Règlement de la Certification
“Concevoir et animer des formations inclusives, engageantes et responsables”

SOMMAIRE

Présentation de la certification **2**
Conditions d’accès de la certification **3**
Epreuve de certification **5**
1. Mise en situation professionnelle réelle 5
2. Rapport professionnel 5
3. Soutenance orale 7
Lutte contre les fraudes **8**
Composition et rôle des jurys **9**
Conditions de délivrance de la certification **11**
Réclamations, fraudes et non-conformités **12**
1. Réclamations 12
2. Recours 12
3. Non-conformités 13
Contrôle du dispositif et amélioration continue **14**
1. Contrôle de la mise en œuvre du dispositif de certification 14
2. Suivi des candidats et enquête de professionnalisation 14
3. Conseil de perfectionnement 15

Présentation de la certification

La diversification des publics, des modalités de formation et des outils pédagogiques conduit les professionnels de la formation à faire évoluer leurs pratiques de conception et d'animation. Les actions de formation accueillent des apprenants présentant des profils, des modes d'apprentissage, des niveaux d'autonomie, des contraintes et des besoins variés, qui peuvent constituer autant de facteurs à prendre en compte pour garantir leur accès aux apprentissages et leur participation. L'enjeu ne consiste plus uniquement à adapter ponctuellement une formation lorsqu'une difficulté est identifiée, mais à intégrer dès sa conception une démarche pédagogique inclusive, en anticipant les barrières susceptibles d'entraver l'accès aux contenus, la compréhension, la participation, l'engagement ou la démonstration des acquis.

Parallèlement, le développement des pédagogies actives, collaboratives, expérientielles et ludo-pédagogiques ainsi que la multiplication des outils numériques et d'intelligence artificielle générative offrent de nouvelles possibilités pour diversifier les situations d'apprentissage, les modes de participation et les formats de ressources. Leur mobilisation nécessite toutefois d'être raisonnée au regard de leur réelle utilité pédagogique, de leur accessibilité et des conditions dans lesquelles ils sont utilisés.

La conception pédagogique doit également intégrer des enjeux de responsabilité liés notamment à l'accessibilité des ressources, à la protection des données personnelles et des informations confidentielles, à la vérification des productions issues de l'intelligence artificielle ainsi qu'à une utilisation raisonnée des ressources matérielles et numériques.

La certification « Concevoir et animer des formations inclusives, engageantes et responsables » répond à ces évolutions en permettant à des professionnels disposant déjà des fondamentaux de la conception et de l'animation pédagogiques de développer des compétences complémentaires leur permettant de penser l'inclusion sur l'ensemble du cycle de formation : structurer une action inclusive dès sa conception, diversifier les activités et les modalités de participation, optimiser les ressources mobilisées, produire des supports accessibles et écoresponsables, adapter l'animation aux barrières rencontrées, concevoir des évaluations inclusives et améliorer les futures mises en œuvre à partir de l'expérience des apprenants.

Public visé:

- formateurs professionnels et consultants-formateurs ;
- enseignants et professionnels exerçant des missions de formation ;
- responsables ou coordinateurs pédagogiques réalisant eux-mêmes des activités de conception et d'animation ;
- professionnels amenés, dans le cadre de leur activité, à concevoir et animer régulièrement des actions de transmission ou de développement des compétences.

Conditions d'accès de la certification

La certification est accessible selon deux voies :

1. **Accès à l'issue d'un parcours de formation continue**
   Le candidat suit un parcours de formation préparant aux compétences visées par la certification auprès du certificateur ou d'un organisme de formation habilité.
   L'inscription à la certification est réalisée à l'issue ou au cours du parcours préparatoire, sous réserve du respect des prérequis définis ci-dessous et de la constitution du dossier d'inscription.

2. **Accès par candidature individuelle**
   La certification est également accessible sans obligation de suivre le parcours de formation associé, pour les professionnels disposant déjà des compétences et de l'expérience nécessaires.
   Le candidat dépose une demande de candidature individuelle auprès du certificateur. La recevabilité de sa candidature est vérifiée au regard des prérequis et de sa capacité à satisfaire aux modalités d'évaluation prévues par le référentiel.

Dans les deux voies d'accès, les compétences sont évaluées selon les mêmes modalités, critères et niveaux d'exigence.

Pour accéder à la certification, le candidat doit **être en capacité de concevoir et de mettre en œuvre une action de formation auprès d'un public réel**, conformément aux modalités d'évaluation de la certification.

Le candidat adresse sa demande d'inscription au certificateur ou, lorsqu'il suit un parcours préparatoire, à l'organisme habilité selon la procédure définie par le certificateur.

