

## RÈGLEMENT D'ÉVALUATION

*Document transmis aux membres du Jury de certification et aux candidat(e)s avec la lettre de convocation*

*« L'éducation est l'arme la plus puissante que l'on puisse utiliser pour changer le monde. »*

Nelson Mandela

## SOMMAIRE

\*\*\*

INSCRIPTION AUX ÉPREUVES DE CERTIFICATION ET ACCOMPAGNEMENT .....	4
CONVOCATION ET ORGANISATION DES ÉPREUVES .....	6
RÈGLES D'USAGE DES DOCUMENTS .....	8
DANS LE CADRE DES ÉPREUVES .....	8
USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE.....	10
DANS LE CADRE DES ÉPREUVES .....	10
CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP .....	12
GARANTIE DE NEUTRALITÉ DES JURYS.....	17
GRILLE D'ÉVALUATION .....	19
ABSENCE OU REPORT DES ÉPREUVES.....	28
RÉSULTATS DÉFAVORABLES ET RATTRAPAGES .....	32
RÉCLAMATIONS .....	34
MODALITÉS D'ORGANISATION, DE DÉROULEMENT ET DE VALIDATION DES ÉPREUVES DE CERTIFICATION.....	36

# INSCRIPTION AUX ÉPREUVES DE CERTIFICATION ET ACCOMPAGNEMENT

\*\*\*

## 1. PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION

L'inscription à la certification « **Accompagner un(e) bénéficiaire de bilan de compétences** » intervient à l'issue de la formation correspondante, après une période d'application pratique sur le terrain.

Le passage de la certification s'effectue **entre six mois et un an après la formation**, le temps que le(a) consultant(e) acquière une expérience suffisante et la maîtrise complète de la méthodologie du bilan de compétences. Dans certains cas exceptionnels (par exemple, difficultés à contractualiser ou indisponibilités prolongées), ce délai peut être **étendu jusqu'à dix-huit mois maximum**.

Le(a) consultant(e) choisit sa période de passage de la certification via un **formulaire de pré-inscription** diffusé par le service formation qui propose différentes dates de passage. En fonction du volume de candidatures, une ou plusieurs sessions de certification sont planifiées chaque année.

Une fois la pré-inscription réalisée, le(a) candidat(e) doit impérativement **signer l'attestation d'engagement** pour valider définitivement son inscription à la session d'ateliers ou de préparation à la certification.

Aucun délai légal n'est imposé entre la formation et la certification. Toutefois, conformément aux bonnes pratiques recommandées par **France Compétences**, ORIENTACTION a choisi de fixer un délai optimal de **six à douze mois** afin d'assurer la fraîcheur des compétences évaluées et la traçabilité du parcours d'apprentissage.

## 2. ACCOMPAGNEMENT À LA PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

Avant la présentation à la certification, les candidat(e)s peuvent bénéficier d'un **accompagnement préparatoire** :

- Participation aux **ateliers de préparation à la certification**, en visioconférence ou en présentiel, portant sur la méthodologie, la rédaction du mémoire et la préparation à la soutenance orale ;
- Possibilité de **rattrapage individuel** ou de participation à une nouvelle session d'ateliers pour renforcer certaines compétences avant le passage.

Cet accompagnement facultatif mais recommandé vise à maximiser les chances de réussite des candidat(e)s et à garantir une présentation conforme aux exigences du référentiel.

# CONVOCATION ET ORGANISATION DES ÉPREUVES

\*\*\*

## CONVOCATION DES CANDIDAT(E)S

Les candidat(e)s reçoivent leur **convocation officielle à la session d'examen au minimum 90 jours avant la date de passage.**

Cette convocation précise :

- La **date et l'heure** de la session ;
- Les **consignes relatives au mémoire** attendu ;
- La **nature distancielle et synchrone** de l'épreuve ;
- Ainsi que les **modalités pratiques** de connexion et de préparation.

Le **lien de connexion Zoom** n'est pas transmis dans la convocation elle-même : il est **envoyé séparément à J-7** avant l'examen, par le service formation, à la fois aux candidat(e)s et aux jurys.

## CONVOCATION DES JURYS

Les membres du jury reçoivent leur **convocation à la session d'évaluation 30 jours avant la date prévue**, après validation du planning et **signature électronique de leur contrat**.

Cette convocation rappelle leurs obligations, le déroulement de la session et les modalités de transmission des documents à l'issue de l'évaluation.

## ORGANISATION LOGISTIQUE

Avant chaque session :

- Un **rappel du dépôt du mémoire** est envoyé aux candidat(e)s à **J-60** et une **relance à J-7** avant la date limite ;
- Le **service formation reste disponible** par email et téléphone :
  - 15 minutes avant le passage pour les candidat(e)s,

- 15 minutes avant le début de la journée pour les jurys en cas de difficulté technique,
- Et tout au long de la session en cas de questionnement.

À l'issue de la session, les jurys transmettent au service formation l'ensemble des documents nécessaires à la validation et à l'archivage : convocations, mémoires, grilles d'évaluation, procès-verbal, listings de présence, fiches individuelles en cas d'échec et les diplômes.

Ces procédures garantissent la **traçabilité, la conformité et la qualité** du processus d'évaluation des certifications ORIENTACTION.

