QualiBOOST
Parez au décollage

GUIDE DU CANDIDAT

Certification

“Gérer l'organisation administrative d'une action de formation”

V 08.2026

SOMMAIRE

1. Comment vous inscrire à la certification ? 3

1.1 Déposer votre candidature 3

1.2 Vérification des prérequis 3

1.3 Validation de votre inscription 4

2. Convocation à l'examen 5

3. Comment vous préparer à l'examen ? 6

3.1 Modalité 1 – Questionnaire individuel de validation des connaissances 6

3.2 Modalité 2 – Présentation orale d'études de cas professionnelles 7

4. Déroulement de l'examen oral 10

4.1 Accueil et vérification de votre identité 10

4.2 Présentation et échange avec le jury 11

4.3 Délibération du jury 11

4.5 Conditions techniques de passage 12

5. Conditions d'obtention de la certification 13

5.1. Validation du questionnaire de connaissances 13

5.2. Validation des compétences lors de l'épreuve orale 13

5.3. Transmission des résultats au certificateur 14

5.4. Commission de certification 15

5.5. Délivrance de la certification 15

5.6. Notification des résultats et remise de votre parchemin 16

5.7. Modalités de rattrapage 16

6. Gestion des dysfonctionnements, réclamations et recours 18

6.1. Dysfonctionnement technique pendant une épreuve 18

6.2. Suspicion ou constat de fraude 18

6.3. Formuler une réclamation 19

6.4. Exercer un recours contre une décision de certification 20

6.5. Traçabilité et amélioration continue 20

1. Comment vous inscrire à la certification ?

La certification **« Gérer l'organisation administrative d'une action de formation »** est accessible selon deux modalités :

- **à l'issue d'une formation continue** préparant aux compétences visées par la certification ;
- **par candidature libre**, si vous disposez déjà des compétences ou d'une expérience en lien avec la gestion administrative des actions de formation.

1.1 Déposer votre candidature

Pour vous inscrire, vous devez compléter le formulaire de candidature dématérialisé accessible à l'adresse suivante : ici

Une fois votre dossier complété, celui-ci est transmis automatiquement à l'organisme certificateur. Si nécessaire, les pièces justificatives complémentaires pourront être adressées à l'adresse suivante : **certification@qualiboost.fr**

Si vous êtes en situation de handicap et souhaitez bénéficier d'un aménagement des modalités d'évaluation, vous pourrez en faire la demande directement dans le formulaire d'inscription. Celle-ci sera étudiée de manière confidentielle afin de mettre en œuvre les adaptations compatibles avec les exigences de la certification.

1.2 Vérification des prérequis

Pour vous inscrire, vous devez **justifier d'une expérience actuelle ou d'un projet professionnel dans le domaine de la formation**.

Ce prérequis a pour objectif de s'assurer que vous êtes en mesure de mobiliser les compétences évaluées dans un contexte professionnel réel ou en voie de professionnalisation.

Lors de votre inscription, vous devrez transmettre tout document permettant de justifier de votre expérience actuelle ou de votre projet professionnel dans le domaine de la formation.

1.3 Validation de votre inscription

À réception de votre dossier, l'organisme certificateur vérifie :

- la complétude de votre dossier de candidature ;
- le respect du prérequis d'accès à la certification ;
- la recevabilité des justificatifs transmis.

Si votre dossier est incomplet ou nécessite des pièces complémentaires, vous serez contacté par courriel à l'adresse que vous aurez renseignée lors de votre inscription.

Une fois votre candidature validée, vous recevrez par courriel un **lien de paiement vous permettant de régler les frais d'examen**.

Le règlement des frais d'examen est obligatoire pour finaliser votre inscription à la certification. **Après confirmation de votre paiement**, vous recevrez un lien Calendly vous permettant de choisir et de réserver la date et l'heure de votre examen parmi les créneaux proposés par l'organisme certificateur.

