un candidat/d'une candidate à une session d'examen**

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

Dans ce cas de figure, les candidats absents aux épreuves sont autorisés à s'inscrire à une nouvelle session d'examen sans avoir à suivre une nouvelle formation, et sans avoir à s'acquitter de frais supplémentaires.

La date de la prochaine session d'examen sera alors communiquée par mail au candidat / à la candidate par le responsable de l'évaluation de la session au minimum quinze jours avant la date de début de session d'examen.

Si l'absence est due à tout autre type d'événement, les candidats absents aux épreuves sont autorisés à s'inscrire à une nouvelle session d'examen sans avoir à suivre une nouvelle formation. Mais dans ce cas, l'organisme certificateur se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires aux candidats.

### **16) Fraudes – comportements inappropriés**

I. Fraudes : sont notamment considérés comme une fraude pendant une épreuve d'examen :

- le fait d'utiliser du matériel et/ou des documents qui ne sont pas expressément prévus dans la convocation et le sujet d'examen
- le fait d'utiliser des moyens de communication (téléphone portable, ordinateur, tablettes), à des fins d'envois ou de réception de messages vers ou en provenance de l'extérieur : mail, texto, conversation
- le fait d'échanger des informations avec un autre candidat : échange de copie ou de brouillon, bavardage, échange de matériel, échanges verbaux/écrits après les épreuves orales entre les candidats ayant passé l'épreuve et ceux en attente du passage de l'épreuve
- le fait de plagier des travaux d'autres auteurs ou rédacteurs
- usurpation d'identité

*\*La force majeure est un événement qui remplit les 3 caractéristiques suivantes : 1- Il est imprévisible / 2- Il est irrésistible (insurmontable) / 3- Il échappe au contrôle des personnes concernées*

Les auteur(e)s de fraudes et tentatives de fraudes (infractions) commises à l'occasion des sessions d'évaluation conduisant à l'obtention d'une certification délivrée par l'organisme certificateur encourent une sanction.

En cas d'infraction avérée, les sanctions suivantes sont prises sans appel : Annulation de l'examen, qui ne sera pas corrigé et sera considéré comme un échec

interdiction de se représenter à une nouvelle session d'examen pendant une durée d'un an à compter de la date de notification de la sanction.

La sanction est prononcée et notifiée par le/la responsable de la session : toute fraude ou tentative doit être consignée dans le PV de fraude rédigé sous la responsabilité du/de la responsable de la session d'examen.

Les complices de fraudes encourent les mêmes sanctions.

II. Comportements inappropriés : dans le cas où le comportement d'un candidat / d'une candidate perturberait le bon déroulement des épreuves, le/la responsable de la session est habilité(e) à prendre les mesures visant à faire cesser la perturbation et dans les cas les plus graves, à prononcer l'exclusion du candidat / de la candidate fautif(ve) de la salle d'examen.

Cette situation sera consignée dans un PV d'incident rédigé sous la responsabilité du le/la responsable de la session.

La sanction est rendue officielle par la direction de SAS AXIONCOM, et signifiée aux candidats par courrier en accusé de réception.

## 17) Instances de régulation

SAS AXIONCOM a constitué deux instances, au titre de régulation de ses parcours de formation, notamment celui à visée certifiante :