# RÈGLES D'USAGE DES DOCUMENTS DANS LE CADRE DES ÉPREUVES

\*\*\*

Afin de garantir la qualité et l'intégrité des travaux présentés dans le cadre des certifications ORIENTACTION, l'usage de la documentation est strictement encadré. L'objectif est de permettre au (à la) candidat(e) de s'appuyer sur des sources fiables et reconnues pour nourrir sa réflexion, tout en évaluant sa capacité à analyser, synthétiser et mobiliser ces connaissances de manière personnelle et argumentée.

## USAGE DE LA DOCUMENTATION POUR LA RÉDACTION DU MÉMOIRE

Les candidat(e)s sont fortement encouragé(e)s à consulter des ouvrages, articles scientifiques, rapports institutionnels ou publications professionnelles en lien avec leur sujet. Ces sources constituent, en plus de l'étude de cas, un appui essentiel pour développer une argumentation rigoureuse et actualisée.

Toutefois, le mémoire doit refléter la pensée personnelle du (de la) candidat(e) : il ne s'agit pas d'une compilation de lectures, mais d'une appropriation critique des connaissances existantes. Chaque source utilisée doit être citée selon les normes académiques (références complètes, citations explicites, bibliographie en fin de mémoire).

La norme à utiliser pour la bibliographie est la norme APA.

L'usage de documents non vérifiés, de contenus issus de blogs ou de sources anonymes est à proscrire.

## USAGE DE LA DOCUMENTATION PENDANT L'ÉPREUVE DE SOUTENANCE

Lors de la soutenance, seul le mémoire rédigé par le(a) candidat(e) est autorisé comme support.

Aucune note personnelle, ouvrage, article ou document complémentaire ne peut être consulté pendant l'épreuve, afin d'évaluer la maîtrise du sujet et la capacité du (de la) candidat(e) à présenter et défendre son travail sans assistance documentaire.

Le jury peut interroger le(a) candidat(e) sur ses références, sa méthodologie et ses choix bibliographiques, afin de vérifier la compréhension réelle des concepts mobilisés et l'authenticité de la réflexion menée.

# USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE CADRE DES ÉPREUVES

\*\*\*

L'usage de l'intelligence artificielle (IA) dans le cadre des épreuves certificatives d'ORIENTACTION est strictement encadré afin de garantir la fiabilité des résultats et la valeur du titre délivré. Les candidat(e)s doivent démontrer leurs propres compétences d'analyse, de rédaction et de réflexion critique, sans recourir à des outils automatisés de production de contenu.

## USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RÉDACTION DU MÉMOIRE

L'utilisation d'outils d'intelligence artificielle générative (ChatGPT, Copilot, Gemini, etc.) pour la rédaction totale ou partielle du mémoire est formellement proscrite. Le mémoire doit refléter le travail personnel du (de la) candidat(e), sa capacité à structurer une pensée, à mobiliser ses connaissances, à argumenter et à formuler des conclusions en lien avec les compétences visées par la certification.

Toute production manifestement issue d'un outil d'IA (texte impersonnel, absence de références cohérentes, incohérences stylistiques ou terminologiques) pourra entraîner :

- Un refus de validation du mémoire,
- Ou une convocation à une audition complémentaire pour vérifier l'authenticité du travail.

L'usage de l'IA peut être toléré uniquement pour des fonctions techniques non intellectuelles (mise en page, correction orthographique, synthèse de notes personnelles) à condition que le contenu reste intégralement rédigé et analysé par le(a) candidat(e).

## USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE PENDANT L'ÉPREUVE DE SOUTENANCE

Durant la soutenance, les candidat(e)s doivent présenter leurs travaux et répondre aux questions du jury sans assistance d'outils d'IA.

L'objectif est d'évaluer leur capacité à exprimer leur raisonnement, défendre leurs choix et démontrer leur maîtrise du sujet.

L'utilisation de tout dispositif électronique connecté, d'outils de transcription ou de génération de réponses automatiques est donc strictement interdite pendant l'épreuve.

Le jury est invité à interroger les candidat(e)s sur la méthodologie de leur travail, les choix effectués et les sources mobilisées afin de s'assurer que le contenu présenté est bien issu d'une démarche personnelle et authentique.

# CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

\*\*\*

**ORIENTACTION prend en compte deux grandes catégories de handicap :**

- Les handicaps physiques,
- Les handicaps psychiques.

ORIENTACTION a désigné une référente au sein de sa structure afin d'assurer un accompagnement adapté à la nature de chaque situation. Les personnes en situation de handicap qui souhaitent solliciter un aménagement du cadre des épreuves doivent contacter la référente dès leur inscription (procédure à suivre à la suite).

**Pour tout aménagement, la référente à contacter est Gwenaëlle Leroux :**

 [gwenaelle.leroux.siege@orientaction.com](mailto:gwenaelle.leroux.siege@orientaction.com)

## CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP PHYSIQUE

Ce type de handicap regroupe les limitations motrices ou sensorielles affectant la mobilité, la motricité fine ou certaines fonctions sensorielles.

Exemples :

- Mobilité réduite (personnes en fauteuil roulant, troubles de la marche, amputation, arthrose sévère) nécessitant l'aménagement des lieux d'examen ;
- Déficience visuelle partielle ou totale, demandant la mise à disposition de supports agrandis, numériques ou audio ;
- Déficience auditive, impliquant la présence d'un interprète en langue des signes ou l'usage d'appareils d'amplification ;
- Limitations fonctionnelles temporaires (accident, fracture, maladie invalidante) justifiant un aménagement ponctuel.

## CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP PSYCHIQUE

Le handicap psychique concerne les troubles affectant la stabilité émotionnelle, la concentration, la perception ou la gestion du stress.