La réservation d'un créneau vaut engagement de votre part à vous présenter à l'examen à la date et à l'heure sélectionnées. **Aucun report de la date d'examen ne sera accepté**, sauf en cas de force majeure dûment justifié. Dans cette situation, vous devrez informer l'organisme certificateur dans les meilleurs délais et transmettre les justificatifs permettant d'étudier votre demande de report.

En cas d'absence à l'examen réservé, hors cas de force majeure reconnu par l'organisme certificateur, **vous serez considéré comme absent à la session**. Si vous souhaitez vous présenter à une nouvelle session, vous devrez procéder à une nouvelle inscription et **vous acquitter à nouveau des frais d'examen**.

Nous vous invitons donc à sélectionner votre créneau uniquement après vous être assuré de votre disponibilité à la date et à l'heure choisies.

2. Convocation à l'examen

Une fois votre inscription finalisée, vos frais d'examen réglés et votre créneau d'oral réservé, vous recevrez par courriel votre **convocation officielle à la session de certification**.

Cette convocation précisera :

- la date et l'heure de votre examen oral ;
- le lien permettant de vous connecter à l'épreuve à distance ;
- les consignes techniques et organisationnelles à respecter ;
- les modalités de déroulement de l'épreuve ;
- le cas pratique à préparer pour votre examen oral, lorsque vous avez choisi de travailler à partir d'un cas fourni par l'organisme certificateur ;
- les consignes relatives à la préparation de votre propre cas pratique, lorsque vous avez choisi de présenter une situation issue de votre expérience professionnelle ;
- les éléments et éventuels supports à préparer pour la présentation de votre cas pratique ;
- le lien personnel vous permettant d'accéder au questionnaire de connaissances sur la plateforme sécurisée EVALUO.

Si vous avez signalé une **situation de handicap ou un besoin spécifique** lors de votre inscription, le référent handicap prendra contact avec vous afin d'identifier les éventuels aménagements nécessaires au bon déroulement de vos épreuves. Les aménagements sont définis **au regard de vos besoins et dans le respect des compétences devant être évaluées**, afin de garantir l'équité entre les candidats sans modifier le niveau d'exigence de la certification.

Selon votre situation, les aménagements peuvent notamment comprendre : **un temps supplémentaire pour réaliser le questionnaire ou l'épreuve orale, l'adaptation des supports et des consignes, l'utilisation d'outils ou de technologies d'assistance, la présence d'un tiers autorisé, l'aménagement des modalités de communication avec le jury, des pauses supplémentaires ou une adaptation des conditions matérielles et organisationnelles de passation**. D'autres aménagements peuvent être envisagés lorsque votre situation le nécessite.

Les aménagements retenus vous seront communiqués **avant votre session de certification** et seront également portés à la connaissance des personnes chargées de l'organisation de l'épreuve et du jury, dans la stricte limite des informations nécessaires à leur mise en œuvre.

3. Comment vous préparer à l'examen ?

3.1 Modalité 1 – Questionnaire individuel de validation des connaissances

Le questionnaire constitue la première partie de votre évaluation. Il permet de vérifier votre connaissance des **définitions, obligations réglementaires et exigences applicables à la gestion administrative d'une action de formation**.

Vous pourrez réaliser ce questionnaire **au moment de votre choix, à partir de la réception de votre convocation et impérativement avant votre examen oral**, en utilisant le lien personnel communiqué dans celle-ci.

Le questionnaire est réalisé **en ligne sur la plateforme sécurisée EVALUO pendant une durée maximale d'une heure**.

