



**LA DEMARCHE  
VALIDATION  
DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE**

**GUIDE CANDIDAT**

## SOMMAIRE

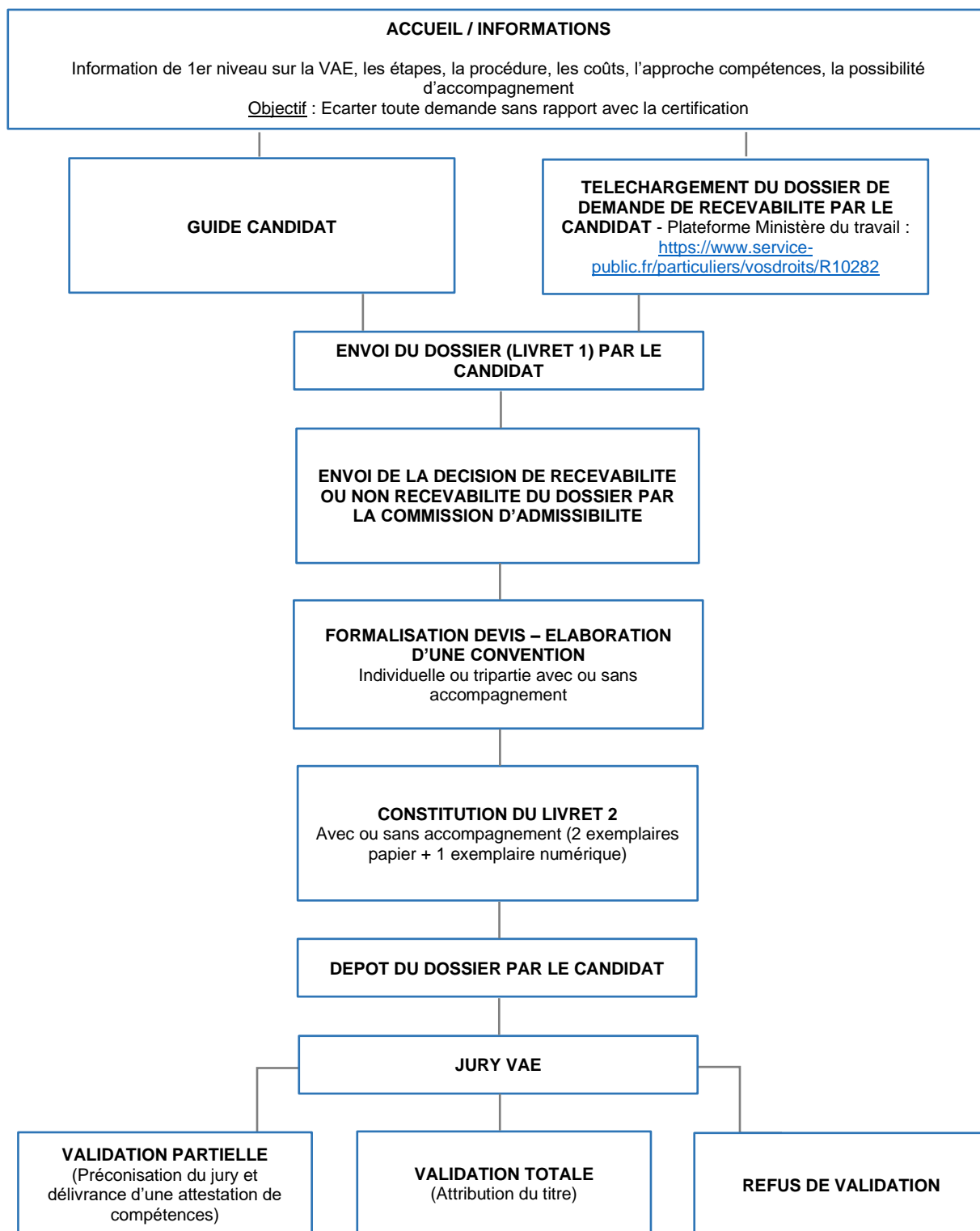
1. LA DEMARCHE VAE A TUNON .....	3
2. CHARTE D'ACCOMPAGNEMENT VAE .....	9
3. QUESTIONS FREQUENTES A PROPOS DE LA VAE.....	11
4. S'INFORMER SUR LES CERTIFICATIONS : LE RNCP .....	13
5. NIVEAU D'HOMOLOGATION DES FORMATIONS .....	14
6. FINANCEMENT DE LA VAE.....	15
7. ANNEXES : FICHES DESCRIPTIVES DES CERTIFICATIONS ET DE LEURS COMPETENCES ASSOCIEES .....	17

# 1. LA DEMARCHE VAE A TUNON

## Objectif

La VAE est une nouvelle voie pour obtenir tout ou partie d'un diplôme à finalité professionnelle, un titre ou une certification figurant sur une liste validée par la Commission Nationale des Certifications Professionnelles et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

## Processus général appliqué à la validation des acquis de votre expérience



## QUI PEUT AVOIR ACCES A LA VAE ?

La VAE est ouverte à tous :

- salariés (*en CDD ou CDI*),
- non-salariés,
- agents de la fonction publique (*titulaires ou non*),
- bénévoles,

pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins un an en rapport direct avec le contenu de la certification professionnelle visée (*activité exercée en continu ou en discontinu, à temps plein ou temps partiel dont la durée cumulée est au moins d'un an*).

La démarche de validation des acquis de l'expérience peut être entamée à tout moment de la vie, sans limite d'âge, et quel que soit le niveau de départ : il n'y a pas d'obligation à posséder un diplôme, un titre ou une certification professionnelle pour effectuer une demande de VAE.

## INTITULE DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES PREPAREES PAR TUNON

Date de décision Commission de certification France Compétences	N° Fiche RNCP	Niveau	Intitulé de la certification professionnelle	CODE NSF	DUREE	CERTIFICATEUR
19-05-2021	<a href="#">35621</a>	5	ASSISTANT ET ATTACHÉ DE DIRECTION	324p	19-05-2023	LCF - PIGIER
10-02-2021	<a href="#">35266</a>	6	MANAGER DANS L'UNIVERS DE LA BEAUTÉ	312 - 310p - 336	10-02-2026	LCF - PIGIER
08-07-2021	<a href="#">35754</a>	6	RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE	310p	08-07-2023	IPAC
15-10-2021	<a href="#">35979</a>	6	RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE PRODUITS TOURISTIQUES	334	15-10-2022	IPAC
08-07-2021	<a href="#">35752</a>	6	CHARGE DE COMMUNICATION ET WEBMARKETING	320	08-07-2024	LCF - PIGIER

## COMMENT SE DEROULE UNE DEMARCHE VAE AVEC TUNON ?

---

TUNON agit par délégation du Certificateur. Un process est établi et se déroule de la façon suivante :

- ✓ TUNON reçoit une demande d'un candidat,
- ✓ Le candidat télécharge le guide de la démarche VAE sur le site WEB ou il lui est remis en main propre,
- ✓ TUNON explique au candidat les modalités de la VAE et valide la faisabilité,
- ✓ TUNON transmet les éléments au candidat pour la construction du livret 1.
- ✓ Le livret 1 est transmis à la Commission de recevabilité du certificateur.
- ✓ Le Certificateur prend en charge le candidat :
  - La décision de recevabilité ou de non-recevabilité sera commentée à l'occasion d'un entretien individuel, fixé avec le responsable VAE du certificateur après réception du « Livret 1 » : formulaire de demande de recevabilité à la validation des acquis de l'expérience.
  - Si la demande est jugée recevable le certificateur enverra au candidat une convention à signer et un second dossier à remplir « Livret 2 ».
  - Lors de la rédaction de ce dossier, le candidat pourra bénéficier d'un accompagnement pédagogique.
  - Une fois complété, le dossier, accompagné du règlement des frais de dossier, devra être retourné qui inscrira le candidat à une session de VAE.
- ✓ Le Certificateur est chargé de l'organisation du jury de la certification professionnelle, dans les délais et les conditions que ce dernier aura préalablement fixés et communiqués au candidat.
  - Le jury sera composé au minimum de deux professionnels, de deux pédagogues et d'un représentant de la direction générale TUNON. Le candidat sera convoqué à un entretien avec ce même jury.
  - À l'issue de l'entretien, le jury délibèrera et prendra l'une des décisions suivantes : Validation du Titre ; Validation de certaines unités ; Aucune validation.