Le dossier d'inscription doit être transmis **au plus tard 30 jours calendaires** avant la date prévue de l'épreuve de certification.

Le dossier d'inscription comprend :

- une pièce d'identité en cours de validité ;
- un justificatif attestant que le candidat dispose d'un terrain de mise en pratique lui permettant de concevoir, mettre en œuvre et animer une action de formation auprès d'un public réel, nécessaire à la réalisation de l'épreuve de certification ;
- pour les candidats issus de la formation continue, une attestation de suivi du parcours préparatoire délivrée par l'organisme concerné ;
- pour les candidats individuels, tout élément permettant d'attester qu'ils disposent des prérequis nécessaires à la présentation aux épreuves ;
- le cas échéant, une demande d'aménagement des épreuves accompagnée des éléments nécessaires à son étude.

Le certificateur vérifie la complétude du dossier ainsi que le respect des prérequis. Lorsque le dossier est incomplet, le candidat est invité à transmettre les pièces manquantes dans le délai communiqué. L'inscription définitive à la session est conditionnée à la validation de la recevabilité de la candidature.

Le certificateur veille à garantir **l'égalité d'accès à la certification et aux épreuves d'évaluation des candidats en situation de handicap**, en recherchant, chaque fois que nécessaire, les aménagements permettant de compenser les conséquences du handicap sans modifier les compétences évaluées, les critères d'évaluation ni le niveau d'exigence attendu.

Le candidat est informé, dès son inscription, de la possibilité de signaler un besoin spécifique susceptible de nécessiter un aménagement des conditions de préparation ou de réalisation des épreuves. La demande est adressée au **référent handicap du certificateur**, dans la mesure du possible **au moment de l'inscription et au plus tard 30 jours calendaires avant la date de l'épreuve**, afin de permettre l'étude de la situation et l'organisation des aménagements nécessaires. Lorsqu'un besoin apparaît ou évolue après ce délai, la demande est étudiée dans la mesure où les conditions matérielles et organisationnelles permettent encore sa prise en compte.

Le candidat transmet les éléments nécessaires à l'étude de son besoin et, lorsque cela est nécessaire pour déterminer les aménagements appropriés, les justificatifs ou préconisations dont il dispose. Seules les informations strictement nécessaires à l'organisation de l'aménagement sont recueillies et communiquées aux personnes concernées par sa mise en œuvre.

Les aménagements sont déterminés **au cas par cas**, au regard des besoins du candidat, de la nature de l'épreuve et des compétences devant être évaluées.

Ils peuvent notamment porter sur :

- l'accessibilité physique ou numérique du lieu et des outils utilisés pour l'épreuve ;
- l'adaptation des supports, de leur format ou de leurs modalités de consultation ;
- l'utilisation d'outils, logiciels ou technologies d'assistance ;
- l'adaptation des modalités de communication avec le jury ;
- l'octroi d'un temps supplémentaire ou l'aménagement du rythme de l'épreuve lorsque celui-ci est justifié ;
- l'organisation de pauses ;
- le recours à une aide humaine ou technique lorsque celle-ci ne réalise pas à la place du candidat les tâches permettant d'évaluer ses compétences ;
- le recours à une modalité alternative de restitution lorsque le format initial constitue une barrière sans lien avec la compétence évaluée.

Lorsque la mise en situation professionnelle réelle nécessite elle-même une adaptation, celle-ci peut être autorisée dès lors qu'elle permet au candidat de réaliser personnellement les activités attendues et de démontrer les mêmes compétences.

Les aménagements ont pour objet de **compenser une situation de handicap et non de modifier les attendus de la certification**. Ils ne peuvent donc avoir pour conséquence de supprimer une compétence à évaluer, d'abaisser un critère d'évaluation, de modifier le seuil ou les conditions de validation de la certification ou de permettre à un tiers de réaliser à la place du candidat une activité constitutive de la compétence évaluée.

Le jury applique aux candidats bénéficiant d'un aménagement **les mêmes compétences, critères d'évaluation et niveaux d'exigence** qu'aux autres candidats.

Epreuve de certification

L'évaluation repose sur la conception, la mise en œuvre et l'analyse d'une action de formation inclusive, engageante et responsable réalisée par le candidat auprès d'un public réel, suivies de la production d'un rapport professionnel et d'une soutenance orale devant un jury.

L'épreuve se déroule en trois étapes : la mise en situation professionnelle réelle, la remise du rapport professionnel et des preuves, puis la soutenance orale.