Afin de garantir l'équité entre les candidats et l'intégrité de l'épreuve, votre questionnaire est réalisé en **mode examen sécurisé**. Pendant toute la durée de l'épreuve :

- le maintien obligatoire de l'examen en plein écran ;
- la détection et le blocage de l'utilisation d'un second écran ;
- la limitation de l'accès à d'autres fenêtres, applications ou contenus depuis votre ordinateur ;
- la désactivation des fonctions de copier-coller ;
- la **captation de l'environnement d'examen à 360°**, permettant de vérifier les conditions dans lesquelles l'épreuve est réalisée ;
- une **surveillance pendant l'examen avec contrôle humain**, complétée par un dispositif de **détection assistée par intelligence artificielle permettant de signaler des comportements ou événements inhabituels** susceptibles de nécessiter une vérification ;
- la détection et la traçabilité des événements ou tentatives de contournement du dispositif de sécurisation.

Vous devez réaliser le questionnaire **seul(e), sans assistance extérieure et sans consulter de ressources, documents, outils ou équipements non autorisés**.

Votre **téléphone portable doit être éteint et ne doit pas être utilisé pendant toute la durée de l'épreuve**. Toute consultation ou manipulation d'un téléphone, d'une tablette, d'une montre connectée ou de tout autre équipement non autorisé pendant l'examen **pourra être considérée comme une suspicion de fraude et**

faire l'objet d'une vérification, notamment au regard des éléments enregistrés par le dispositif de surveillance.

En cas de comportement inhabituel ou d'événement détecté pendant l'épreuve, les éléments concernés pourront faire l'objet d'un **contrôle humain avant toute décision relative à une éventuelle fraude**.

Toute fraude ou tentative de fraude avérée pourra entraîner l'application des mesures prévues par le règlement de certification.

Prévoyez un environnement calme et assurez-vous, avant de commencer, de disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet suffisamment stables pour réaliser l'épreuve dans de bonnes conditions.

Une fois le questionnaire commencé, vous devez respecter les consignes affichées sur la plateforme jusqu'à la validation définitive de vos réponses.

Votre questionnaire doit impérativement être terminé avant votre rendez-vous avec le jury. En l'absence de réalisation du questionnaire avant la date et l'heure prévues pour votre examen oral, **votre épreuve orale sera annulée et vous serez considéré comme absent à la session de certification**.

Si vous souhaitez vous présenter à une nouvelle session, vous devrez procéder à une nouvelle inscription, **vous acquitter à nouveau de l'intégralité des frais d'examen**, réaliser le questionnaire de connaissances puis réserver un nouveau créneau d'examen oral.

Nous vous recommandons donc de ne pas attendre le jour de votre oral pour réaliser le questionnaire et de vous assurer de sa validation définitive sur la plateforme EVALUO.

3.2 Modalité 2 – Présentation orale d'études de cas professionnelles

Pour cette seconde modalité d'évaluation, vous réalisez **une ou plusieurs études de cas professionnelles** permettant d'évaluer votre capacité à gérer concrètement l'organisation administrative d'une action de formation.

Les situations présentées peuvent être issues :

- **de situations professionnelles que vous avez réellement rencontrées ;**
- **de cas pratiques fournis par l'organisme certificateur ;**
- **ou d'une combinaison des deux.**

Vous pouvez mobiliser plusieurs situations afin de couvrir l'ensemble des compétences évaluées. Lorsque vous n'avez pas rencontré personnellement une situation permettant d'illustrer un point particulier, vous pouvez présenter **la démarche que vous mettriez en œuvre**.

Vous formalisez vos études de cas dans un **livrable écrit transmis à l'organisme certificateur au plus tard 7 jours calendaires avant la date de votre épreuve orale** selon les modalités indiquées dans votre convocation.

Pour chaque situation, votre livrable doit présenter de manière suffisamment précise :

- le contexte et la problématique rencontrée ;
- les actions réalisées ou envisagées ;
- les documents, justificatifs et outils mobilisés ;
- les procédures appliquées ;
- les choix administratifs, réglementaires, financiers et organisationnels retenus et leur justification.