### Phase 1 : le livret 1 et l'entretien de positionnement

---

L'entretien de positionnement a pour objectif d'étudier la validité de votre demande en regard des exigences réglementaires. En effet pour que la demande de VAE en vue de l'obtention du titre homologué soit déclarée recevable, vous devez justifier de l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole en rapport avec le contenu du titre souhaité.

La décision de recevabilité ou de non-recevabilité sera commentée à l'occasion d'un entretien individuel après réception du livret 1. Elle s'appuie sur les éléments suivants :

- ♦ La conformité de la durée effective d'activité par rapport à la durée requise.
- ♦ Les liens entre l'expérience professionnelle et le titre envisagé.
- ♦ La vérification de la présence de l'ensemble des pièces demandées.

Cet entretien, outre le commentaire lié à la décision de recevabilité, visera à apporter une aide dans l'analyse du parcours professionnel et l'identification du titre certifié le plus pertinent à cibler au regard du parcours professionnel.

## Phase 2 : le livret 2

---

Il a pour objectif d'analyser votre expérience en regard des exigences du titre certifié en termes de compétences à maîtriser. Le candidat devra établir un dossier qui retrace son parcours. Il fait état de son environnement de travail, de ses différentes missions, des connaissances et compétences acquises dans le cadre de son expérience. Un mois avant la date du jury, vous devez retourner votre livret. Un dernier contrôle est réalisé pour vérifier le caractère qualitatif du dossier qui sera remis au jury.

Pour aider à réaliser ce dossier, le candidat peut bénéficier d'un accompagnement pédagogique.

**La démarche d'accompagnement VAE n'est pas obligatoire mais fortement recommandée.**

Nous vous invitons à découvrir à partir de la page 9 de ce document notre charte d'accompagnement VAE.

## Phase 3 : le jury

---


### 1. LA COMMISSION PREPARATOIRE

Son rôle consiste à valider la conformité du dossier et mener les actions nécessaires à la tenue de la commission définitive de validation.

La commission est composée d'une à trois personnes maximums dont impérativement un correspondant VAE du site et le responsable pédagogique de la formation concernée.

Sa mission : lecture du dossier, validation des conditions de recevabilité, le cas échéant, constitution de la commission de validation, convocation de ses membres, du ou des candidats, transmission des documents nécessaires.

Avant de débiter ses travaux, cette commission prendra soin de nommer un secrétaire de séance dont le rôle consistera à rédiger et transmettre les documents et convocations.

 La commission préparatoire est en droit de demander aux candidats tout complément d'information, de justificatifs ... de nature à apporter les éclaircissements et les preuves nécessaires à la présentation du dossier à la commission de validation.  
Le but recherché étant de ne pas déplacer des professionnels pour des dossiers incomplets !

### 2. LA COMMISSION DE VALIDATION OU JURY DE VALIDATION

Le candidat est reçu obligatoirement en entretien. L'objectif de l'entretien est de vérifier les compétences acquises et la cohérence du projet.

Le livret 2 devra fournir une information suffisamment précise et claire destinée à faire valoir les connaissances, compétences, aptitudes que le candidat maîtrise en lien avec le référentiel professionnel.

#### Composition

Le dossier (*composé des livrets 1 et 2*) est soumis à un jury composé d'enseignants et de professionnels.

Cette commission constitué et présidé conformément au règlement et aux dispositions régissant le diplôme, la certification ou le certificat de qualification postulé. [Art. R335-8 du Code de l'éducation, modifié.](#)

L'article prévoit :

- 1- *La demande de validation est soumise au jury constitué et présidé conformément au règlement et aux dispositions régissant le diplôme, le titre ou la certification de qualification postulée.  
Ce jury est composé, à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et avec le souci d'assurer une représentation équilibrée des hommes et des femmes.*
- 2- *Lorsque des personnes appartenant à l'entreprise ou à l'organisme où le candidat exerce son activité ou ayant accompagné le candidat dans sa démarche, sont membres de ce jury, elles ne peuvent participer à ces délibérations concernant le candidat concerné.*

Le jury est présidé par le Directeur de groupe IPAC ou PIGIER (ou son représentant sur délégation) avec voix non délibérative.

Il est composé, à parts égales de représentants qualifiés du champ professionnel de la certification considérée, pour moitié employeurs, pour moitié salariés. Le jury doit également respecter l'équité et doit assurer une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

Une personne ne pourra en aucun cas être membre du jury et participer à la délibération :

- Si elle appartient à l'entreprise ou organisme où le candidat exerce son activité ;
- Si elle a accompagné le candidat dans sa démarche de VAE.

Le jury est souverain pour se prononcer en faveur d'une validation totale, d'une validation partielle ou du rejet de votre demande.

## DEROULEMENT D'UN JURY VAE

---

### 1. Accueil du candidat (5 mn)

Les membres du jury se présentent individuellement (identité, fonction)

### 2. Présentation par le candidat et échange (40 mn)

(Exposé 20 mn/Echange avec le candidat 20 mn)

- ♦ Le jury peut intervenir au fur et à mesure de l'exposé ou attendre la fin de celui-ci par le candidat.
- ♦ Il intervient lorsque l'exposé par le candidat est manifestement trop long (l'exposé ne peut être supérieur à 25 mn)
- ♦ Le jury commence par des questions qui lui permettent de s'assurer que le candidat connaît bien le dossier remis au jury et son contenu, afin de s'assurer de la réalité de l'expérience décrite.

Ce qui a été identifié positivement est alors supposé acquis, et le questionnement va plutôt s'orienter vers les « creux », c'est-à-dire les domaines de compétence dans lesquels le candidat semble, au vu du dossier, être moins aguerri afin de préparer les décisions concernant les limites de la validation.

### 3. Sortie du candidat délibération (10 mn)

Les membres du jury ensemble

- ♦ Le président du jury demande successivement à chacun des membres qui compose la commission, leur position, leurs commentaires, puis complète et construit dans un dialogue avec les membres la proposition de décision. La décision est toujours prise par un accord unanime entre les membres.
- ♦ En cas de validation partielle, la prescription pour la validation totale est communiquée ultérieurement par le responsable VAE

#### 4. Retour du candidat : les membres du jury en présence du candidat (5 mn)

- ♦ Dans l'hypothèse d'une validation partielle ou refus total de validation, le Président de jury exposera au candidat les raisons qui ont conduit la commission à ne pas valiser la ou les compétences.
- ♦ Le Président de jury précisera au candidat que les préconisations retenues pour la validation de la ou des compétences manquantes lui seront communiquées ultérieurement par le responsable VAE.

*Nb : La durée de l'entretien, y compris le retour fait au candidat, ne doit en aucun cas dépasser la durée de 1h15.*

### CONDITIONS DE DELIVRANCE DU TITRE

Trois situations sont envisageables :

<b>1</b> <b>Le candidat a demandé et obtenu une validation totale</b>	Le jury transmet les résultats à l'autorité responsable du titre.
<b>2</b> <b>Le candidat a obtenu une validation partielle</b>	Le jury transmet à l'autorité responsable du titre toutes les informations relatives aux unités validées ainsi que l'ensemble des préconisations permettant au candidat(e) d'obtenir son titre. Les préconisations sont transmises au candidat(e).
<b>3</b> <b>Refus de validation</b>	Le jury estime que les acquis du (de la) candidat(e) ne lui permettent pas de répondre aux objectifs de la certification visée. La certification n'est pas attribuée.

A l'issue d'une validation partielle, le jury définit les actions que devra mener le candidat pour obtenir les unités non validées. La décision doit être argumentée en vue d'être explicitée au candidat. On distingue deux modalités possibles pour acquérir les connaissances, compétences et aptitudes devant faire l'objet d'un contrôle complémentaire

- **Préconisation modulaire** : reprise d'études sur les unités d'enseignement non validées (cette reprise d'études / formation ne présente aucun caractère contraignant quant au lieu de réalisation)
- **Préconisation spécifique** : réalisation d'un travail complémentaire ou d'un parcours de formation individualisé. La préconisation en définit alors les modalités : nature, objectif, encadrement, délai et type d'évaluation... (exemples : réalisation d'un dossier ou d'une étude sur un thème défini par le jury, avec soutenance, et précisions en termes de nombre de pages, objectifs visés et/ou compétences visées à travers ce travail, réalisation d'un stage tutoré en entreprise et rédaction d'un rapport sur un thème arrêté par le jury, réalisation d'une synthèse bibliographique et suivie d'un ou plusieurs module(s) de formation.