1. Mise en situation professionnelle réelle

Le candidat conçoit puis anime, dans le cadre de sa pratique professionnelle, une action de formation auprès d'un public réel. Cette action peut être réalisée dans le cadre de son activité salariée, indépendante, de prestations de formation ou au sein d'une structure lui permettant de disposer d'un terrain de mise en pratique.

L'action présentée **doit avoir été personnellement conçue et animée par le candidat**. Elle doit permettre la mobilisation et l'observation de l'ensemble des compétences du référentiel.

Le candidat doit notamment être en mesure de démontrer qu'il a :

- structuré l'action selon une démarche pédagogique inclusive ;
- conçu et mis en œuvre des activités pédagogiques diversifiées ;
- identifié et optimisé les ressources humaines, matérielles, techniques et numériques nécessaires ;
- conçu ou adapté des ressources pédagogiques accessibles et écoresponsables ;
- conçu et mis en œuvre des modalités d'évaluation inclusives ;
- animé l'action en prenant en compte les éventuelles difficultés ou barrières rencontrées par les apprenants ;
- recueilli et analysé les retours des apprenants afin d'identifier les améliorations pouvant être apportées à une prochaine mise en œuvre.

Ces éléments correspondent aux attendus du référentiel, qui impose notamment que les adaptations éventuellement réalisées puissent être reliées aux barrières effectivement constatées et que leurs effets puissent être analysés à partir d'éléments observables.

2. Rapport professionnel

À l'issue de la mise en situation professionnelle, le candidat rédige un rapport professionnel individuel permettant au jury d'apprécier la manière dont il a mobilisé les compétences du référentiel. Le rapport est transmis sous format numérique PDF avec **3 à 10 pages hors annexes**.

Le document comporte une page de garde précisant a minima : nom et prénom du candidat – intitulé de la certification – intitulé de l'action de formation présentée – date ou période de réalisation – date de remise du rapport.

Les annexes et éléments de preuve sont clairement identifiés, numérotés et référencés dans le corps du rapport.

Le rapport présente a minima :

1. **Le contexte de l'action de formation** : cadre de réalisation, commanditaire ou structure concernée le cas échéant, public, besoins identifiés, objectifs de formation et objectifs pédagogiques.
2. **La conception de l'action** : progression pédagogique, organisation des séquences, rythmes, formats et modalités d'apprentissage ainsi que les choix réalisés pour anticiper les éventuelles barrières à l'apprentissage.
3. **Les pratiques pédagogiques mobilisées** : activités inclusives et diversifiées proposées, modalités d'interaction et de participation et justification des choix au regard du public et des objectifs poursuivis.
4. **Les ressources mobilisées** : identification des moyens humains, matériels, techniques et numériques nécessaires et justification des choix réalisés au regard notamment de leur utilité pédagogique, de leur accessibilité, de leur coût, de leur possibilité de réutilisation ou de mutualisation et de leur impact environnemental.
5. **Les ressources pédagogiques produites ou adaptées** : présentation d'exemples permettant d'apprécier leur structuration, leur accessibilité et la prise en compte des principes d'écoconception.
6. **L'utilisation des outils numériques et, le cas échéant, de l'intelligence artificielle générative** : outils utilisés, finalité pédagogique poursuivie et mesures mises en œuvre en matière de confidentialité, de protection des données et de vérification des productions.
7. **Les modalités d'évaluation des acquis** : situations d'évaluation mises en œuvre, consignes, critères et conditions permettant aux apprenants de démontrer leurs acquis.
8. **L'analyse de l'animation** : déroulement de l'action et, lorsqu'elles existent, difficultés ou barrières effectivement rencontrées, adaptations réalisées et effets observés.
9. **L'analyse des retours et l'amélioration de l'action** : modalités de recueil des retours des apprenants, principaux constats, analyse des difficultés ou barrières identifiées et ajustements envisagés pour une prochaine mise en œuvre.

Le rapport est obligatoirement accompagné d'éléments permettant au jury de vérifier la réalité de l'action présentée et les conditions de sa mise en œuvre. Selon la nature de l'action réalisée, le candidat peut notamment joindre :

- le programme ou scénario pédagogique ;
- le déroulé ou conducteur pédagogique ;
- les consignes des activités réalisées ;
- des supports et ressources pédagogiques conçus ou adaptés ;
- des captures d'écran ou extraits des outils numériques utilisés ;
- des exemples de supports d'évaluation ;
- les questionnaires ou outils de recueil des retours des apprenants ;
- une synthèse anonymisée des résultats ou retours recueillis ;
- tout document permettant d'attester la réalisation effective de l'action : attestation de réalisation, planning, feuille d'émargement anonymisée, attestation de l'employeur, du commanditaire ou de la structure d'accueil, ou document équivalent.