### Exemples :

- Trouble bipolaire ou schizophrénie stabilisée, nécessitant un cadre d'évaluation prévisible et sécurisant ;
- Troubles du spectre de l'autisme (TSA) avec besoin d'un environnement calme, de consignes claires et d'interactions limitées ;
- Trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH), nécessitant un découpage du temps d'épreuve ou des pauses régulières.

## COMMENT EFFECTUER VOTRE DEMANDE D'AMÉNAGEMENT ?

### **1. Réception de la demande**

Le(a) candidat(e) informe ORIENTACTION de sa situation de handicap **dès son inscription** ou au plus tard **30 jours avant la session d'évaluation**, en adressant un courriel au référent concerné :

Le(a) candidat(e) joint tout document justificatif utile (reconnaissance RQTH, certificat médical ou tout autre document précisant la nature des besoins d'aménagement).

### **2. Étude de la demande**

Le référent handicap analyse la demande en concertation avec le(a) candidat(e) afin d'identifier les aménagements nécessaires : adaptation du temps d'épreuve, assistance humaine, matériel spécifique, environnement calme, etc.

Si besoin, un **entretien de clarification** est organisé pour préciser les attentes et évaluer la faisabilité des adaptations, dans le respect du référentiel d'évaluation.

### **3. Validation de la demande**

Les aménagements proposés sont soumis à validation par la **direction de la certification** d'ORIENTACTION.

Une fois validés, ils sont notifiés par écrit au (à la) candidat(e) et communiqués au jury et aux évaluateurs.

Ces mesures sont mises en œuvre dans un souci d'**équité et de confidentialité**, garantissant à chaque candidat(e) des conditions justes et adaptées pour démontrer ses compétences.

## EXEMPLES D'AMÉNAGEMENTS POUVANT ÊTRE PROPOSÉS :

### **Aménagements matériels et techniques :**

- Accès à une salle en rez-de-chaussée ou équipée d'un ascenseur ;
- Utilisation d'un ordinateur ou d'un clavier adapté (ergonomique, vocal, braille) ;
- Fourniture de documents en gros caractères, en format numérique ou audio ;
- Mise à disposition d'un interprète en langue des signes ou logiciel de transcription ;
- Présence d'un accompagnant technique ou d'un aidant.

### **Aménagements organisationnels :**

- Allongement du temps d'épreuve (tiers temps ou plus selon les besoins) ;
- Fractionnement des épreuves en plusieurs séquences plus courtes ;
- Programmation de pauses régulières ;
- Adaptation du calendrier ou de l'horaire des évaluations ;
- Choix du lieu d'évaluation pour réduire les déplacements.

### **Aménagements pédagogiques et méthodologiques :**

- Reformulation orale ou écrite des consignes d'évaluation ;
- Lecture des consignes par l'évaluateur si nécessaire ;
- Mise à disposition d'un environnement calme, isolé ou peu stimulant ;
- Adaptation du mode de passation (oral au lieu d'écrit, simulation au lieu de rédaction) ;
- Présence d'un référent ou tuteur pendant la session pour assurer le soutien moral et la régulation du stress.

### **Aménagements spécifiques au handicap psychique :**

- Préparation en amont des conditions d'évaluation pour limiter l'imprévu ;
- Communication anticipée du déroulement des épreuves ;
- Possibilité d'une pause accompagnée en cas de crise d'anxiété ;
- Réduction du nombre d'interlocuteurs pendant l'évaluation ;

- Temps d'échanges plus longs pour permettre la verbalisation des réponses.

## GARANTIE QUE LES AMÉNAGEMENTS N'ALTÈRENT PAS LA VALIDITÉ DE L'ÉVALUATION

Chez ORIENTACTION, les aménagements accordés aux candidat(e)s en situation de handicap visent exclusivement à compenser une limitation fonctionnelle, sans modifier le niveau d'exigence des épreuves. Leur objectif est d'assurer une égalité réelle des chances, en permettant à chaque candidat(e) d'exprimer pleinement ses compétences dans des conditions adaptées, sans bénéficier d'un avantage injustifié.

### **1. Principe de compensation équitable**

Les aménagements ont pour but de neutraliser les effets du handicap, sans modifier la nature ni la difficulté de l'épreuve. Ils peuvent concerner la forme de l'évaluation (temps, supports, environnement), mais jamais son contenu ni ses critères de réussite.

*Exemple : l'attribution d'un tiers-temps pour un(e) candidat(e) dyslexique compense un temps de lecture plus long, sans réduire les exigences du référentiel de compétences.*

### **2. Suivi et analyse de l'impact des aménagements**

ORIENTACTION veille à ce que les aménagements accordés restent justes et proportionnés. Les résultats obtenus par les candidat(e)s bénéficiant d'un aménagement peuvent être comparés à ceux d'autres candidat(e)s, afin de s'assurer que les écarts de réussite demeurent raisonnables.

Si un aménagement semble influencer de manière significative les résultats, il est réexaminé afin d'en ajuster la portée.

### **3. Rôle du jury**

Le jury d'évaluation joue un rôle central dans le maintien de l'équité. Il est informé de la présence d'un aménagement, sans aucun détail médical, et veille à ce que les compétences soient évaluées sur les mêmes critères que pour l'ensemble des candidat(e)s. Une mention peut être inscrite au procès-verbal :

*« Les aménagements accordés ont permis une évaluation équitable, sans altération du niveau d'exigence. »*

#### 4. Appui d'experts si nécessaire

En cas de doute sur la proportionnalité d'un aménagement, le référent handicap peut solliciter l'avis d'un **médecin du travail**, d'un **ergonome** ou d'un **psychologue du travail**. Ces experts apportent un regard neutre garantissant que la mesure relève bien d'une **compensation fonctionnelle**, et non d'un avantage.