## 2. CHARTE D'ACCOMPAGNEMENT VAE

Les Certificateurs, que vous venez de solliciter via une des Ecoles Internationales TUNON pour vous accompagner dans la reconnaissance de vos compétences et vous permettre d'obtenir par ce biais un titre de niveau supérieur à celui que vous détenez actuellement ont défini un cadre précis dans lequel nous développons notre procédure d'accompagnement VAE.

Cette charte se propose dans le respect des procédures définies par notre système de management de la qualité de :

- ✓ Définir les grands principes qui doivent guider une démarche VAE.
- ✓ Définir les critères de qualité attendus dans une démarche d'accompagnement que vous êtes en droit d'attendre ainsi que vos financeurs.

Cette charte s'articule autour de quatre engagements précisés ci-après.

### Engagement d'information

---

- Lors de votre accueil, nous vous délivrons une information complète sur les formalités à accomplir et les différentes étapes du traitement de votre demande.
- Vous serez alors mis en relation avec un interlocuteur unique qui sera votre référent tout au long de l'accompagnement de votre démarche VAE. Cet accompagnateur VAE référent :
  - ✓ est sensibilisé à l'esprit et aux principes de la VAE,
  - ✓ connaît des certifications, des référentiels et programmes associés,
  - ✓ maîtrise la procédure de validation,
  - ✓ dispose d'une connaissance des caractéristiques des secteurs d'emploi couverts par la certification.
- La proposition d'accompagnement, qui est adressée à tout candidat ayant reçu un avis de recevabilité sera formalisée, afin d'éviter toute source d'ambiguïté et/ou d'oubli, par écrit. Elle mentionne l'ensemble des modalités, conditions matérielles et financières de cet accompagnement en fonction de votre statut.
- Notre réponse à votre demande d'accompagnement VAE ne pourra excéder 15 jours après la date de réception de votre bulletin d'inscription complété et signé.

### Engagement de personnalisation de votre accompagnement

---

Vous bénéficiez d'un accompagnement individualisé en adapté de vos besoins réels, en termes de durée, contenu et organisation.

- **Les méthodes retenues** seront adaptées en fonction de divers paramètres tels que votre profil, le temps dont vous disposez pour réaliser ce projet ainsi que votre éloignement géographique de notre établissement.
  - ◆ L'accompagnement en présentiel en entretien individuel
  - ◆ L'accompagnement à distance (téléphone, messagerie, visioconférence, ...)
- **La durée de la prestation d'accompagnement** sera personnalisée à votre besoin (*rappel : la durée maximale fixée dans le cadre du congé de droit commun est de 24 heures*).
- **La validation** : Le Certificateur s'engage à constituer le jury et à convoquer le candidat **dans les 2 mois** après avoir reçu son dossier (livret 1 et Livret 2) **complet**.

## Accessibilité aux personnes handicapées

La VAE est une démarche individuelle et personnelle. Le candidat peut demander un accompagnement en présentiel ou en distanciel. Cette démarche est compatible à toute personne ayant un handicap. Le Certificateur mettra tout en œuvre pour prévoir un accompagnement adapté en fonction de la situation de handicap du candidat et en toute collaboration avec ce dernier.

Le Certificateur s'engage à contacter les instances et/ou associations susceptibles d'aider le candidat en situation de handicap.

**Les résultats attendus** : ayant bénéficié d'un accompagnement VAE, vous devez être en capacité

- ✓ d'exposer par écrit ou par oral votre expérience en rapport avec la certification visée,
- ✓ de cibler les activités caractéristiques de votre expérience en adéquation avec les exigences du référentiel de la certification visée,
- ✓ de rédiger et constituer votre dossier VAE conformément aux exigences du certificateur et à la réglementation en vigueur,
- ✓ de vous présenter à l'entretien.

La prestation d'accompagnement traduit une obligation de moyens, mis à votre disposition, mais ne saurait, en aucun cas, représenter une obligation de réussite.

## Engagement de suivi de la qualité de votre accompagnement

- Les Certificateurs IPAC et PIGIER s'engagent à assurer la traçabilité écrite de la réalisation de la prestation (feuilles d'émargement signées par le candidat, outil de suivi des actions engagées).
- Les Certificateurs IPAC et PIGIER s'engagent à évaluer la qualité du service rendu en mesurant votre satisfaction avec un formulaire d'évaluation à chaud.
- TUNON s'engage à informer les certificateurs du déroulement de la phase 1 (avant l'envoi du livret 1) par un tableau de suivi, qui sera finalisé par les certificateurs.

## Engagement sur le respect de nos pratiques éthiques et de confidentialité

- Les Certificateurs et TUNON s'engagent à garantir une égalité de traitement entre tous les candidats.
- Votre accompagnateur est garant de la confidentialité des informations que vous nous avez transmises. Nous nous engageons au respect absolu des règles de confidentialité sur les documents remis et les situations analysées.
- Les entretiens en présentiel se déroulent dans un bureau fermé, ce qui favorise votre liberté d'expression et les échanges.

## Engagement en cas de difficulté du candidat

- Si le candidat éprouve des difficultés à respecter son planning, l'accompagnateur relance le candidat :
  - Une fois : la date est replanifiée
- En cas de deuxième alerte, l'accompagnateur alerte le directeur de la VAE du Certificateur qui à son tour prévient la direction de l'école Internationale TUNON concernée.
  - Le candidat est rappelé par n'importe quel moyen afin de déterminer les causes des difficultés
  - Un coaching hors planning est alors engagé afin d'éviter l'abandon
    - La difficulté est analysée et avérée : un aménagement spécifique peut être proposé, voir un report de session peut être proposé

## 3. QUESTIONS FREQUENTES A PROPOS DE LA VAE

### ➤ **Combien de temps faut-il pour faire une VAE ?**

La durée de réalisation d'un dossier VAE dépend de plusieurs facteurs :

- La disponibilité dont dispose le candidat pour la réalisation de son projet.
- La date de dépôt de dossier.
- La capacité d'implication variable selon chaque candidat.

### ➤ **Quelles sont les certifications qui sont accessibles par la voie de la VAE ?**

Toutes les certifications inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) administré par France Compétences, organisme régulateur de la certification professionnelle.

### ➤ **Puis-je obtenir la totalité d'un diplôme ou d'une certification professionnelle ?**

Oui, si le jury évalue que vous avez acquis l'ensemble des compétences requises pour la délivrance du diplôme ou de la certification professionnelle.

Le cas échéant, le jury peut également attribuer une partie seulement du diplôme ou de la certification professionnelle (validation d'un ou plusieurs blocs de compétences).

### ➤ **Quel est le rôle du jury ?**

Le jury décide de la délivrance au candidat :

- De la délivrance au candidat de la totalité du diplôme ou de la certification professionnelle ;
- De la délivrance au candidat d'une partie du diplôme ou de la certification professionnelle ;
- De la non-délivrance au candidat de tout ou partie du diplôme ou de la certification professionnelle.

### ➤ **Comment faire lorsque l'on ne connaît pas le diplôme ou la certification professionnelle que l'on peut valider ?**

- Vous pouvez rencontrer un conseiller dans un Point Relais Conseil (PRC). Les PRC sont implantés dans tous les départements.
- Vous pouvez également utiliser le moteur de recherche du RNCP proposé par France Compétences : [https://www.francecompetences.fr/recherche\\_certificationprofessionnelle](https://www.francecompetences.fr/recherche_certificationprofessionnelle)

### ➤ **Quelle est la valeur de la certification que je valide par VAE ?**

Le diplôme ou la certification professionnelle validé(e) est identique à celui(elle) obtenu(e) suite à un parcours de formation classique. Il n'est pas mentionné sur le diplôme : Obtenu par la voie de la VAE.

### ➤ **Est-ce que je peux déposer plusieurs dossiers de candidature pour le même diplôme ou la même certification ?**

Non, une seule demande peut être déposée par an (par année civile) pour un même diplôme ou une même certification.

➤ **Combien de certifications différentes puis-je demander pour la même année ?**

Vous ne pouvez pas demander plus de 3 VAE par an pour des diplômes ou certifications différent(e)s.

➤ **Les informations contenues dans les dossiers sont-elles confidentielles ?**

Oui, toutes les informations concernant votre dossier sont totalement confidentielles. Les membres du jury signent également une attestation de confidentialité.