Les preuves comportant des données personnelles ou confidentielles doivent être anonymisées avant leur transmission.

Le rapport professionnel et l'ensemble des éléments de preuve sont transmis au certificateur au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la soutenance orale. Le dépôt est réalisé selon les modalités communiquées dans la convocation.

Tout élément transmis après la date limite n'est pas pris en compte par le jury, sauf situation exceptionnelle dûment justifiée et acceptée par le certificateur selon les dispositions prévues au règlement de certification.

3. Soutenance orale

Après étude préalable du rapport et des éléments de preuve, le candidat participe à une soutenance orale structurée devant le jury de certification.

La soutenance se déroule de la manière suivante:

- 20 minutes de présentation par le candidat, sans interruption du jury, consacrées à la présentation synthétique de l'action réalisée, des principaux choix pédagogiques opérés, des modalités mises en œuvre en matière d'inclusion, d'engagement et de responsabilité ainsi que de son analyse de l'expérience ;
- puis 10 minutes d'échanges avec le jury.

Lors des échanges, le jury questionne le candidat sur son rapport, les éléments de preuve produits et les choix réalisés afin de vérifier sa maîtrise des compétences du référentiel et sa capacité à analyser sa pratique. Le jury peut demander au candidat de préciser ou de justifier tout élément présenté dans son dossier. Il soumet également au candidat une ou plusieurs situations ou barrières susceptibles d'être rencontrées en situation d'animation et lui demande d'expliquer les adaptations qu'il mettrait en œuvre. Cette partie permet notamment d'évaluer sa capacité à adapter le rythme, les consignes, les activités, les interactions ou les ressources tout en maintenant les objectifs pédagogiques et le niveau d'exigence attendu, conformément au référentiel.

La soutenance peut être organisée en présentiel ou à distance par visioconférence, conformément aux modalités décrites dans la convocation.

En cas de visioconférence, le candidat doit disposer d'un équipement permettant une communication audio et vidéo continue et d'une connexion internet suffisante. Son identité est vérifiée avant le début de l'épreuve au moyen d'une pièce d'identité en cours de validité. Le candidat peut utiliser son rapport et les supports qu'il a lui-même produits pour présenter son action. Le jury conserve toutefois la maîtrise du déroulement de l'entretien et peut interrompre ou approfondir la présentation afin de vérifier personnellement la maîtrise des compétences évaluées.

Lutte contre les fraudes

Le certificateur met en œuvre les mesures nécessaires afin de garantir l'identité du candidat, l'authenticité des productions présentées, la réalité de la mise en situation professionnelle et le caractère personnel de l'évaluation.

Le candidat **s'engage à présenter exclusivement une action de formation qu'il a personnellement conçue et mise en œuvre auprès d'un public réel**. Cette exigence est cohérente avec le référentiel, qui prévoit que les éléments présentés soient issus d'une action effectivement réalisée par le candidat et accompagnés de preuves permettant au jury d'en vérifier la réalité et les conditions de réalisation.

À ce titre, les mesures suivantes sont appliquées :

- vérification de l'identité du candidat lors de la soutenance, sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- contrôle de la cohérence des éléments de preuve fournis avec le rapport professionnel : documents relatifs à l'action réalisée, supports pédagogiques, éléments attestant de sa réalisation, outils d'évaluation, retours des apprenants ou tout autre justificatif utile ;
- possibilité pour le certificateur ou le jury de demander tout justificatif complémentaire permettant de vérifier la réalité de l'action de formation, le rôle effectivement tenu par le candidat ou l'origine d'une production ;
- lors de la soutenance, questionnement approfondi et individualisé sur les choix effectués, les conditions de réalisation, les ressources produites, les difficultés rencontrées et les résultats observés afin de vérifier l'appropriation personnelle des travaux présentés ;
- possibilité pour le jury de demander au candidat d'expliciter, reformuler ou justifier sans préparation préalable un élément de son rapport ou de ses annexes ;
- confrontation du candidat à une ou plusieurs situations ou barrières non communiquées préalablement, afin d'apprécier sa capacité personnelle à proposer et justifier les adaptations appropriées. Ce questionnement est expressément prévu par le référentiel.

Sont notamment considérés comme susceptibles de constituer une fraude ou une tentative de fraude : l'usurpation d'identité, la falsification d'un justificatif ou d'une preuve, la présentation comme personnelle d'une action de formation non réalisée par le candidat, le plagiat ou l'appropriation du travail d'un tiers, la présentation de preuves fictives ou altérées, l'intervention non autorisée d'un tiers pendant l'épreuve ou toute manœuvre visant à tromper le jury sur la réalité ou le niveau de maîtrise des compétences du candidat.