Votre livrable doit permettre d'apporter des éléments sur les **six compétences de la certification** :

1. **Gérer l'inscription et l'entrée en formation :** analyser les besoins, vérifier l'adéquation de la formation et les prérequis, identifier les éventuels besoins d'adaptation et établir les documents contractuels adaptés.
2. **Planifier l'action de formation :** organiser les moyens humains, matériels, techniques et organisationnels, vérifier les qualifications ou habilitations des intervenants, organiser leur contractualisation, mobiliser les ressources nécessaires et transmettre les informations utiles au déroulement de l'action.
3. **Réaliser une demande de prise en charge :** identifier les financements mobilisables, vérifier les critères d'éligibilité et constituer la demande conformément à la procédure applicable.
4. **Assurer le suivi administratif des bénéficiaires :** suivre l'assiduité, traiter les absences, abandons ou interruptions, établir les documents de fin de formation et clôturer administrativement le dossier. Lorsque l'action prépare à une certification, cette compétence couvre également les démarches administratives nécessaires à l'inscription du bénéficiaire à la certification.
5. **Gérer les données personnelles :** expliquer les données collectées et leur finalité ainsi que les modalités retenues pour leur collecte, leur utilisation, leur sécurisation, leur transmission, leur conservation et leur suppression.

6. **Contribuer à l'amélioration continue :** recueillir et analyser les appréciations des parties prenantes, identifier les réclamations, dysfonctionnements ou opportunités d'amélioration et proposer des actions adaptées.

Lorsque vous vous appuyez sur des situations réelles, vous devez **anonymiser les données personnelles ou confidentielles** présentes dans votre livrable et dans les éventuelles pièces utilisées.

Vous êtes libre d'organiser votre livrable et d'utiliser les supports que vous estimez pertinents. **L'évaluation porte sur votre maîtrise des compétences et votre capacité à expliquer et justifier vos pratiques, et non sur la qualité graphique du document.**

Votre livrable est communiqué aux **deux membres du jury avant votre épreuve**. Ils l'analysent individuellement au regard des critères du référentiel afin de préparer les points à vérifier ou à approfondir lors de l'entretien.

4. Déroulement de l'examen oral

L'épreuve orale se déroule **à distance, en visioconférence, devant un jury d'évaluation composé de deux membres, dont au moins 50% sont extérieurs au certificateur**.

Les membres du jury ont préalablement pris connaissance de votre livrable. L'entretien a donc pour objectif de **vérifier et d'approfondir les éléments qu'il contient**, et non de vous demander de le restituer intégralement.

Afin de garantir une évaluation reposant sur une connaissance concrète de la gestion administrative des actions de formation, chaque membre du jury doit justifier **d'une expertise dans le domaine de la formation professionnelle**, attestée par au moins l'une des conditions suivantes :

- une **expérience professionnelle d'au moins 3 ans** au sein d'un organisme de formation ou dans le cadre de missions réalisées pour le compte d'organismes de formation ;
- une **expérience significative dans des fonctions d'assistance, de gestion ou de coordination administrative d'actions de formation**, exercées en tant que salarié ou indépendant ;
- ou la détention de la **certification « Gérer l'organisation administrative d'une action de formation »**, complétée par une expérience professionnelle effective dans le domaine de la formation.

Les membres du jury s'engagent à exercer leur mission avec **impartialité, indépendance et confidentialité** et à signaler toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts avec un candidat.

Chaque membre évalue **individuellement** votre prestation à partir des critères prévus par le référentiel de certification.

4.1 Accueil et vérification de votre identité

Vous devez vous connecter quelques minutes avant l'heure indiquée sur votre convocation. Vous êtes placé en salle d'attente jusqu'à ce que l'organisme certificateur vous autorise à rejoindre la visioconférence.

Avant le démarrage de l'évaluation, un temps de **5 minutes** est consacré à :

- votre accueil ;
- la vérification de votre identité à partir d'une **pièce d'identité en cours de validité** ;

- la présentation du déroulement de l'épreuve ;
- le rappel des principales consignes.

Ce temps n'est pas compris dans la durée de l'évaluation.

4.2 Présentation et échange avec le jury

L'évaluation dure **30 minutes**.