➤ **Existe-t-il un congé spécifique VAE ?**

Le salarié qui s'engage dans une démarche de VAE peut bénéficier d'un congé pour VAE dont la durée ne peut excéder 24 heures de temps de travail, consécutives ou non, par validation.

La [Loi du 5 Mars 2014](#) stipule qu'une personne ayant été titulaire de CDD peut bénéficier d'un tel congé qui est toutefois un droit « subordonné à des conditions d'ancienneté ».

Les conditions de rémunération ne sont alors pas les mêmes pour un CDD et un CDI.

## 4. S'INFORMER SUR LES CERTIFICATIONS : LE RNCP

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les certifications à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles.

Le RNCP contribue à faciliter l'accès à l'emploi, la gestion des ressources humaines et la mobilité professionnelle.

- L'ensemble des certifications du répertoire RNCP sont consultables sur le site de France Compétences : [https://www.francecompetences.fr/recherche\\_certificationprofessionnelle/](https://www.francecompetences.fr/recherche_certificationprofessionnelle/)
- Les certifications enregistrées dans le Répertoire sont reconnues sur l'ensemble du territoire national. L'enregistrement dans le Répertoire national concerne la seule certification proprement dite.
- Les diplômes et titres à finalité professionnelle sont classés par domaine d'activité et par niveau.
- Sont enregistrés de droit dans le RNCP les diplômes et certifications à finalité professionnelle délivrés au nom de l'Etat, qui ont été créé(e)s après avis d'instances consultatives auxquelles les organisations représentatives d'employeurs et de salariés sont parties.
- Les diplômes et certifications à finalité professionnelle ainsi que les certificats de qualification professionnelle peuvent être enregistré(e)s, à la demande des autorités ou organismes qui les ont créé(e)s, après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle.

**Nb** : Sauf exception reposant sur un texte législatif ou réglementaire, toutes les certifications publiées au Répertoire national sont accessibles par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

## 5. NIVEAU D'HOMOLOGATION DES FORMATIONS

<b>CADRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES</b> <b>Grille de classification des niveaux de compétences</b>			
NIVEAU	SAVOIRS	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITE ET AUTONOMIE
<b>8</b> <b>(Doctorat)</b>	Connaissances à l'avant-garde d'un domaine de travail ou d'études et à l'interface de plusieurs domaines.	Identifier et résoudre des problèmes complexes et nouveaux impliquant une pluralité de domaines, en mobilisant les connaissances et les savoir-faire les plus avancés. Concevoir et piloter des projets et des processus de recherche et d'innovation. Apporter des contributions novatrices dans le cadre d'échanges de haut niveau, et dans des contextes internationaux.	Gérer et piloter des organisations ou des groupes dans le cadre d'activités complexes ou interdisciplinaires. Gérer des situations complexes ayant pour conséquence de modifier les organisations de manière significative. Évaluer et anticiper les conséquences possibles dans les champs impactés.
<b>7</b> <b>(Master)</b>	Connaissances hautement spécialisées, dont certaines sont à l'avant-garde du savoir dans un domaine et sont à l'interface de plusieurs domaines de travail.	Élaborer des stratégies alternatives pour le développement de l'activité. Piloter des groupes de travail dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, le cas échéant dans un contexte multiculturel.	Organiser et développer les activités en intégrant les problématiques, scientifiques, sociétales et éthiques. Initier et conduire des collaborations professionnelles. Superviser les travaux d'autrui. Gérer et transformer des contextes professionnels complexes. Évaluer les risques et les conséquences de son activité.
<b>6</b> <b>(Licence)</b>	Connaissances avancées dans un champ professionnel. Compréhension critique de théories et de principes.	Analyser et résoudre des problèmes complexes imprévus dans un domaine spécifique. Dégager des solutions et les argumenter. Collaborer avec des experts. Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes.	Organiser son travail dans des environnements complexes et changeants. Concevoir et organiser des processus de travail. Développer les compétences individuelles et collectives de son équipe.
<b>5</b> <b>(Bac +2)</b>	Connaissances spécialisées et approfondies, régulièrement actualisées.	Maîtriser des savoir-faire dans un champ d'activité dont les limites sont connues, pour concevoir des solutions à des problèmes nouveaux. Analyser et interpréter des informations, en mobilisant des concepts. Transmettre le savoir-faire et des méthodes.	Prendre des initiatives pour gérer des projets ou accomplir des activités dans un contexte imprévu. Encadrer une équipe. Gérer une unité. Autoévaluer ses propres performances.
<b>4</b> <b>(Bac)</b>	Large gamme de connaissances pratiques et théoriques en lien avec le champ professionnel considéré.	Effectuer des activités nécessitant de mobiliser un éventail large d'aptitudes. Être capable d'adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis.	Organiser son travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer. Prendre en compte les interactions avec les activités connexes. Participer à l'évaluation des activités.
<b>3</b> <b>(CAP)</b>	Connaissances couvrant des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un champ d'activité déterminé.	Effectuer des activités et résoudre des problèmes en sélectionnant et appliquant des méthodes, outils, matériels et informations de base, dans un contexte connu.	Organiser son travail dans un environnement stable. Adapter les moyens d'exécution et son comportement aux circonstances. Évaluer sa contribution dans le collectif de travail.
<b>2</b>	Connaissances générales de base et connaissances générales propres à un champ d'activité.	Effectuer des activités simples et résoudre des problèmes courants à l'aide de règles et d'outils simples en mobilisant des savoir-faire professionnels dans un contexte structuré.	Travailler sous supervision, avec un degré restreint d'autonomie. Rendre compte de sa contribution au collectif de travail.
<b>1</b>	Maîtrise des savoirs de base.		

## 6. FINANCEMENT DE LA VAE

Pour de plus amples informations concernant le financement de la VAE, veuillez consulter le site internet : <http://www.vae.gouv.fr/espace-ressources/fiches-outil/prise-en-charge-d-une-demarche-vae-particuliers.html> (Fiches outils : Prise en charge d'une démarche VAE -particuliers).

Remarque importante : Seules les certifications enregistrées au RNCP sont accessibles par la voie de la VAE, donc susceptibles d'être prises en charge financièrement.

**Vous êtes salarié :**

**La VAE est à l'initiative de votre employeur (avec accord du salarié)**

Votre employeur peut vous proposer de prendre en charge votre démarche de validation des acquis dans le cadre du plan de formation de votre entreprise.

Ces dépenses couvrent :

- Votre rémunération ;
- Les frais afférents aux actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, à savoir les frais de procédure et d'accompagnement ;
- Les frais de transport, de repas et d'hébergement ;
- Les frais d'examen du dossier de recevabilité ;
- Les frais d'accompagnement ;
- Les frais occasionnés par les formations obligatoires ou complémentaires recommandées, le cas échéant, par le ministère ou l'organisme certificateur au terme de l'analyse de la recevabilité de sa demande ;
- Les frais de session d'évaluation organisée par le ministère ou l'organisme certificateur.

Lorsque la VAE est financée par votre employeur dans ce cadre, une convention doit être conclue entre vous, votre employeur, et l'organisme ou chacun des organismes qui intervient en vue de votre validation des acquis de l'expérience.

La signature de la convention tripartite marque votre consentement à l'action de VAE.

La prise en charge financière est assumée :

- Soit par votre employeur, s'il a conclu un accord triennal de gestion en interne du CPF ;
- Soit par l'OPCO dont relève votre entreprise.

En principe, cette prise en charge se fait au coût réel et dans la limite du nombre d'heures de votre CPF, mais des plafonds peuvent aussi être prévus (par l'accord triennal de gestion interne ou par l'OPCO).

**La demande de VAE relève de votre initiative dans le cadre du compte personnel de formation (CPF)**

Sont finançables :

- Les frais d'accompagnement du candidat post recevabilité ;

- Les frais occasionnés par les formations obligatoires ou complémentaires recommandées, le cas échéant, par le ministère ou l'organisme certificateur au terme de l'analyse de la recevabilité de sa demande ;
- Les frais de session d'évaluation organisée par le ministère ou l'organisme certificateur.

Vous pouvez suivre l'action d'accompagnement à la VAE en dehors de votre temps de travail. Dans ce cas, votre rémunération n'est pas affectée par le suivi de la formation puisque vous ne vous absentez pas de votre poste de travail.

En revanche, pour le temps passé en accompagnement VAE, vous ne percevez aucune indemnisation particulière.