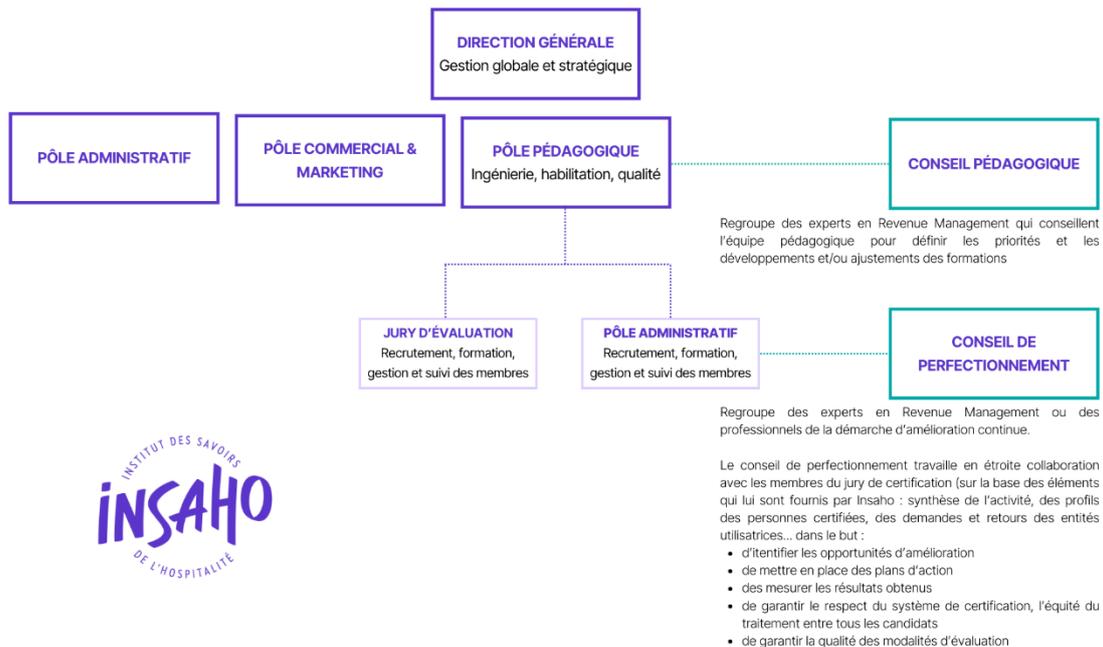


Un conseil pédagogique, chargé de veiller à l'amélioration continue telle que définie par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son

avenir professionnel, et par le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.



Un conseil de perfectionnement



## Le conseil pédagogique

### Composition

Direction, consultants, formateurs, référent handicap et professionnels externes de la démarche d'amélioration continue (professionnels spécialisés dans l'application de méthodologies et de techniques visant à optimiser les processus et les performances d'une organisation de manière continue : ils possèdent une expertise dans des domaines tels que le Lean Six Sigma, la gestion de la qualité, l'analyse des processus, l'optimisation des flux de travail, la réduction des coûts, l'efficacité opérationnelle, et la mise en place de systèmes de gestion de la qualité tels que l'ISO 9001.. ).

### Vocation

Identification des priorités de développement, et/ou des ajustements des formations. Rôle informatif auprès du conseil de perfectionnement. Mobilisé annuellement par SAS AXIONCOM.

## Le conseil de perfectionnement

### *Composition*

Direction, experts du Revenue Management (cadres dirigeants du secteur du CHR, formateurs aguerris qui justifient d'une expérience d'au moins 5 ans dans la transmission des compétences incontournables à la fonction de Revenue Manager, professeurs et enseignants chercheurs en Revenue Management)

### *Vocation*

Le conseil de perfectionnement travaille en étroite collaboration avec SAS AXIONCOM, sur la base des éléments qui lui sont fournis : synthèse de l'activité, des profils des personnes certifiées, des demandes et retours des entités utilisatrices, ...), dans le but :

- D'identifier les opportunités d'amélioration, et/ou d'ajustements au regard des besoins du marché de l'emploi
- De mesurer les résultats obtenus, de mettre en place des plans d'action
- De garantir le respect du système de certification, l'équité du traitement entre tous les candidats
- De garantir la qualité des modalités d'évaluation.

Du fait de l'expertise des membres qui le constituent, et de leurs connaissances sur les besoins du marché du travail, le conseil de perfectionnement est donc légitime à être force de proposition quant à l'évolution des compétences visées, en proposant des évolutions pour garantir que le référentiel de certification soit en phase avec les besoins des acteurs économiques.

### *Fonctionnement*

Le conseil de perfectionnement de SAS AXIONCOM se réunit à une fréquence annuelle, sur invitation de la Direction de SAS AXIONCOM.

Un/une président(e) de séance, représentant la direction de SAS AXIONCOM dirige les séances. Chaque séance se clôture par la signature d'un procès verbal (signé par tous les participants à la séance), pour valeur de compte rendu. Ce PV est archivé par SAS AXIONCOM.