Vous disposez tout d'abord de **5 minutes pour présenter synthétiquement vos études de cas**. Votre livrable ayant déjà été analysé par le jury, il ne vous est pas demandé d'en reprendre l'intégralité. Vous présentez principalement le contexte des situations retenues, les problématiques rencontrées et les principaux choix effectués.

Les **25 minutes suivantes sont consacrées à l'échange avec le jury**.

À partir de votre livrable et de votre présentation, les évaluateurs peuvent notamment vous demander :

- de préciser ou de justifier une action, une procédure ou une décision ;
- d'expliquer une obligation réglementaire, administrative ou qualité prise en compte ;
- d'identifier les documents, justificatifs ou outils nécessaires ;
- d'approfondir un élément insuffisamment démontré dans votre livrable ;
- d'expliquer comment vous traiteriez une situation que vous n'avez pas personnellement rencontrée ;
- de répondre, si nécessaire, à une **courte mise en situation professionnelle complémentaire**.

Il ne vous est pas demandé de réciter la réglementation. Vous devez démontrer votre capacité à **l'appliquer à des situations professionnelles concrètes, à expliquer votre manière de procéder et à justifier vos choix**.

Les questions ont pour objectif de permettre au jury de recueillir les éléments nécessaires à l'évaluation. **Le fait d'être interrogé sur un point ne signifie pas que le critère correspondant est considéré comme non acquis.**

4.3 Délibération du jury

À l'issue de l'entretien, vous quittez la visioconférence. Les deux membres du jury disposent de **15 minutes de délibération hors de votre présence**.

Ce temps leur permet de confronter les éléments recueillis dans votre livrable et lors de l'entretien, d'échanger sur leurs éventuelles divergences d'appréciation et de s'assurer que leur décision repose sur des éléments objectivement observés.

Chaque membre finalise ensuite **individuellement sa grille d'évaluation**. La délibération ne conduit pas à l'établissement d'une grille commune et chaque évaluateur reste responsable de son appréciation.

La décision définitive relative à l'obtention de la certification vous est communiquée ultérieurement selon les modalités prévues par le règlement de certification.

4.5 Conditions techniques de passage

Pour passer l'épreuve, vous devez disposer d'un **ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone fonctionnels**, d'une **connexion internet stable**, des outils nécessaires à l'utilisation de la visioconférence et d'une **pièce d'identité en cours de validité**.

Avant l'examen, vous devez vérifier le bon fonctionnement de votre matériel et de votre connexion.

Pendant l'épreuve, vous devez être installé dans un **environnement calme, suffisamment éclairé et permettant de réaliser l'évaluation sans interruption**. Vous devez être seul et ne pouvez bénéficier de l'assistance d'un tiers, sauf aménagement préalablement accordé en raison d'une situation de handicap.

Votre caméra et votre microphone doivent rester activés pendant l'épreuve. Vous devez prendre les dispositions nécessaires pour éviter les interruptions et sollicitations extérieures.

En cas de difficulté technique indépendante de votre volonté empêchant le démarrage ou la poursuite de l'épreuve, vous devez en informer immédiatement l'organisme certificateur. Celui-ci détermine si l'évaluation peut se poursuivre dans des conditions garantissant sa fiabilité ou si un nouveau passage doit être organisé.

5. Conditions d'obtention de la certification

L'obtention de la certification **« Gérer l'organisation administrative d'une action de formation »** est conditionnée à la réussite des **deux modalités d'évaluation** : le questionnaire de connaissances et l'épreuve orale de 30 minutes portant sur un cas pratique.

5.1. Validation du questionnaire de connaissances

Le questionnaire permet d'évaluer votre maîtrise des définitions, des exigences réglementaires et des connaissances nécessaires à la gestion administrative d'une action de formation.

Pour valider cette épreuve, vous devez obtenir **au minimum 70 % de bonnes réponses**.