En présence d'une anomalie ou d'un doute sérieux, le jury consigne les faits constatés et en informe le responsable de la certification. Le certificateur peut demander des vérifications ou pièces complémentaires et, lorsque cela est nécessaire, suspendre la décision de certification jusqu'à l'issue de l'examen de la situation.
Lorsqu'une fraude est établie, un procès-verbal d'incident est établi. Après avoir permis au candidat de présenter ses observations, le certificateur peut prononcer, selon la nature et la gravité des faits, l'annulation de tout ou partie de l'épreuve, la non-validation de la certification ou l'exclusion de la session. La décision est notifiée au candidat par écrit et les modalités de recours prévues par le règlement de certification lui sont communiquées.

Composition et rôle des jurys

Le processus de certification distingue :

- le **jury d'évaluation**, chargé d'évaluer la maîtrise des compétences du référentiel au regard des productions du candidat et de sa soutenance orale ;
- le **jury de certification**, chargé de statuer souverainement sur l'attribution de la certification à partir des résultats des évaluations.

Les membres des jurys sont désignés par le certificateur en raison de leur expérience professionnelle et de leur capacité à apprécier les compétences visées par la certification. Ils s'engagent à respecter les principes de confidentialité, d'impartialité, d'indépendance de jugement et d'égalité de traitement entre les candidats.

Le jury d'évaluation est composé de deux professionnels externes à l'organisme de certification disposant d'une expérience significative dans le domaine de la formation professionnelle, de la conception pédagogique ou de l'animation de formations.

Le jury de certification est composé de deux professionnels externes à l'organisme de certification disposant d'une expérience significative dans le domaine de la formation professionnelle, de la conception pédagogique ou de l'animation de formations, et d'un représentant du certificateur.

Les membres du jury sont préalablement informés des modalités d'évaluation et disposent du référentiel de compétences et d'évaluation, de la grille d'évaluation ainsi que des consignes nécessaires à la conduite de l'épreuve.

Un membre du jury ne peut participer à l'évaluation d'un candidat lorsqu'il existe une situation susceptible de remettre en cause son impartialité, notamment lorsqu'il entretient avec celui-ci un lien personnel, hiérarchique ou professionnel direct susceptible d'influencer son appréciation. Toute situation de conflit d'intérêts identifiée est signalée au certificateur, qui procède au remplacement du membre concerné.

En amont de la soutenance, les membres du jury prennent connaissance du rapport professionnel et des éléments de preuve transmis par le candidat. Lors de l'épreuve, le jury :

- écoute la présentation de l'action de formation réalisée ;
- questionne le candidat sur ses choix de conception et d'animation ;
- vérifie la cohérence entre le rapport, les preuves produites et les explications apportées lors de la soutenance ;
- s'assure que l'action présentée a effectivement permis au candidat de mobiliser les compétences évaluées ;
- questionne le candidat sur les difficultés et barrières rencontrées et les adaptations effectivement mises en œuvre ;
- lui soumet, conformément au référentiel, différentes situations ou barrières afin d'apprécier sa capacité à proposer des adaptations appropriées sans modifier les objectifs pédagogiques ni le niveau d'exigence attendu.

Chaque compétence est appréciée au regard des critères d'évaluation prévus par le référentiel, sur la base des éléments effectivement observés dans le rapport, les preuves et la soutenance. Le jury ne peut modifier, supprimer ou ajouter des critères d'évaluation au cours de l'épreuve.

À l'issue de l'évaluation, il renseigne et signe la grille d'évaluation et formule une décision pour chaque compétence selon le système prévu par le certificateur : « Acquise » ou « Non acquise ». Les observations permettant de justifier une non-acquisition sont consignées dans la grille d'évaluation.

Le jury de certification intervient après la réalisation des évaluations. Il n'a pas vocation à réévaluer directement les candidats mais à statuer sur l'attribution de la certification, sur la base des résultats et documents transmis par le jury d'évaluation. À ce titre, il :

- vérifie la régularité du processus d'évaluation ;
- prend connaissance des résultats figurant dans les grilles d'évaluation ;
- s'assure que l'ensemble des compétences du référentiel a effectivement été évalué ;
- examine, le cas échéant, les incidents, réserves ou situations particulières consignés lors des épreuves ;
- applique les règles de validation définies par le règlement de certification ;
- prononce l'attribution ou la non-attribution de la certification.

La décision du jury de certification est formalisée dans un procès-verbal de jury, précisant notamment l'identité des membres présents, la date du jury, la liste des candidats examinés et la décision prise pour chacun d'eux. Le procès-verbal est signé par les membres du jury et conservé par le certificateur selon les modalités d'archivage prévues.