Si vous préférez suivre une action d'accompagnement se déroulant en tout ou partie sur votre temps de travail, vous devez, au préalable, obtenir l'autorisation de votre employeur. Vous devez lui demander son accord sur le calendrier de l'action d'accompagnement VAE que vous avez choisie dans des conditions qui seront fixées par décret.

Pour vous aider dans votre démarche, téléchargez le modèle de courrier « Demande de mobilisation du CPF par un salarié pour une action d'accompagnement à la VAE » :

<http://www.vae.gouv.fr/espace-ressources/fiches-outil/demande-de-mobilisation-du-cpf-par-un-salarie-pour-une-action-d-accompagnement-a-la.html>

Si le CPF ne couvre pas totalement les frais vous pouvez solliciter pôle emploi si vous êtes demandeur d'emploi, votre employeur si vous êtes en poste.

### **La demande VAE relève de votre initiative dans le cadre du congé VAE sur le temps de travail**

Lorsque vous souhaitez entreprendre une démarche de VAE à votre initiative, vous avez droit à un congé pour VAE (CVAE) d'une durée de 24 heures, consécutives ou non.

Si votre niveau de qualification est inférieur au niveau IV (niveau bac) ou si votre emploi est menacé par les évolutions technologiques ou économiques, la durée de votre congé pour VAE peut être augmentée par un accord collectif de travail.

Ce congé vous permet de vous absenter sur votre temps de travail, soit pour participer aux épreuves de validation, soit pour bénéficier d'un accompagnement à la préparation de votre validation. Aucune condition d'ancienneté n'est requise que vous soyez en CDD ou en CDI.

### **Modalités de mise en œuvre**

Vous devez faire une demande d'autorisation d'absence à votre employeur, au plus tard soixante jours avant le début des actions de validation.

Cette demande doit préciser la certification visée, la dénomination de l'organisme certificateur ainsi que les dates, la nature et la durée des actions en vue de la validation.

Votre employeur doit vous faire connaître sa réponse, par écrit, dans les trente jours suivant la réception de votre demande. S'il ne peut refuser le bénéfice du CVAE, il peut toutefois reporter l'autorisation d'absence de six mois au maximum pour des raisons de service explicités dans la réponse écrite.

Un délai de franchise d'un an devra être respecté pour obtenir une nouvelle autorisation.

## **7. ANNEXES : FICHES DESCRIPTIVES DES CERTIFICATIONS ET DE LEURS COMPETENCES ASSOCIEES**

## ASSISTANT ET ATTACHÉ DE DIRECTION (Niveau 5)

<b>Bloc d'activité 1 :</b> Seconder la direction dans les activités administratives et quotidiennes
Gestion des agendas personnels et partagés de l'équipe Établissement des notes de frais Conception d'outils de suivi et de pilotage de l'activité Optimisation des processus administratifs quotidiens Participation à la gestion de la relation-client et de la relation-fournisseur
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 1</b>
Organiser les réunions et les déplacements en fonction des obligations et des urgences en utilisant les outils de planification partagés pour gérer les agendas de l'ensemble de l'équipe afin d'optimiser la gestion du temps et de coordonner les activités de l'équipe. Utiliser les règles comptables et fiscales pour établir les notes de frais en utilisant une solution numérique (tableur, solution interne à l'entreprise, etc.) afin de libérer et d'optimiser le temps de la hiérarchie. Participer au suivi de l'activité de l'entreprise en collectant les informations des réunions, notes de services etc. pour concevoir des outils de pilotage afin de présenter l'information de manière succincte et précise à la hiérarchie et faciliter la prise de décision. Établir un diagnostic des process existants en utilisant les outils existants au sein de l'entité (CRM, ERP, etc.) pour proposer une optimisation des processus afin de créer des modes opératoires de mise à jour ou d'ajustement garantissant le respect des obligations administratives du service concerné. Utiliser avec maîtrise le système d'information commerciale (CRM, ERP, outils spécifiques) pour participer à la gestion des clients et des fournisseurs de l'entreprise afin de participer aux actions commerciales (prospection, appel d'offre, contrats, etc.) et à la sélection des fournisseurs (matrices critériées, etc.).

<b>Bloc d'activité 2 :</b> Traiter, organiser et diffuser l'information orale et écrite
Synthèse et diffusion de l'information en fonction du niveau de délégation accordé Communication à l'oral et à l'écrit en français et en anglais Archivage et traçabilité de l'information
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 2</b>
Assurer une veille informationnelle pour collecter l'information interne et externe afin de la transmettre avec discernement. Analyser les informations collectées en contrôlant leur fiabilité pour les synthétiser en fonction de leur origine, de leur nature et de leur utilisation afin d'identifier les besoins de l'équipe. Utiliser les outils de bureautique pour diffuser l'information aux personnes concernées au format adéquat (dossiers documentaires, synthèses ou résultats d'enquête) afin de permettre à l'entreprise de s'adapter avec réactivité aux évolutions de son environnement. Analyser la situation et son contexte pour identifier l'objectif de l'écrit et ses destinataires afin de choisir le mode de transmission le plus efficace. Rédiger, en français et en anglais, des écrits professionnels en choisissant la forme (mail, courrier, notes, rapports, comptes rendus) et en respectant les règles de syntaxe et les usages professionnels afin d'assurer une transmission efficace de l'information entre la hiérarchie et les parties prenantes de l'entreprise. Répondre oralement aux demandes des personnes extérieures en français et en anglais en prenant en compte les éventuelles différences culturelles et en mobilisant les techniques de communication orale pour assurer un rôle d'intermédiaire-facilitateur afin de gérer des situations variées et parfois complexes lors d'absence de la hiérarchie, de préparation de rendez-vous, etc. Utiliser les méthodes d'archivage en prenant en compte l'évolution de l'activité et les règles de confidentialité pour organiser le classement physique et numérique de l'information afin d'assurer aux personnes habilitées un accès rapide et fiable aux dossiers. Identifier les éléments et indicateurs attestant de l'intégrité des documents physiques et numériques pour assurer la traçabilité des documents afin de suivre ou reconstruire un historique fidèle des étapes qui ont marqué sa création.

<b>Bloc d'activité 3 :</b> <b>Assister la direction dans les projets transversaux et les dossiers spécifiques</b>
Participation au suivi des projets transversaux Participation à l'organisation d'actions de communications/d'évènements Contribution à la gestion administrative du personnel
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 3</b>
Planifier le déploiement ou le suivi des projets en cours en utilisant les outils d'ordonnement pour faciliter l'organisation et le suivi des étapes afin de respecter les contraintes techniques, les délais et les coûts. Contrôler le bon déroulement du projet en utilisant les outils de gestion de projet mis en place afin de vérifier que les ressources humaines, matérielles et financières fixées sont bien respectées en vue de détecter les éventuels problèmes et d'en informer la hiérarchie. Étudier le cahier des charges et les objectifs des actions prévues pour déterminer le public-cible et les ressources nécessaires en vue de communiquer sur l'évènement. Identifier les compétences et les ressources indispensables à la réussite de l'évènement pour organiser la logistique matérielle de l'évènement (matériel nécessaire, déplacement, hébergement, etc.) pour assurer la logistique afin de sécuriser la réussite de l'évènement. Utiliser les logiciels de gestion pour suivre et comparer l'estimation des coûts du projet et les coûts effectifs afin de faire un bilan financier de l'action mise en place. Concevoir et administrer des questionnaires à l'attention des clients et des collaborateurs pour exploiter/traiter les retours afin de réaliser le bilan qualitatif de l'action de communication ou de l'évènement dans le respect des RGPD. Collecter les éléments de la paie (fixes et variables) en utilisant ses connaissances en gestion de la paie et droit du travail pour les communiquer au gestionnaire de paie afin d'établir la paie et les déclarations obligatoires. Créer des tableaux de bord et de suivi du personnel pour gérer le planning des congés et des absences en fonction des contraintes de la structure et des souhaits des salariés afin d'assurer la continuité de l'activité et d'instaurer un climat social favorable.