- **Résultat ≥ 70 % : questionnaire validé**
- **Résultat < 70 % : questionnaire non validé**

La réalisation et la validation du questionnaire constituent une condition nécessaire à l'obtention de la certification.

5.2. Validation des compétences lors de l'épreuve orale

Votre épreuve orale est évaluée par un **jury d'évaluation composé de deux membres**.

Chaque membre du jury évalue **individuellement** votre maîtrise des six compétences à partir des éléments contenus dans votre **livrable écrit**, de votre présentation et de vos réponses apportées au cours de l'entretien, y compris lors d'éventuelles mises en situation complémentaires.

Pour chaque critère d'évaluation, chaque membre du jury se prononce de manière factuelle selon deux possibilités : **« Validé » ou « Non validé »**.

Une compétence est considérée comme acquise par un évaluateur lorsque vous obtenez **au minimum 70 % de critères validés pour cette compétence**.

Pour que l'épreuve orale soit validée :

- chaque membre du jury doit avoir validé **au minimum 5 compétences sur les 6 compétences du référentiel** ;

- lorsqu'un membre du jury ne valide que 5 compétences sur 6, **la compétence non validée ne doit pas être la même pour les deux évaluateurs** ;
- par conséquent, **aucune compétence ne peut être considérée comme non acquise simultanément par les deux membres du jury**.

Ainsi, l'épreuve orale est validée lorsque les deux évaluateurs valident les six compétences, ou lorsque chacun valide au moins cinq compétences et que leur éventuelle non-validation porte sur **deux compétences différentes**.

En revanche, l'épreuve orale n'est pas validée dès lors que **l'un des deux évaluateurs valide moins de cinq compétences**, ou lorsqu'**une même compétence n'atteint pas le seuil de 70 % de critères validés auprès des deux évaluateurs**.

La délibération organisée à l'issue de l'épreuve permet aux membres du jury de confronter les éléments observés et d'examiner leurs éventuelles divergences d'appréciation. Elle ne remet toutefois pas en cause le principe d'une **évaluation individuelle par chacun des deux membres du jury**.

5.3. Transmission des résultats au certificateur

À l'issue de votre épreuve orale, vous quittez la visioconférence afin de permettre aux deux membres du jury d'évaluation de **délibérer hors de votre présence**.

Cette délibération leur permet de confronter les éléments recueillis à partir de votre livrable et au cours de l'entretien, d'échanger sur leurs éventuelles divergences d'appréciation et de vérifier la bonne application des critères et règles de validation.

À l'issue de cet échange, **chaque membre finalise individuellement sa grille d'évaluation**. La délibération ne conduit pas à l'établissement d'une grille commune : chaque évaluateur reste responsable de ses appréciations et de la validation ou de la non-validation des critères et compétences évalués.

Les grilles individuelles ainsi que les résultats du **questionnaire de connaissances et de l'épreuve orale** sont ensuite transmis à l'organisme certificateur.

Le jury d'évaluation ne délivre pas directement la certification. Il évalue votre maîtrise des compétences et transmet ses conclusions au certificateur, qui vérifie les résultats et organise la décision de certification conformément aux règles prévues par le dispositif.

5.4. Commission de certification

Dans un délai maximal de **30 jours suivant votre évaluation**, l'organisme certificateur organise une **commission de certification** chargée d'examiner les résultats et de statuer sur la délivrance de la certification.

Le jury de certification est composé de **deux membres satisfaisant aux mêmes conditions que le jury d'évaluation.**

La commission prend connaissance des résultats du questionnaire, des grilles renseignées par les deux membres du jury d'évaluation et de leur décision concernant l'acquisition de chacune des compétences.

Elle vérifie le respect des règles de validation et prononce la décision finale de certification.

À l'issue de la commission, le représentant de l'organisme certificateur établit un **procès-verbal de certification** retraçant les décisions prises pour les candidats examinés.