#### 5. Traçabilité et amélioration continue

Chaque aménagement fait l'objet d'un suivi rigoureux et confidentiel.

Un dossier individuel rassemble :

- La demande du (de la) candidat(e) et les justificatifs fournis ;
- La décision motivée du référent handicap ;
- L'avis du jury ;
- Les observations recueillies après l'épreuve.

Ces éléments sont examinés régulièrement afin d'ajuster les pratiques et d'améliorer la qualité et l'équité du dispositif d'évaluation.

# GARANTIE DE NEUTRALITÉ DES JURYS

\*\*\*

Afin d'assurer l'équité, l'impartialité et la rigueur du processus d'évaluation, l'organisme met en place une **garantie stricte de neutralité des jurys**. Cette neutralité constitue un principe fondamental de la certification et vise à garantir que chaque candidat est évalué exclusivement sur ses compétences, sans influence extérieure, personnelle ou institutionnelle.

## 1. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ DES MEMBRES DU JURY

Les membres du jury sont sélectionnés pour leurs compétences, leur expérience professionnelle et leur capacité à évaluer objectivement. Ils doivent s'engager formellement à respecter une posture d'impartialité, de confidentialité et de neutralité. Ils ne doivent en aucun cas intervenir dans une situation où un conflit d'intérêts pourrait être identifié, notamment lorsque :

- Ils entretiennent ou ont entretenu une relation professionnelle, hiérarchique, commerciale ou personnelle avec le(a) candidat(e) ;
- Ils ont participé de près ou de loin à la préparation du (de la) candidat(e) ;
- Ils peuvent retirer un avantage direct ou indirect du résultat de l'évaluation.

Tout conflit d'intérêts potentiel doit être signalé en amont et conduit à une **recomposition immédiate du jury**.

## 2. FONCTIONNEMENT COLLEGIAL DU JURY

Les délibérations reposent sur un fonctionnement collégial garantissant la pluralité des points de vue. Aucun membre ne peut, à lui seul, influencer la décision finale. Les décisions d'admission ou de non-admission sont prises selon des critères prédéfinis dans le référentiel et validées collectivement, à partir d'éléments observables et de preuves apportées par le candidat.

## 3. TRANSPARENCE ET TRAÇABILITE DES DÉCISIONS

Chaque évaluation fait l'objet d'une traçabilité documentaire : grilles d'évaluation, observations, appréciations qualitatives, preuves mobilisées, décision finale.

Les décisions du jury sont motivées, formalisées et conservées selon les règles en vigueur, garantissant la possibilité d'un contrôle ultérieur ou d'un recours éventuel.

#### **4. PROTECTION DU (DE LA) CANDIDAT(E)**

Le(a) candidat(e) peut demander à signaler tout élément susceptible de porter atteinte à la neutralité du jury. L'organisme garantit que toute déclaration sera examinée avec discréction et diligence. En cas de situation avérée, un nouveau jury sera désigné sans délai, et l'évaluation sera reprogrammée dans des conditions garanties.

#### **5. ENGAGEMENT DE L'ORGANISME**

L'organisme s'engage à mettre en place l'ensemble des mesures nécessaires pour maintenir un haut niveau d'intégrité dans le processus d'évaluation : formation des jurés à l'impartialité, contrôle interne régulier, déclaration sur l'honneur, et vérification systématique de l'absence de conflits d'intérêts.

## GRILLE D'ÉVALUATION

\*\*\*

La grille ci-après reprend les éléments incontournables de la méthode ORIENTACTION pour l'accompagnement des bénéficiaires de Bilan de compétences.

Elle intègre trois parties :

- L'entretien d'information.
- L'évaluation du mémoire.
- L'évaluation de la soutenance.

**GRILLE D'ÉVALUATION SESSION DE VALIDATION RÉUSSIR SA CERTIFICATION**  
**« ACCOMPAGNER UN(E) BÉNÉFICIAIRE D'UN BILAN DE COMPÉTENCES »**

**« PARTIE 1 - LE MÉMOIRE »**

ÉLÉMENT À ÉVALUER	ÉVALUATION					OBSERVATIONS
	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	
<b>ÉLÉMENTS DE FORME DU MÉMOIRE</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
Nombre de pages (30 maxi hors annexes)	<input type="checkbox"/>					
Page de garde	<input type="checkbox"/>					
Sommaire	<input type="checkbox"/>					
Introduction et conclusion	<input type="checkbox"/>					
Police, taille des titres et du corps du texte, alignement, marges, interligne et aération du texte	<input type="checkbox"/>					
Respect de la langue française	<input type="checkbox"/>					
Qualité du vocabulaire	<input type="checkbox"/>					
Compréhensibilité du propos	<input type="checkbox"/>					
Présence des annexes obligatoires	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Élément de forme du mémoire</b>						<b>0 / 27</b>