Conditions de délivrance de la certification

Une compétence est considérée comme validée dès lors que la majorité des critères associés sont acquis. La certification est délivrée lorsque le candidat a obtenu la validation de l'ensemble des compétences du référentiel par chacun des deux membres du jury d'évaluation. Aucune compensation entre les compétences n'est appliquée : une compétence non acquise ne peut être compensée par un niveau de maîtrise supérieur constaté sur une autre compétence.
En cas de non-validation, le candidat est informé des compétences non acquises et des modalités de rattrapage éventuellement prévues par le règlement de certification.

En cas de non-validation de la certification, le candidat conserve le bénéfice des compétences déclarées acquises pendant une durée de 6 mois à compter de la notification des résultats. Il est autorisé à se présenter à une session de rattrapage portant uniquement sur la ou les compétences déclarées non acquises. Le rattrapage est organisé selon des modalités permettant d'évaluer spécifiquement les compétences concernées, dans le respect des mêmes critères d'évaluation et du même niveau d'exigence que lors de l'évaluation initiale. Selon la nature des compétences non acquises, le certificateur peut demander au candidat de compléter ou retravailler son rapport professionnel, de produire de nouveaux éléments de preuve, de mettre en œuvre des ajustements dans le cadre d'une nouvelle situation professionnelle réelle et/ou de participer à une nouvelle soutenance orale. Les éléments demandés sont précisés au candidat lors de la notification des résultats. La certification est délivrée dès lors que, à l'issue du rattrapage, l'ensemble des compétences du référentiel est déclaré acquis. Aucun mécanisme de compensation entre les compétences n'est appliqué.

À la suite de la délibération du jury, le certificateur édite un **parchemin individuel et nominatif** pour chaque candidat déclaré admis. Afin de prévenir toute falsification ou utilisation frauduleuse, chaque parchemin est associé à un **numéro d'identification unique**. Le parchemin intègre également un **dispositif de vérification numérique de son authenticité**, notamment au moyen d'un QR code ou d'un dispositif équivalent.

Le certificateur assure la **conservation sécurisée du procès-verbal de jury, du registre de délivrance et d'une copie ou trace du parchemin délivré**, afin de garantir la possibilité de vérifier ultérieurement l'obtention de la certification.

En cas de perte, de destruction ou de demande justifiée du titulaire, un **duplicata** peut être délivré après vérification de son identité et de son inscription dans le registre des certifiés. Le nouveau document conserve la référence permettant de le rattacher à la décision initiale du jury et porte la mention **« Duplicata »**, ainsi que sa date de réédition.

Aucun parchemin ne peut être délivré ou réédité en l'absence d'une décision de certification régulièrement prononcée et tracée dans les documents officiels du certificateur.

Réclamations, fraudes et non-conformités

Le certificateur met en place un dispositif permettant d'identifier, de tracer et de traiter les réclamations, suspicions ou cas de fraude et non-conformités susceptibles d'affecter la régularité, l'équité ou la qualité du processus de certification. Chaque situation fait l'objet d'un enregistrement, d'une analyse et, lorsque cela est nécessaire, de mesures correctives appropriées.

1. Réclamations

Une réclamation correspond à l'expression écrite d'une insatisfaction concernant l'organisation, le fonctionnement ou les conditions de mise en œuvre du processus de certification, sans constituer une contestation formelle d'une décision du jury de certification. Elle peut notamment concerner les modalités d'inscription ou de convocation, les délais de traitement, les conditions matérielles ou techniques d'une épreuve, l'accueil du candidat, la mise en œuvre d'un aménagement prévu, l'accès aux informations ou documents nécessaires, ou tout incident survenu dans le cadre du processus de certification.

Toute réclamation est adressée par écrit au certificateur, par courrier électronique ou par le canal prévu à cet effet, **dans un délai de 30 jours calendaires suivant le fait à l'origine de la réclamation**. Elle précise a minima l'identité du candidat, la session concernée, l'objet de la réclamation, les faits concernés et, le cas échéant, les justificatifs utiles.

Le certificateur accuse réception de la demande, procède à son analyse et peut solliciter tout élément complémentaire nécessaire. Une **réponse motivée est adressée dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la réception d'une réclamation complète**.

2. Recours

Le recours correspond à la contestation formelle, par un candidat, d'une décision individuelle prise dans le cadre du processus de certification, notamment d'une décision de non-validation d'une ou plusieurs compétences ou de non-attribution de la certification.