5.5. Délivrance de la certification

Vous obtenez la certification lorsque les conditions suivantes sont réunies :

1. Vous avez obtenu **au minimum 70 % de bonnes réponses au questionnaire de connaissances**.

2. Votre épreuve orale est validée conformément aux règles définies pour la certification, c'est-à-dire :

- chacun des deux membres du jury d'évaluation a validé **au minimum 5 compétences sur les 6 compétences du référentiel** ;
- lorsqu'une compétence n'est pas validée par un évaluateur, **celle-ci ne doit pas être la même que celle éventuellement non validée par le second évaluateur** ;
- aucune compétence ne peut donc être **non validée simultanément par les deux membres du jury**.

3. La commission de certification, après vérification des résultats du questionnaire, des grilles individuelles des deux évaluateurs et du respect des règles de validation, **prononce la délivrance de la certification**.

La certification peut ainsi être délivrée malgré une divergence ponctuelle d'appréciation entre les deux évaluateurs, dès lors qu'**aucune des six compétences n'est considérée comme non acquise par les deux membres du jury**.

5.6. Notification des résultats et remise de votre parchemin

À l'issue de la commission de certification, vous êtes informé de la décision prise concernant votre certification.

En cas de réussite, un **parchemin officiel de certification** vous est délivré par voie électronique.

Afin de garantir son authenticité et sa traçabilité, le parchemin fait l'objet d'un **processus de signature électronique sécurisé**. Il est signé électroniquement par :

- le **responsable de l'organisme certificateur**, attestant officiellement de la délivrance de la certification ;
- **vous-même**, en qualité de titulaire de la certification.

Le parchemin électronique ainsi signé constitue le document officiel attestant de l'obtention de la certification **« Gérer l'organisation administrative d'une action de formation »**.

5.7. Modalités de rattrapage

Je te propose surtout de **mettre à jour la règle de réussite de l'oral** : il ne faut plus parler de « l'ensemble des six compétences validées », puisque vous venez d'introduire la règle des **5/6 par évaluateur, sans compétence commune non validée**.

En cas d'échec à la certification, vous pouvez bénéficier d'un **rattrapage lorsque vous avez validé l'une des deux modalités d'évaluation**.

Le résultat de la modalité validée est **conservé pendant une durée de 6 mois à compter de la date de votre première session d'évaluation**. Pendant cette période, vous n'avez pas à repasser cette modalité et devez uniquement vous présenter à celle qui n'a pas été validée.

Les **frais de passage correspondant à la modalité à repasser restent dus**. Aucun nouveau frais n'est demandé au titre de la modalité déjà validée et dont le résultat est conservé.

Ainsi :

- si vous avez obtenu **au moins 70 % de bonnes réponses au questionnaire de connaissances**, mais que votre épreuve orale n'est pas validée selon les règles prévues par la certification, le résultat du questionnaire est conservé pendant 6 mois et vous devez uniquement repasser l'épreuve orale ;
- si vous avez **validé l'épreuve orale**, mais obtenu moins de 70 % de bonnes réponses au questionnaire de connaissances, le résultat de l'épreuve orale est conservé pendant 6 mois et vous devez uniquement repasser le questionnaire.

La conservation des résultats s'applique à **chaque modalité d'évaluation dans son intégralité**. Pour l'épreuve orale, aucune compétence ni aucun critère acquis lors d'une première session n'est conservé individuellement : en cas de rattrapage, **l'épreuve orale est repassée et évaluée dans son intégralité**.

Vous disposez d'un délai maximal de **6 mois à compter de votre première session d'évaluation** pour valider la modalité non acquise. Passé ce délai, les résultats précédemment obtenus ne sont plus conservés et vous devez reprendre l'intégralité du processus d'évaluation.

Si vous échouez **aux deux modalités d'évaluation**, aucun résultat n'est conservé. Pour vous présenter à nouveau à la certification, vous devez procéder à une **nouvelle inscription**, comprenant une nouvelle vérification de votre recevabilité, le règlement des frais applicables, la réalisation d'un nouveau questionnaire de connaissances et le passage d'une nouvelle épreuve orale.