ÉLÉMENTS DE FOND DU MÉMOIRE	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
	3	2	1	0	-1	
Qualité de l'introduction	<input type="checkbox"/>					
Repérage de l'éthique de la posture	<input type="checkbox"/>					
Pertinence des hypothèses de compréhension de la situation par le (la) candidat(e)	<input type="checkbox"/>					
Maîtrise du processus pédagogique lié à la méthode ORIENTACTION	<input type="checkbox"/>					
Ajustements du positionnement et de la stratégie d'accompagnement	<input type="checkbox"/>					
Pertinence des exercices et des défis donnés au(à la) bénéficiaire	<input type="checkbox"/>					
Pertinence de l'analyse des résultats des exercices, des défis et des tests utilisés	<input type="checkbox"/>					
Pertinence des projets A et B	<input type="checkbox"/>					
Conformité et qualité de la synthèse	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Éléments de fond du mémoire</b>						<b>0 / 27</b>
<b>NOTE « PARTIE 1 - LE MÉMOIRE »</b>						<b>0 / 54 soit 0,00 /40</b>
						<b>Note : pour passer d'une note /54 à une note sur /40 =&gt;(note x 40) / 54</b>
REMARQUE						

**GRILLE D'ÉVALUATION SESSION DE VALIDATION RÉUSSIR SA CERTIFICATION**  
**« ACCOMPAGNER UN(E) BÉNÉFICIAIRE D'UN BILAN DE COMPÉTENCES »**

**« PARTIE 2 - MISE EN SITUATION »**

ÉLÉMENT À ÉVALUER	ÉVALUATION					OBSERVATIONS
	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	
<b>INTRODUCTION DE L'ENTRETIEN</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
Utilisation du guide de l'entretien d'information	<input type="checkbox"/>					
Rappel de la gratuité et du caractère non engageant de l'entretien	<input type="checkbox"/>					
Rappel de la durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>					
Présentation des trois parties de l'entretien	<input type="checkbox"/>					
Vérification que cela convient à la personne	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Introduction de l'entretien</b>						<b>0 / 15</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE DE L'ENTRETIEN : ÉCOUTE ACTIVE ET ANALYSE DE LA DEMANDE</b>	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	
Invitation à s'exprimer	<input type="checkbox"/>					
Questionnements et reformulations des propos	<input type="checkbox"/>					
Témoignages empathiques et renforcement positif	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Première partie de l'entretien</b>						<b>0 / 9</b>
	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très

SECONDE PARTIE DE L'ENTRETIEN : PRÉSENTATION D'ORIENTACTION ET DE SA MÉTHODOLOGIE	3	2	1	0	-1	insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
Présentation d'ORIENTACTION : leader, + de 5000 personnes accompagnées, + de 800 consultant(e)s	<input type="checkbox"/>					
Présentation de la méthode : créée par E.Lebreton, docteur en psychologie et praticien	<input type="checkbox"/>					
Indication du prix européen reçu en 2009 dans la catégorie « innovation sociale »	<input type="checkbox"/>					
Indication de l'obtention dans les premiers de Qualiopi pour actions de formation/BC/VAE	<input type="checkbox"/>					
Présentation de l'objectif du bilan : élaborer un projet d'évolution professionnelle réaliste et épanouissant	<input type="checkbox"/>					
Présentation du thème des aspirations : valeurs, besoins et personnalité (lien avec première partie)	<input type="checkbox"/>					
Présentation du thème des compétences : racines, tronc, branches et fruit	<input type="checkbox"/>					
Précision de l'analyse des aspirations et des compétences pour définir un projet réaliste et cohérent	<input type="checkbox"/>					
Présentation de ce qu'est un bilan de compétences : entretiens de 2h en face-à-face (8 ou 5 selon la formule) sur 2 à 6 mois	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Seconde partie de l'entretien - Présentation d'ORIENTACTION</b>						<b>0 / 27</b>

SECONDE PARTIE DE L'ENTRETIEN : PRÉSENTATION D'ORIENTACTION ET DE SA MÉTHODOLOGIE	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
	3	2	1	0	-1	
Présentation des Ebooks (exercices, tests, histoires inspirantes) dans leur version papier	<input type="checkbox"/>					
Présentation des + d'ORIENTACTION : le stage de découverte, Explore Job, consultant(e)s expérimenté(e)s	<input type="checkbox"/>					
Présentation concise de soi (évocation des diplômes affichés)	<input type="checkbox"/>					
Présentation de la plateforme numérique E-Orientaction, de ce qu'elle contient (Ebooks et tests)	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Seconde partie de l'entretien - Présentation de la méthodologie</b>						<b>0 /12</b>
TROISIÈME PARTIE DE L'ENTRETIEN : LES DISPOSITIFS DE FINANCEMENT	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
	3	2	1	0	-1	
Présentation précise des deux formules : 10 à 16 heures d'entretien, 16 à 24 heures au total	<input type="checkbox"/>					
Évocation de la formule Classique + pour les personnes rencontrant des difficultés d'utilisations des outils	<input type="checkbox"/>					
Indication du coût de chaque formule	<input type="checkbox"/>					
Indications et conseils sur la formule à retenir en fonction de la situation	<input type="checkbox"/>					
Présentation des possibilités de financement	<input type="checkbox"/>					
Indications et conseils sur le financement à retenir en fonction de la situation	<input type="checkbox"/>					
Présentation du process administratif d'inscription	<input type="checkbox"/>					
Indication des autres prestations proposées par ORIENTACTION (VAE, Crée entre., Out., Coaching et BO)	<input type="checkbox"/>					
Vérification que tout est clair pour la personne	<input type="checkbox"/>					