## MANAGER DANS L'UNIVERS DE LA BEAUTE (Niveau 6)

<p><b>Bloc d'activité 1 :</b> Développer et optimiser la performance économique de l'espace beauté physique et/ou numérique</p>
<p>Le Manager, dans l'univers de la beauté identifie les tendances de l'univers de la beauté pour faire évoluer l'assortiment dans une démarche d'éco responsabilité. Il développe et optimise la performance commerciale de l'univers beauté grâce aux techniques de marketing et de vente auprès d'une clientèle diversifiée. Il analyse les performances commerciales au quotidien.</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 1</b></p>
<p>Mettre en place une veille informationnelle en utilisant les médias sociaux pour suivre les influenceuses et les concurrents afin de connaître les dernières tendances du marché de la beauté dans un souci d'écoresponsabilité. Sélectionner les produits de beauté, en s'appuyant sur la bonne connaissance de l'offre produits/services et les contraintes de la boutique (physique ou virtuelle) pour constituer l'assortiment adapté au contexte commercial de la boutique en respectant la politique de la marque dans une démarche de respect de l'environnement. Théâtraliser l'espace beauté en utilisant les techniques du merchandising cosmétique et les outils digitaux (réalité virtuelle, tablettes tactiles, vitrines interactives, miroirs connectés, etc.), pour mettre en valeur les produits dans le respect de la réglementation commerciale et des règles d'implantation, de sécurité et d'hygiène afin de créer l'ambiance appropriée à la marque. Organiser les animations commerciales et les opérations promotionnelles spécifiques au secteur de la beauté en prenant appui sur un cahier des charges détaillé en utilisant les moyens de communication numérique (site internet, réseaux sociaux, SMS géolocalisés, etc.) pour générer du trafic afin de développer le portefeuille clients et les performances de l'espace beauté. Pratiquer les techniques de vente, en français et en anglais, en prenant en compte le parcours omnicanal du client pour développer la vente-conseil afin de réussir l'expérience client dans le respect du droit commercial et des règles de sécurité et d'hygiène du secteur. Communiquer en français et en anglais en incluant les aspects interculturels pour réaliser des ventes additionnelles (upselling, cross-selling, etc.) afin d'améliorer la rentabilité de l'espace beauté. Repérer les écarts entre les performances commerciales prévisionnelles et réalisées en analysant les données du CRM pour mettre en œuvre les solutions adéquates afin de respecter les objectifs fixés.</p>

<p><b>Bloc d'activité 2 :</b> Manager une équipe de vente spécialisée dans l'univers de la beauté</p>
<p>Le Manager, dans l'univers de la beauté assure la mise en place de la stratégie opérationnelle de l'entreprise. Il pratique un management de proximité de son équipe au sein de son espace de vente en prenant en compte les diversités. Il est le garant de la compétence de son équipe et règle les éventuels conflits. Il rédige des reportings réguliers de l'activité à sa hiérarchie.</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 2</b></p>
<p>Déployer la stratégie opérationnelle de la direction générale pour donner à l'équipe les orientations à court et moyen termes afin de réaliser les objectifs fixés. Animer l'équipe en la fédérant autour du projet de l'univers beauté pour favoriser le sentiment d'appartenance à la marque afin de pérenniser le développement de l'espace beauté en respectant les principes de la QSVT et la diversité de l'équipe. Organiser le travail de l'équipe de façon méthodique pour adapter les tâches aux compétences de chacun afin de favoriser la participation des collaborateurs au projet de développement de l'espace beauté en intégrant les contraintes réglementaires (nombre d'heures de travail, congés, récupération, etc.). Identifier les besoins en compétences pour former ou faire former son équipe en s'appuyant sur la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences de l'entreprise (GPEC) et le droit social afin de renforcer la motivation des salariés et limiter le turn-over. Assurer la gestion optimale des situations difficiles, voire des situations de crise, pour prendre les mesures d'urgence afin de désamorcer et régler au plus vite les conflits pour rétablir la cohésion sociale ou alerter la direction en s'appuyant sur la réglementation et les procédures en vigueur. Rendre compte de l'activité auprès des différentes parties prenantes en s'appuyant sur les tableaux de bord pour vérifier la réalisation des objectifs dans le respect des enjeux économiques, financiers, sociétaux, environnementaux et sociaux afin de proposer d'éventuelles actions correctives.</p>

<p><b>Bloc d'activité 3 :</b> Réaliser la gestion administrative, commerciale et comptable de l'univers beauté physique ou virtuel</p>
<p>Le Manager, dans l'univers de la beauté analyse ses ventes quotidiennes. Il gère les stocks de produits beauté et les relations avec les fournisseurs. Il est le garant de la conformité des livraisons et du suivi administratif et comptable de son espace de vente dans le respect des législations.</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 3</b></p> <p>Utiliser avec maîtrise un logiciel de caisse certifié pour enregistrer les paiements des clients quel que soit l'instrument de règlement (espèces, chèques, CB, virements, prélèvements) afin d'effectuer la gestion des ventes de la journée et réduire le risque d'erreur de caisse.</p> <p>Suivre les ventes et les prévisions en prenant en compte le contexte et les spécificités du secteur (saisonnalité, évènements, etc.) pour réaliser un cadencier de gestion des stocks afin de minimiser le niveau de stock sans risquer la rupture.</p> <p>Négocier, avec éthique, les conditions d'achat et d'approvisionnement avec les fournisseurs sélectionnés pour optimiser les coûts et les délais afin d'organiser les réassorts en fonction du cadencier et/ou des besoins ponctuels de la boutique.</p> <p>Contrôler la qualité et la quantité des marchandises réceptionnées à l'aide des outils digitaux internes pour s'assurer de la conformité avec la commande afin d'éviter des litiges.</p> <p>Utiliser les logiciels (netSuite, Sinao, Quickbooks, iTOOL, Cegid, etc.) et les systèmes d'information internes (ERP, EDI) pour effectuer la gestion administrative de l'espace beauté afin d'effectuer la passation des commandes fournisseurs, l'administration des ventes et le suivi des facturations.</p> <p>Exploiter les logiciels de gestion avec maîtrise pour extraire les données quantitatives (nombre de visite clients, taux de transformation, progression du chiffre d'affaires, etc.) de l'espace beauté pour les en faire l'analyse afin de les transmettre aux services concernés (comptabilité, direction commerciale...) en prenant en compte les obligations légales.</p>

## RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE (Niveau 6)

<p><b>Bloc d'activité 1 :</b> Concevoir et organiser la mise en œuvre des stratégies de développement commercial</p>
<p>Analyse du marché et de la structure du portefeuille client Elaboration des stratégies de développement commercial adaptées à l'unité commerciale, en accord avec la stratégie globale de l'entreprise Organisation de la mise en œuvre des stratégies de développement commercial au sein de l'unité commerciale Contrôle du bon déroulement de la mise en place des stratégies de développement commercial</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 1</b></p> <p>Mettre en place une veille stratégique en s'appuyant sur les outils adaptés pour réaliser un diagnostic externe afin d'identifier les opportunités de développement et les facteurs de risques en vue d'orienter l'activité commerciale physique et/ou digitale sur la zone de chalandise nationale et/ou internationale considérée. Analyser la structure du portefeuille client en s'appuyant sur les données du CRM (Customer Relationship Management/Gestion de la Relation Client) et/ou les données issues du e-commerce pour évaluer la valeur commerciale des clients et son évolution afin d'établir un diagnostic interne mettant en relief les forces et faiblesses structurelles du portefeuille. Concevoir les stratégies de fidélisation online et/ou offline en s'appuyant sur l'analyse du portefeuille clients, sur le benchmarking (comparaison des bonnes pratiques) et les outils digitaux pour anticiper et satisfaire les besoins de la clientèle nationale et/ou internationale afin d'augmenter la fréquence d'achat, le taux de transformation et le panier moyen de produits et/ou services des clients du portefeuille en vue d'accroître le chiffre d'affaires et/ou le volume et la rentabilité de l'UC. Concevoir des stratégies de conquête online et/ou offline en s'appuyant sur les diagnostics interne et externe pour élargir le portefeuille client afin d'accroître le chiffre d'affaires et/ou le volume et la rentabilité de l'UC. Définir un plan d'actions commerciales en déterminant les objectifs, les actions opérationnelles online et/ou offline, les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour mettre en œuvre les stratégies de développement commercial au sein de l'UC en cohérence avec les axes stratégiques définis par la direction dans le respect de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Mesurer la performance commerciale en s'appuyant sur les KPI (Key Performance Indicators/Indicateurs Clés de Performance) propres au commerce et/ou e-commerce, au secteur d'activité et à la zone géographique d'influence de l'UC en intégrant les enjeux de la RSE pour contrôler la bonne exécution du plan d'actions afin d'opérer les ajustements nécessaires dans le respect de la stratégie globale de l'entreprise et des réglementations en vigueur.</p>
<p><b>Bloc d'activité 2 :</b> Manager l'expérience client dans un contexte omnicanal</p>
<p>Développement de la relation d'affaires avec les clients et les prospects Fluidification du parcours omnicanal du client et personnalisation de l'expérience client Formulation d'une offre commerciale personnalisée et conclusion de la vente dans une démarche éthique et responsable Suivi de la vente dans une logique d'amélioration continue du processus commercial</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 2</b></p> <p>Conduire les actions de conquête et de fidélisation prévues dans le plan d'actions commerciales en synergie avec l'ensemble des services concernés pour développer le portefeuille client afin d'atteindre les objectifs commerciaux fixés. Analyser le parcours d'achat des clients selon les points de contacts digitaux et/ou physiques avec la marque et/ou l'entreprise pour identifier leur comportement de consommation afin de fluidifier leur expérience utilisateur sur tous les canaux de distribution et de communication. Exploiter la data de l'ensemble des canaux de distribution pour réaliser une analyse prédictive des besoins de la clientèle afin de mettre en œuvre des actions de personnalisation de l'expérience client omnicanal dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Communiquer à l'oral et/ou à l'écrit en français et/ou en anglais en utilisant la terminologie professionnelle propre au secteur d'activité de l'UC pour s'adapter aux attentes spécifiques d'une clientèle nationale et/ou internationale afin d'engager une relation d'affaires efficiente. Négocier une offre commerciale complexe en français et/ou en anglais en tenant compte des attentes et intérêts respectifs des parties prenantes pour formaliser un accord gagnant-gagnant sur les conditions de la transaction afin de garantir une relation d'affaires pérenne et rentable dans le respect de l'éthique et de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE). Rédiger une proposition commerciale complexe personnalisée en français et/ou en anglais en s'appuyant sur un entretien et/ou les données numériques collectées pour satisfaire une demande spécifique d'un client afin de conclure un contrat de vente dans le respect des réglementations en vigueur (code du commerce, code de la consommation) et de procurer une expérience client à forte valeur ajoutée génératrice de fidélité et d'engagement vis-à-vis de la marque. Traiter, en relais de l'équipe de vente, les réclamations et/ou litiges complexes émis online et/ou offline en utilisant les techniques de négociation pour décider des suites à donner dans le respect du cadre réglementaire et de la charte éthique de l'entreprise afin de réduire l'impact des contentieux sur les performances de l'UC et de préserver la satisfaction client. Analyser la satisfaction client en utilisant les indicateurs de mesure de l'expérience client dans le cadre d'un processus de contrôle qualité pour identifier les axes prioritaires d'optimisation de l'expérience client omnicanal afin de favoriser la fidélisation et de sécuriser le chiffre d'affaires.</p>

<p><b>Bloc d'activité 3 :</b>  <b>Manager la force de vente et l'unité commerciale</b></p>
<p>Management de l'équipe commerciale dans le respect du cadre réglementaire et social de l'unité commerciale          Mise en synergie de l'activité de l'unité commerciale avec les services supports de l'entreprise          Pilotage de la performance économique et financière de l'unité commerciale          Anticipation et gestion des risques de l'activité de l'unité commerciale          Compte-rendu de l'activité auprès de la direction</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 3</b></p>
<p>Identifier les besoins en compétences de l'UC pour recruter l'équipe commerciale en collaboration avec le service des ressources humaines afin d'atteindre les objectifs du plan d'actions commerciales dans le respect de l'enveloppe budgétaire allouée, du cadre réglementaire de l'UC et des principes de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).          Utiliser les techniques d'animation adaptées en faisant preuve de leadership pour obtenir l'adhésion et la cohésion de l'équipe de l'UC dans la mise en œuvre du plan d'actions commerciales afin de stimuler la performance commerciale individuelle et collective dans une démarche de prévention des risques psycho-sociaux.          Evaluer les performances individuelles et collectives de l'équipe commerciale en s'appuyant sur des indicateurs propres au secteur d'activité de l'UC pour mener les actions d'accompagnement et de formation nécessaires afin de sécuriser l'atteinte des objectifs fixés.          Organiser en mode projet le travail de l'UC en utilisant des outils collaboratifs pour développer la coopération et la communication interculturelle entre les personnes des différents services de l'entreprise impliquées dans le déploiement du plan d'actions commerciales afin de gagner en efficacité et en productivité.          Piloter le budget prévisionnel de fonctionnement et d'investissement nécessaire à l'activité de l'UC en construisant des tableaux de bord avec des indicateurs de suivi spécifiques pour maîtriser les coûts et défendre les marges afin de garantir la rentabilité financière de l'UC.          Construire une cartographie des risques propres à l'activité de l'UC en anticipant leurs impacts pour déterminer les modalités de leur couverture afin de garantir la pérennité de l'UC.          Exploiter les données de gestion commerciale et financière de l'UC en utilisant un outil de reporting pour rendre compte périodiquement des résultats qualitatifs et quantitatifs auprès de la direction afin de mesurer les écarts par rapport aux objectifs fixés dans le plan d'actions commerciales.</p>

**RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE PRODUITS TOURISTIQUES (Niveau 6)**

<b>Bloc d'activité 1 :</b> Conception de produits touristiques en intégrant les enjeux du développement durable
Étude d'opportunités de création d'un produit touristique Étude de faisabilité du produit touristique Rédaction d'appels d'offre en français et en anglais et sélection des fournisseurs de prestations touristiques Mise en marché du produit touristique Évaluation de la performance du produit touristique
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 1</b>
Réaliser une étude de marché nationale et/ou internationale et en utilisant les outils de diagnostic externe pour identifier les opportunités et les facteurs de risques afin d'orienter la production touristique dans une logique de développement durable. Définir une stratégie marketing en analysant les segments de clientèle et leurs attentes pour en effectuer un ciblage afin de concevoir un produit touristique adapté en termes de positionnement et de marché dans une logique de tourisme durable. Vérifier la viabilité du produit touristique en réalisant une étude de faisabilité dans une démarche globale de développement touristique durable pour déterminer les étapes de réalisation du projet et les ressources associées afin de sécuriser la commercialisation. Concevoir le dossier technique du produit touristique pour rédiger des appels d'offre en français et en anglais afin de les diffuser à un ensemble de prestataires présélectionnés (tours opérateurs, transporteurs, hébergeurs...) dans le respect de la réglementation en vigueur. Analyser les réponses aux appels d'offre en utilisant une matrice de décision pour sélectionner les fournisseurs, sous-traitants et prestataires afin de contractualiser les relations (coûts, conditions, délais de production...) en vue de l'assemblage du produit touristique final. Elaborer une stratégie de distribution en s'appuyant sur l'étude du marché et le ciblage de la clientèle pour optimiser la phase de lancement du produit touristique sur le marché afin d'en sécuriser les conditions de commercialisation dans le respect des obligations réglementaires. Analyser périodiquement la performance du produit touristique en évaluant la satisfaction client et la qualité des prestations des fournisseurs pour mesurer la pertinence de l'ingénierie conduite afin de décider du maintien ou non de la mise en marché du produit.
<b>Bloc d'activité 2 :</b> Commercialisation de produits touristiques durables
Mise en œuvre d'actions de marketing opérationnel Communication avec la clientèle cible en français et en anglais Élaboration d'une offre de produit touristique sur mesure Commercialisation d'un produit touristique Mise en œuvre des techniques de vente Animation de l'activité e-commerce Suivi de la vente du produit touristique dans une logique d'amélioration continue du processus commercial
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 2</b>
Sélectionner les canaux de distribution online et/ou offline adaptés au produit touristique pour mettre en place une distribution omnicanal afin de multiplier les opportunités de contacts avec la clientèle cible et affiner le positionnement choisi. Organiser la communication relative à l'offre touristique durable en utilisant les techniques marketing online et/ou offline pour la promouvoir afin d'optimiser sa visibilité sur le marché auprès des cibles visées. Pratiquer le yield management en analysant les données collectées online et/ou offline pour mettre en œuvre une stratégie de prix différenciée afin d'adapter l'offre à la demande dans une logique d'optimisation du rendement global du produit touristique durable en termes de chiffre d'affaires et de marge commerciale et dans le respect du code de la consommation. Conduire la relation commerciale en déployant des actions de communication écrite et orale en français et en anglais, online et/ou offline, respectueuses des codes culturels et sociaux de la clientèle cible pour favoriser son engagement afin de concrétiser la vente. Analyser les besoins et attentes de la clientèle en utilisant les techniques d'entretien découverte pour construire une offre touristique durable personnalisée par assemblage de différentes prestations afin de se différencier sur un marché concurrentiel en procurant au client une expérience unique. Commercialiser en direct auprès de la clientèle cible en utilisant une plateforme de e-commerce et/ou d'autres moyens (espaces de vente physique, téléphone, mails) pour promouvoir et/ou vendre les produits touristiques durables en B2C afin de développer le chiffre d'affaires. Commercialiser en développant un réseau de professionnels distributeurs, acheteurs ou prescripteurs, en utilisant les logiciels spécifiques au secteur (logiciel de réservation, Property Management System...) ou d'autres moyens (rencontres, participation à des salons...), pour promouvoir et/ou vendre les produits touristiques durables en B2B afin de diversifier le chiffre d'affaires. Négocier en français et en anglais les conditions techniques et tarifaires avec les clients particuliers et/ou professionnels, les intermédiaires et prestataires, en utilisant les techniques de négociation appropriées, pour optimiser les coûts et préserver les marges afin de contractualiser la proposition commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur. Décider des leviers webmarketing à activer pour accroître la visibilité, le trafic et la notoriété du site e-commerce afin de développer les ventes en ligne et fidéliser les internautes. Traiter les réclamations clients et/ou litiges commerciaux émis online et/ou offline en mobilisant les techniques de négociation pour décider des solutions à apporter dans le respect du cadre réglementaire propre à l'activité touristique et de la charte éthique de l'entreprise afin de réduire l'impact des contentieux et de préserver la satisfaction client.