## **18) Habilitations partenaires**

SAS AXIONCOM n'accorde pas d'habilitation à former et évaluer à des partenaires.

Si cette orientation venait à évoluer par décision de la direction, les dispositions prévues en la matière sont explicitées ci-après. Ces dispositions sont en respect du cadre légal, eu égard aux doctrines et autres guides publiés par les instances de pilotage et de

régulation de la certification professionnelle. 2 niveaux d'habilitations sont possiblement accordées :

- Former : capacité à former les candidats à l'ensemble du référentiel de compétences,
- Former et organiser les épreuves d'évaluation : compilation du 1er niveau avec la capacité à organiser les épreuves suivant les exigences du présent règlement général de certification

Seules les formations conduisant à la certification font l'objet d'un partenariat. Le processus d'habilitation est le suivant :

Entretien téléphonique avec un membre de la direction de SAS AXIONCOM pour valider le bien- fondé de la candidature et le niveau de l'habilitation : sont particulièrement examiné le dispositif proposé par le candidat, relatif à l'organisation de la formation et des épreuves d'évaluation, si 2nd niveau envisagé (informations communiquées aux stagiaires, membres du jury, processus de contrôle et de régulation, accueil des PSH, ...)

- Dépôt du dossier de candidature auprès de la direction de SAS AXIONCOM
- Examen du dossier par un membre de direction
- Évaluation sur site ou par web conférence avec le responsable de l'ingénierie de certification de SAS AXIONCOM
- Évaluation complémentaire et si nécessaire lors de l'animation d'une formation

S'il est constaté une congruence entre les attendus et exigences de SAS AXIONCOM, en sa qualité d'organisme certificateur, un contrat de partenariat est alors signé entre les parties, suivant le niveau défini.

- Prise de décision de l'habilitation par la direction de SAS AXIONCOM.

La liste des organismes habilités est tenue à jour par la direction sur la plateforme mise à disposition par France Compétences (<https://certifpro.francecompetences.fr/login>)

## **Contrôles**

Il est clairement explicite que SAS AXIONCOM programme des contrôles au sein de l'organisme partenaire, tout au long de la durée du contrat de partenariat.

Ces contrôles ont pour finalité de s'assurer que les dispositions fixées par SAS AXIONCOM, en phase avec les attendus publiés par France Compétences, la Caisse des Dépôts et Consignation, soient scrupuleusement respectées.

Les contrôles peuvent se dérouler de diverses manières, à l'appréciation de SAS AXIONCOM :

- veilles sur le web (site "moncompteformation.gouv.fr", ou tout autre site, dont celui de l'organisme partenaire)
- contrôle dans les locaux du partenaire, et/ ou dans ses lieux de formation et d'évaluation
- contrôle des pièces demandées par l'organisme certificateur à ses partenaires lors de la constitution du dossier de demande / habilitation :

Profil des candidats accueillis en formation, et ayant participé aux épreuves d'évaluation

 Qualité et complétude des informations transmises aux candidats, relative à la certification

 Congruence des contenus dispensés / validés, et des modalités d'animation (répartition théorie/pratique ; exercices et études de cas)

 Formateurs : qualification/certification, expérience, évaluation personnelle des animations

 Dispositif de prise en compte et en charge des personnes en situation de handicap

 Documents remis aux stagiaires

 Qualification et profil (légitimité) des membres du jury d'évaluation

 Dispositif de régulation/d'amélioration continue mis en place

- examen des questionnaires envoyés aux candidats évalués par le partenaire (obligation) : analyse des réponses, et des éventuelles réclamations

Dans le cadre de la surveillance continue, SAS AXIONCOM se réserve la possibilité d'interroger directement les candidats qui se sont engagés dans le parcours de formation du partenaire, et qui préparent aux épreuves d'évaluation.

Dans le cas de constats de manquements importants interrogeant la qualité et la robustesse du dispositif certifiant, et qui resteraient sans réponse de la part du Partenaire, SAS AXIONCOM se réserve le droit de mettre fin au contrat de partenariat, et d'informer France Compétences de cette résiliation / habilitation (suppression du partenaire de la fiche des organismes partenaires).