Question « souhaitez-vous mettre en place ce bilan de compétences avec moi ? »	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Troisième partie de l'entretien</b>						<b>0 /30</b>
<b>CONCLUSION : ENVOI ET REMISE DES DOCUMENTATIONS</b>	<b>Très Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Assez bien</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Très insatisfaisant</b>	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	
Indication du mail à venir avec certificat Qualiopi, programme bilan, magazine « Changez » n°3, devis ou lien vers session EDOF ou vers boutique, tutoriel identité numérique, histoire de cailloux	<input type="checkbox"/>					
Invitation à solliciter pour toute précision utile facilitant l'engagement plein et serein dans le bilan	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Conclusion</b>						<b>0 / 6</b>
<b>NOTE « PARTIE 2 - MISE EN SITUATION »</b>						<b>0 /99 soit 0,00 /20</b>
						<i>Note : pour passer d'une note /99 à une note sur /20 =&gt; (note x 20) / 99</i>
REMARQUE						

**GRILLE D'ÉVALUATION SESSION DE VALIDATION RÉUSSIR SA CERTIFICATION**  
**« ACCOMPAGNER UN(E) BÉNÉFICIAIRE D'UN BILAN DE COMPÉTENCES »**

**« PARTIE 3 - LA SOUTENANCE »**

ÉLÉMENT À ÉVALUER	ÉVALUATION					OBSERVATIONS
	Très Bien	Bien	Assez bien	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	
<b>SOUTENANCE</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	Si un élément est "insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" il est impératif de mettre un commentaire
Respect du temps de présentation (5 à 10 minutes)	<input type="checkbox"/>					
Déclinaison de l'identité professionnelle et du projet du(de la) candidat(e)	<input type="checkbox"/>					
Qualité de la présentation du(de la) candidat(e)	<input type="checkbox"/>					
Pertinence des réponses aux questions du jury	<input type="checkbox"/>					
Capacité à expliciter sa pratique et les fondements sur lesquels elle repose	<input type="checkbox"/>					
Capacité à décliner la culture d'ORIENTACTION dans le propos et l'attitude	<input type="checkbox"/>					
<b>Sous-total : Soutenance</b>						<b>0 /18</b>
<b>NOTE « PARTIE 3 - LA SOUTENANCE »</b>						<b>0 /18 soit 0,00 /20</b>
						<i>Note : pour passer d'une note /18 à une note sur /20 =&gt; (note x 20) / 18</i>
REMARQUE						

<b>NOTE GLOBALE</b>	0,00	/80
	SOIT 0,00	/20
	<i>Note : pour passer d'une note /80 à une note sur /20 =&gt; (note x 20) / 80</i>	

Nom et Prénom du jury : Nom et Prénom du jury :

Date de signature du jury : Date de signature du jury :

Signature : Signature :

# ABSENCE OU REPORT DES ÉPREUVES

\*\*\*

## 1. ABSENCE À UNE ÉPREUVE

L'absence non justifiée à une épreuve de certification est considérée comme un **abandon**. Le(a) candidat(e) est alors réputé(e) avoir renoncé à sa présentation et ne peut prétendre à aucun remboursement ni à une nouvelle convocation automatique.

Toutefois, s'il (si elle) justifie son absence par un **motif légitime et documenté** (maladie, accident, événement familial grave, empêchement professionnel majeur), il (elle) peut solliciter un **report exceptionnel** de sa session.

Cette demande doit être formulée **par écrit** (courriel adressé au service formation) dans un délai maximum de **sept jours calendaires** suivant la date initiale de l'épreuve, accompagnée des justificatifs nécessaires (certificat médical, attestation employeur, etc.).

## 2. DEMANDE DE REPORT AVANT LA SESSION

Le(a) candidat(e) peut demander le **report de sa participation** à une session de certification **avant la date prévue de l'examen**, pour un motif dûment justifié.

La demande de report doit être adressée **par écrit au service formation** au plus tard **30 jours avant la date de la session**, afin de permettre une réorganisation du calendrier.

Le report est accordé **une seule fois** et entraîne automatiquement l'inscription du (de la) candidat(e) à la session suivante disponible.

Un mail de confirmation du service formation précise la **nouvelle date de passage** ainsi que les **conditions éventuelles de facturation** si des frais administratifs sont appliqués.

## 3. ANNULATION DE LA PRÉSENTATION À L'ÉPREUVE

Toute demande d'annulation définitive doit être **formalisée par une attestation de renoncement** à la certification, transmise via signature électronique.

En cas d'annulation tardive sans justificatif recevable, **des frais de pénalité** peuvent être appliqués conformément à la politique interne d'ORIENTACTION. Ces frais couvrent les coûts de planification, de convocation des jurys et de mobilisation logistique.

#### 4. REPORT DU FAIT D'ORIENTACTION

En cas d'impossibilité d'organiser la session à la date prévue pour des raisons exceptionnelles (force majeure, problème technique majeur, absence d'un membre du jury, etc.), ORIENTACTION s'engage à **reporter la session dans les plus brefs délais** et à **informer immédiatement** les candidat(e)s concerné(e)s. Aucun frais ne sera appliqué dans ce cas, et la nouvelle date sera communiquée par le service formation.

\*\*\*

#### **Rappel des principes**

Toute demande de report ou d'annulation doit respecter les principes suivants :

- Être formulée **par écrit** auprès du service formation ;
- Être accompagnée, le cas échéant, de **pièces justificatives** ;
- Faire l'objet d'une **traçabilité complète** dans le dossier du candidat (de la) candidat(e).

**Ces dispositions visent à garantir l'équité de traitement entre les candidat(e)s et la bonne organisation logistique des épreuves de certification ORIENTACTION.**

# ENVOI DES RÉSULTATS ET DE LA CERTIFICATION

\*\*\*

## 1. COMMUNICATION DES RÉSULTATS

À l'issue de la session d'évaluation, le service formation procède à la centralisation et à la vérification des grilles d'évaluation transmises par les jurys.