<p><b>Bloc d'activité 3 :</b>  <b>Pilotage de l'activité de conception et de commercialisation de produits touristiques durables</b></p>
<p>Organisation de la mise en œuvre de la stratégie de développement commercial de l'entreprise  Pilotage de l'activité commerciale online et/ou offline  Optimisation de l'expérience client  Management d'une équipe projet transverse  Compte rendu du développement de l'activité commerciale auprès de la direction</p>
<p><b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 3</b></p> <p>Construire le plan d'action commercial (PAC) en déterminant les objectifs et ressources nécessaires pour déployer la stratégie de développement commercial écoresponsable de l'entreprise afin d'atteindre les objectifs de vente fixés.  Concevoir des tableaux de bord en sélectionnant les indicateurs clés de performance (KPI) de l'activité commerciale offline et/ou online pour piloter le plan d'action commercial afin de mesurer les écarts par rapport aux objectifs de vente fixés et de mettre en place les actions correctives nécessaires.  Analyser le parcours d'achat des clients selon les points de contacts offline et/ou online avec la marque et/ou l'entreprise pour identifier leur comportement de consommation afin de fluidifier leur expérience utilisateur sur tous les canaux de distribution et de communication.  Analyser la satisfaction sur l'ensemble du parcours client en utilisant des indicateurs adaptés pour optimiser l'expérience utilisateur dans un contexte omnicanal afin de renforcer la réputation de l'entreprise et améliorer les performances commerciales.  Organiser en mode projet le travail de conception et de commercialisation du produit touristique en utilisant des outils collaboratifs pour développer la coopération et la communication interculturelle entre les parties prenantes afin de gagner en efficacité et en productivité.  Utiliser son leadership et les techniques de management en relayant les valeurs de l'entreprise pour motiver les parties prenantes afin de les fédérer sur le long terme autour d'un projet de développement touristique durable dans le respect du cadre réglementaire.  Construire un tableau de bord de suivi de la performance commerciale pour établir un reporting périodique de l'activité auprès de la Direction afin de mettre en exergue les points de réussite et les axes de progrès par rapport aux objectifs de vente fixés.</p>

## CHARGE DE COMMUNICATION ET WEBMARKETING (Niveau 6)

<b>Bloc d'activité 1 :</b> Élaborer la stratégie communication et webmarketing
Réalisation d'une étude de marché Réalisation d'un audit de la communication de l'entreprise Élaboration de la stratégie communication et webmarketing Élaboration d'un plan d'actions de la stratégie de communication
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 1</b>
<p>Mettre en place une veille stratégique et technologique en s'appuyant sur les outils digitaux adaptés pour réaliser une analyse du marché de l'entreprise afin d'identifier les opportunités et menaces en termes d'orientation stratégique webmarketing et communication.</p> <p>Analyser avec objectivité les résultats de la stratégie actuelle de communication et développement webmarketing en s'appuyant sur les objectifs initiaux, les ressources et leviers mis en œuvre, les outils existants et les données collectées pour réaliser un audit de l'existant afin de révéler les atouts et les faiblesses, la cohérence de la communication et/ou son impact sur l'image et le chiffre d'affaires de l'entreprise.</p> <p>Définir les buyers personae en prenant appui sur des critères de segmentation pertinents pour personnaliser les actions de communication et de webmarketing afin d'augmenter leur impact.</p> <p>Déterminer les ressources à allouer au regard des objectifs fixés par la direction pour établir un budget communication et webmarketing afin de vérifier l'adéquation de l'allocation des ressources (humaines, matérielles et immatérielles) par rapport aux coûts dans le respect du budget fixé par la direction.</p> <p>Choisir les moyens de communication à utiliser en s'appuyant sur les buyers personae et le budget validé pour élaborer la stratégie de communication et de webmarketing afin de réaliser les objectifs fixés.</p> <p>Utiliser avec maîtrise les outils de conduite de projet pour élaborer le plan d'actions de la stratégie de communication afin de mettre en œuvre et piloter le projet de communication et webmarketing avec l'ensemble des parties prenantes.</p>

<b>Bloc d'activité 2 :</b> Mettre en œuvre le projet de communication et développement web
Élaboration d'un cahier des charges Production du contenu des supports de communication Déploiement de la stratégie de contenu
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 2</b>
<p>Définir le périmètre du projet de communication dans son ensemble en incluant les contraintes, les besoins, les objectifs et les parties prenantes pour rédiger le cahier des charges afin d'estimer la charge de travail et les coûts de conception de la mise en œuvre du projet.</p> <p>Élaborer la stratégie de contenu en fonction du positionnement de l'entreprise et des besoins des personae en utilisant les Web Analytics pour s'assurer d'une cohérence entre tous les supports de communication afin d'être visible sur les moteurs de recherche et générer du trafic qualifié.</p> <p>Adapter les différents contenus aux supports en utilisant des outils de PAO et/ou un CMS pour produire du contenu digital en utilisant les techniques appropriées afin de répondre aux objectifs de la stratégie de communication et de webmarketing en fonction du public et du support ciblés.</p> <p>Recenser, dans un calendrier éditorial, les contenus à publier mensuellement dans les différents supports en utilisant les Web Analytics et le plan de maintenance du site pour déployer la stratégie de contenu définie afin d'anticiper les rédactions à venir, les sujets et les thématiques.</p>

<b>Bloc d'activité 3 :</b> <b>Piloter la performance du projet de communication et de développement web</b>
Conception et mise en place des indicateurs d'évaluation Pilotage du projet de communication et développement web Vérification de la rentabilité des actions de communication Proposition de préconisations d'amélioration à la direction
<b>Référentiel de compétences du bloc d'activité 3</b>
Traduire les objectifs stratégiques en objectifs digitaux pour définir les indicateurs clefs de performance (KPI) afin de mesurer l'atteinte des objectifs digitaux fixés. Élaborer des tableaux de bord d'analyse et de suivi des actions de communication digitale en temps réel en utilisant les outils de suivi de performance, de simulation et d'analyse de tendances (CRM, business intelligence, big data, etc.) pour piloter le projet de communication et développement web afin de surveiller les écarts entre le réalisé et le prévisionnel de la stratégie globale de communication digitale. Mettre en relation les segments de clientèle, les canaux de distribution et les KPI de manière pertinente en utilisant les tableaux de bord pour vérifier la rentabilité de chacun des supports afin de mettre en place des actions correctives ciblées. Synthétiser, au sein des rapports de Social Media et Dashboards, le suivi et les résultats qualitatifs et quantitatifs des actions de communication mises en place, en se basant sur l'analyse des indicateurs digitaux pour émettre des préconisations d'actions correctives afin d'optimiser la performance de la stratégie et de gérer sa e-réputation.