Le recours ne constitue pas une nouvelle évaluation de la prestation du candidat et ne permet pas de substituer une nouvelle appréciation à celle régulièrement formulée par le jury. Il vise à vérifier notamment :

- le respect du référentiel et du règlement de certification ;
- l'application effective des critères d'évaluation prévus ;
- la régularité de la composition et du fonctionnement du jury ;
- la prise en compte de l'ensemble des résultats et pièces devant être examinés ;
- l'absence d'erreur matérielle dans l'enregistrement ou la transmission des résultats ;
- l'absence d'incident ou d'irrégularité susceptible d'avoir affecté l'évaluation ou la décision.

Le candidat adresse son recours par écrit au certificateur **dans un délai de 30 jours calendaires suivant la notification de la décision contestée**. Il précise la décision concernée, les motifs de sa contestation et transmet les éléments permettant d'étayer sa demande.

Le recours est examiné par une personne ou une instance **n'ayant pas participé directement à la décision contestée**, afin de garantir l'impartialité de son traitement.

Une réponse motivée est communiquée au candidat **dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la réception d'un recours complet**.

Lorsqu'aucune irrégularité n'est constatée, la décision initiale est maintenue. Lorsqu'une erreur ou une irrégularité susceptible d'avoir affecté le résultat est établie, le certificateur met en œuvre les mesures nécessaires à sa régularisation. Selon la nature de l'anomalie, celles-ci peuvent notamment conduire à la correction d'une erreur matérielle, à un nouvel examen de la situation ou, lorsque les conditions de l'évaluation ont été compromises, à l'organisation d'une nouvelle évaluation dans des conditions conformes.

Le recours est distinct du rattrapage : le recours vise à contester la régularité d'une décision déjà prise, tandis que le rattrapage permet au candidat de démontrer à nouveau la maîtrise d'une ou plusieurs compétences déclarées non acquises.

3. Non-conformités

Est considérée comme une non-conformité tout écart constaté entre les conditions effectivement mises en œuvre et les dispositions prévues par le référentiel de certification, le règlement de certification ou les procédures définies par le certificateur.

Une non-conformité peut notamment concerner les conditions d'inscription ou de recevabilité d'un candidat, le non-respect des modalités ou durées d'évaluation, la composition ou l'impartialité du jury, l'utilisation d'une grille d'évaluation non conforme, l'absence ou l'insuffisance de traçabilité d'une décision, un défaut dans le contrôle de l'identité du candidat, une anomalie affectant un procès-verbal ou un parchemin, ou encore le non-respect des modalités d'aménagement validées pour un candidat en situation de handicap.

Toute non-conformité détectée est **enregistrée et analysée afin d'en déterminer la nature, les causes, les conséquences et l'incidence éventuelle sur la validité de l'évaluation ou de la décision de certification**.

Selon la situation, le certificateur définit les mesures appropriées : régularisation documentaire, demande d'éléments complémentaires, nouvelle délibération, réorganisation de tout ou partie d'une épreuve lorsque sa régularité a été compromise, rappel des procédures applicables ou mise en place d'une action corrective ou préventive.

Lorsqu'une non-conformité est susceptible d'avoir eu une incidence sur l'évaluation d'un candidat, **aucune décision défavorable ne peut être imputée au candidat pour un dysfonctionnement dont il n'est pas responsable**. Le certificateur prend les dispositions permettant de rétablir des conditions d'évaluation conformes et équitables.

Contrôle du dispositif et amélioration continue

Le certificateur met en œuvre un dispositif de contrôle, de suivi et d'amélioration continue visant à garantir la qualité, la régularité et l'évolution de la certification. Ce dispositif s'appuie sur le contrôle des conditions de mise en œuvre de la certification, le suivi des candidats et des titulaires, l'analyse de la professionnalisation et la réunion périodique d'un conseil de perfectionnement.

Les données recueillies sont analysées afin d'identifier les éventuels écarts, difficultés, besoins d'évolution ou bonnes pratiques et de définir, lorsque nécessaire, les actions correctives ou d'amélioration appropriées.

1. Contrôle de la mise en œuvre du dispositif de certification

Le certificateur réalise des contrôles réguliers afin de vérifier que la certification est mise en œuvre conformément au référentiel de compétences et d'évaluation, au règlement de certification et aux procédures établies.

Les contrôles portent notamment sur :

- les conditions d'information, d'inscription et de recevabilité des candidats ;
- le respect des prérequis et la vérification du terrain de mise en pratique ;
- les conditions d'organisation et de réalisation des évaluations ;
- le respect des modalités, durées et critères d'évaluation ;
- la conformité et la bonne utilisation des grilles d'évaluation ;
- la composition, la qualification et l'impartialité des jurys ;
- la traçabilité des évaluations et des décisions ;
- la gestion des aménagements accordés aux candidats en situation de handicap ;
- le traitement des incidents, fraudes, réclamations, recours et non-conformités ;
- la conformité des procès-verbaux et des décisions de certification ;
- la délivrance, la numérotation, la sécurisation et la traçabilité des parchemins.