- En cas de **réussite**, les candidat(e)s reçoivent un courriel confirmant l'obtention de la certification et la délivrance du diplôme,
- Des notes détaillées peuvent être transmises **sur demande écrite** (de la) candidat(e).
- En cas d'**échec**, le(a) candidat(e) reçoit sous 14 jours maximum une **fiche récapitulative** comportant les appréciations des jurys et, le cas échéant, des recommandations en vue d'un **rattrapage** sur une session ultérieure.

Toutes les communications officielles sont effectuées **par voie électronique**, afin d'assurer la traçabilité des échanges.

## 2. DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION

La **certification** est délivrée par ORIENTACTION sous un délai maximal de **14 jours calendaires** après la session d'examen.

Ce document, émis au format numérique sécurisé (PDF signé), mentionne :

- Les **nom et prénom du (de la) candidat(e)** ;
- Le **titre exact de la certification enregistrée au Répertoire Spécifique (RS)**,
- La **date d'obtention** ;
- La **référence du numéro RS** et la **version en vigueur** ;
- La **signature du représentant légal** d'ORIENTACTION.

Une copie est également transmise à la **responsable qualité**, chargée d'assurer :

- L'enregistrement du diplôme dans le dossier du (de la) candidat(e) ;
- La mise à jour du **registre des certifications délivrées** ;
- La transmission du **fichier XML** sur l'espace « Certificateur » du portail *Mon Compte Formation*.

Conformément à la réglementation en vigueur :

- Seules les données des **candidat(e)s admis(es)** (ayant obtenu leur certification) sont transmises à **France Compétences** via **l'espace Certificateur** ;
- Ces données (nom, prénom, année de naissance et sexe) doivent être transmises **dans un délai maximum de trois mois** à compter de la délivrance de la certification, en application du **décret du 27 décembre 2019 – article R.6113-17-3.1.**

Le non-respect de cette obligation peut entraîner des **sanctions** de la part de France Compétences, pouvant aller jusqu'au **déréférencement** du titre du Répertoire spécifique.

### 3. CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Tous les documents relatifs à la session d'examen (grilles d'évaluation, procès-verbaux, diplômes, listes de présence, correspondances, etc..) sont archivés numériquement et conservés **pendant une durée minimale de cinq ans**, conformément aux exigences réglementaires de France Compétences et à la politique qualité d'ORIENTACTION.

# RÉSULTATS DÉFAVORABLES ET RATTRAPAGES

\*\*\*

## 1. COMMUNICATION DES RÉSULTATS DÉFAVORABLES

En cas de non-obtention de la certification, le(a) candidat(e) reçoit sous un délai de **14 jours calendaires** après la session d'évaluation une **fiche récapitulative des résultats et recommandations** transmise par le service formation.

Cette fiche, établie et signée par les membres du jury, précise :

- Les **motifs des résultats défavorables** (critères non atteints, points à améliorer) ;
- Les **compétences à retravailler** en vue d'une nouvelle présentation ;
- Les **recommandations** d'actions formatives ou de relecture du mémoire ;
- La **possibilité de se représenter** à une session ultérieure de rattrapage.

## 2. DROIT AU RATTRAPAGE

Tout(e) candidat(e) ajourné(e) bénéficie d'un **droit au rattrapage** afin de représenter son épreuve et d'obtenir la certification.

Le rattrapage n'est pas automatique : il doit faire l'objet d'une **demande expresse** adressée au service formation.

Le positionnement du (de la) candidat(e) se fait :

- Soit sur une **session de certification déjà planifiée** ;
- Soit sur une **future session**, selon le calendrier établi par ORIENTACTION.

Le(a) candidat(e) conserve son **dossier initial** (mémoire, fiche récapitulative en cas d'échec,) qui sert de référence pour l'analyse de progression.

## 3. CONDITIONS DE RATTRAPAGE

Le rattrapage doit intervenir dans un **délai maximum de 6 mois** suivant la première présentation à la certification. Au-delà de ce délai, une nouvelle inscription complète pourra être exigée.

Selon la nature des difficultés constatées, le(a) candidat(e) peut être invité(e) à :

- **Réviser et compléter son mémoire,**
- **Reprendre une partie de la formation préparatoire,**
- ou **soutenir de nouveau l'ensemble de l'épreuve** devant un jury.

Le jury du rattrapage est composé conformément aux mêmes règles que pour la session initiale.

#### **4. RÉSULTATS ET DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION APRÈS RATTRAPAGE**

En cas de validation à l'issue du rattrapage, le(a) candidat(e) reçoit les **mêmes droits** et la **même certification** que tout(e) autre candidat(e) ayant réussi dès la première session.

Seuls les résultats **positifs (note ≥ 10/20)** sont transmis par ORIENTACTION sur l'espace *Certificateur* du portail **Mon Compte Formation**, conformément aux exigences de France Compétences.

#### **5. ACCOMPAGNEMENT AU RATTRAPPAGE**

Le service formation reste à disposition pour conseiller le(a) candidat(e) dans sa préparation à une nouvelle présentation.

Des **actions d'appui individualisées** peuvent être proposées : ateliers de méthodologie, accompagnement à la rédaction du mémoire, simulation de soutenance, ou coaching individuel.

Cet accompagnement vise à favoriser la **montée en compétence** et la **réussite du (de la) candidat(e)** dans un cadre bienveillant et équitable.

# RÉCLAMATIONS

\*\*\*

## 1. DROIT DE RÉCLAMATION

Tout(e) candidat(e) dispose du droit de **formuler une réclamation** concernant le déroulement de la session de certification ou la décision du jury.

Ce droit s'exerce dans un **délai maximum de quinze (15) jours calendaires** à compter de la notification officielle des résultats.

Les réclamations doivent être adressées **par écrit**, exclusivement à l'adresse suivante :

 [qualite@orientaction-groupe.com](mailto:qualite@orientaction-groupe.com)

Aucune réclamation orale (téléphone, message vocal, etc.) ne peut être prise en compte.

## 2. OBJET DES RÉCLAMATIONS RECEVABLES

Les réclamations peuvent porter sur :

- Les **conditions matérielles ou organisationnelles** de l'épreuve (problème technique, absence de lien, erreur d'horaire, etc.) ;
- La **procédure d'évaluation** (non-respect des consignes, irrégularité manifeste) ;
- La **notation ou la décision du jury**, en cas de contestation motivée ;
- Tout **comportement contraire à l'éthique ou à l'équité** observé pendant la session.

Les réclamations anonymes, infondées ou sans élément probant ne sont pas traitées.

## 3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dès réception de la réclamation, le **service formation** en accuse réception par mail et transmet la demande au **responsable qualité** pour instruction.

Celui-ci procède à :

1. L'analyse du dossier (de la) candidat(e) et des pièces jointes ;
2. La consultation, si nécessaire, des **membres du jury concernés** ;
3. La vérification du respect des procédures internes et des critères d'évaluation.

Le responsable qualité peut, le cas échéant, solliciter la **direction de la certification** pour arbitrage.

#### 4. Décision et communication de la réponse

Après examen, une **réponse écrite et motivée** est transmise au (à la) candidat(e) **dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires** à compter de la réception de la réclamation.

Les décisions prises sont **définitives**, sauf erreur matérielle avérée ou élément nouveau dûment justifié.

Elles peuvent donner lieu à :

- La **confirmation de la décision initiale**,
- La **réévaluation partielle ou totale** du dossier,
- Ou, dans les cas exceptionnels, la **convocation à une nouvelle session d'évaluation**.

Toutes les réclamations font l'objet d'une **traçabilité complète** dans le registre qualité et sont intégrées au processus d'**amélioration continue** du dispositif de certification.

#### 5. Respect du principe d'équité et de confidentialité

Le traitement des réclamations s'effectue dans le respect :

- Du **principe d'impartialité** : aucune personne mise en cause ne participe à la décision finale ;
- Du **principe de confidentialité** : les informations personnelles ou sensibles ne sont partagées qu'avec les personnes habilitées ;
- Du **principe d'équité** : chaque candidat(e) bénéficie du même droit à une écoute et à un traitement juste de sa demande.

**Cette procédure garantit la transparence, l'équité et la fiabilité du dispositif de certification ORIENTACTION, tout en assurant le respect des droits des candidat(e)s et la conformité réglementaire du titre délivré.**

# MODALITÉS D'ORGANISATION, DE DÉROULEMENT ET DE VALIDATION DES ÉPREUVES DE CERTIFICATION

\*\*\*

## 1. MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

### **1.1 Supports pédagogiques fournis**

Chaque candidat(e) reçoit :

- Le guide de la certification ;
- Le guide d'élaboration du mémoire ;
- La grille d'évaluation de l'entretien d'information ;
- La grille d'évaluation du mémoire ;
- Proposition de page de garde ;
- Le support de l'atelier "Réussir sa certification" le cas échéant ;
- Le support de formation « Réussir sa certification » le cas échéant ;
- Programme de formation « Réussir sa certification » le cas échéant.

### **1.2 Méthodes pédagogiques utilisées**

La préparation combine :

- Mises en situation d'un entretien d'information ;
- Mise en situation d'une soutenance avec simulation d'un jury ;
- Auto-évaluations ;
- Travaux écrit progressifs (mémoire) ;
- Élaboration du plan détaillé du mémoire ;
- Ateliers réflexifs en groupe ;
- Analyse de la pratique ;
- Triangle dramatique ;
- Réalisation d'un dossier administratif complet ;
- L'apprentissage des dispositifs de financement ;
- L'apprentissage et la maîtrise des tutoriels pour la rédaction de la synthèse ;
- La maîtrise du code du travail sur les différentes phases du bilan de compétences ;

- Travail sur la relecture du mémoire.

### **1.3 Modalités d'accompagnement et de suivi**

- Ateliers ;
- Formation « Réussir sa certification » ;
- Suivi assuré par le service formation.

### **1.4 Moyens techniques**

- Plateforme numérique interne **E-ORIENTACTION** (ressources : Ebooks, tests Préférences, Sens, Needs pro, Harmony, tests psychométriques internes) ;
- Outils numériques internes (dont **Révolution Robot**) ;
- Visioconférences via solution sécurisée ;
- Stockage des documents sur espace interne sécurisé ;
- Tutoriels.

### **1.5 Sécurité RGPD**

- Hébergement sécurisé ;
- Usage d'E-Orientaction, stockage limité à 3 ans, suppression des documents ;
- Accès limité aux jurys et au service formation.

### **1.6 Encadrement**

- Formateur(rice)s internes ORIENTACTION, expérimenté(e)s, certifié(e)s ;
- Supervision pédagogique assurée par le service formation ;
- Jury interne formé aux référentiels.