Les contrôles peuvent être réalisés **sur pièces ou à l'occasion de l'observation d'une session de certification**. Le certificateur peut notamment examiner les dossiers candidats, rapports professionnels, éléments de preuve, grilles d'évaluation, procès-verbaux, justificatifs relatifs aux jurys et tout autre document nécessaire à la vérification de la conformité du processus.

Chaque contrôle fait l'objet d'une traçabilité. Les éventuels écarts constatés sont qualifiés et donnent lieu, lorsque nécessaire, à la définition d'une **action corrective, d'un responsable et d'un délai de mise en œuvre**. L'efficacité des actions engagées est vérifiée lors du suivi du dispositif.

2. Suivi des candidats et enquête de professionnalisation

Le certificateur organise un suivi des titulaires afin d'apprécier les effets professionnels de la certification et l'utilisation effective des compétences acquises dans les pratiques professionnelles. Une enquête de professionnalisation est adressée aux titulaires, notamment **à 6 mois suivant l'obtention de la certification**.

Elle permet notamment de recueillir des informations sur :

- la situation professionnelle du titulaire au moment de l'enquête ;
- les fonctions et activités exercées ;
- la fréquence avec laquelle il conçoit et anime des actions de formation ;
- la mobilisation effective des compétences attestées par la certification ;
- l'évolution de ses pratiques de conception et d'animation depuis l'obtention de la certification ;
- la prise en compte plus systématique de l'inclusion et de l'accessibilité pédagogique ;
- l'évolution des pratiques en matière de diversification des activités et des modalités de participation ;
- l'utilisation et l'optimisation des ressources pédagogiques, numériques ou matérielles ;
- l'évolution des pratiques relatives à l'évaluation des acquis ;
- les effets observés sur l'engagement, la participation ou l'accessibilité des formations proposées ;
- les éventuelles évolutions de missions, de responsabilités ou d'activité professionnelle auxquelles la certification a contribué ;
- les compétences qui apparaissent, avec le recul de la pratique, devoir être renforcées ou faire l'objet d'une évolution.

L'enquête vise ainsi à apprécier non seulement la situation professionnelle du titulaire, mais également **le transfert et l'utilisation des compétences certifiées en situation professionnelle**.

Les résultats sont consolidés et analysés périodiquement par le certificateur. Ils constituent notamment des données d'entrée du conseil de perfectionnement et permettent d'identifier les évolutions éventuelles à apporter au dispositif.

3. Conseil de perfectionnement

Le certificateur réunit un conseil de perfectionnement au minimum une fois par an afin d'assurer le pilotage qualitatif et l'évolution de la certification.

Sa composition permet de croiser plusieurs regards sur la certification. Il peut notamment réunir :

- un ou plusieurs représentants du certificateur ;
- des membres ou représentants des jurys ;
- des professionnels ou structures utilisatrices des compétences certifiées ;
- le cas échéant, des partenaires habilités ;
- des titulaires de la certification ou anciens candidats ;
- toute personne qualifiée dont l'expertise est utile aux travaux du conseil.

La composition veille à éviter qu'un intérêt particulier ou une seule catégorie d'acteurs ne détermine à elle seule les orientations du dispositif.

Le conseil de perfectionnement examine notamment les **données consolidées relatives au fonctionnement et aux résultats de la certification** : nombre de candidats présentés, taux de réussite et de rattrapage, résultats par compétence, réclamations et recours, fraudes ou incidents, non-conformités constatées, résultats des contrôles, retours des candidats et des jurys ainsi que résultats des enquêtes de professionnalisation.

Il analyse également les évolutions des pratiques professionnelles, des publics, des outils et des besoins en compétences susceptibles d'avoir une incidence sur la pertinence de la certification.

À partir de ces éléments, le conseil peut formuler des préconisations portant notamment sur **le référentiel, les critères et modalités d'évaluation, les conditions d'organisation des épreuves, les outils remis aux jurys, les procédures de contrôle, les conditions d'accès à la certification ou plus largement le fonctionnement du dispositif**.

Les échanges, constats, décisions et préconisations font l'objet d'un **procès-verbal du conseil de perfectionnement**. Celui-ci précise les sujets examinés, les données analysées, les recommandations formulées, les décisions retenues et, le cas échéant, les actions à engager.