Vous êtes alors évalué à nouveau sur **l'intégralité des modalités de la certification**, dans les mêmes conditions qu'un candidat se présentant pour la première fois.

La certification ne peut être délivrée qu'après **validation des deux modalités d'évaluation** et décision de la commission de certification conformément aux règles prévues par le présent règlement.

6. Gestion des dysfonctionnements, réclamations et recours

L'organisme certificateur veille à garantir **l'équité entre les candidats, l'intégrité des épreuves et la traçabilité des décisions prises** tout au long du processus de certification.

Si vous rencontrez une difficulté avant, pendant ou après votre évaluation, les modalités suivantes s'appliquent.

6.1. Dysfonctionnement technique pendant une épreuve

En cas de difficulté technique affectant le déroulement du questionnaire sur la plateforme EVALUO ou de l'épreuve orale à distance, vous devez **signaler immédiatement le problème** à l'organisme certificateur à l'adresse certification@qualiboost.fr ou, lorsqu'il survient pendant l'oral, aux membres du jury.

Peuvent notamment être concernés : une interruption de connexion internet, l'impossibilité d'accéder à la plateforme ou à la visioconférence, une défaillance du microphone ou de la caméra, une interruption de la plateforme d'évaluation ou tout autre incident empêchant la poursuite normale de l'épreuve.

L'incident est tracé et analysé afin d'en déterminer l'origine et son incidence sur les conditions d'évaluation.

Lorsque le dysfonctionnement est **indépendant de votre volonté et ne permet pas de garantir la poursuite de l'épreuve dans des conditions normales et équitables**, l'organisme certificateur peut décider d'interrompre l'épreuve et d'organiser un nouveau passage, sans frais supplémentaires.

En revanche, lorsque le dysfonctionnement résulte du non-respect des conditions techniques préalablement communiquées et qui relevaient de votre responsabilité, l'organisme certificateur examine la situation avant de déterminer les suites à donner.

6.2. Suspicion ou constat de fraude

Vous devez réaliser personnellement l'ensemble des épreuves de certification et respecter les consignes de passation qui vous sont communiquées.

Sont notamment susceptibles de constituer une fraude ou une tentative de fraude :

- l'utilisation d'une aide extérieure non autorisée ;
- le recours à des documents, ressources, outils numériques ou moyens de communication lorsque leur utilisation est interdite ;
- le fait de faire réaliser tout ou partie d'une épreuve par un tiers ;
- l'usurpation ou la falsification d'identité ;
- la falsification d'un document ou d'un justificatif présenté dans le cadre de la certification ;
- la communication ou la reproduction non autorisée des questions, sujets ou cas pratiques utilisés pour les évaluations ;
- toute tentative de contournement des dispositifs de sécurisation de l'épreuve.

En cas de suspicion de fraude, l'incident est **consigné et transmis à l'organisme certificateur**, accompagné des éléments permettant d'étayer le signalement.

Le candidat concerné est informé des faits qui lui sont reprochés et peut transmettre ses observations avant qu'une décision définitive soit prise.

Lorsque la fraude est établie, l'organisme certificateur peut, selon sa nature et sa gravité, **annuler l'épreuve concernée, invalider les résultats obtenus ou refuser la délivrance de la certification**.

Une fraude découverte après la commission de certification peut également donner lieu à un réexamen de la décision de certification.

6.3. Formuler une réclamation

Vous pouvez formuler une **réclamation** lorsque vous estimez avoir rencontré un dysfonctionnement concernant l'organisation ou le déroulement du processus de certification : inscription, convocation, accès aux épreuves, conditions matérielles de passation, comportement d'un intervenant, traitement administratif ou toute autre difficulté rencontrée.

Votre réclamation doit être adressée par écrit à : **certification@qualiboost.fr**

Elle doit préciser à minima :

- vos nom et prénom ;
- la session de certification concernée ;
- l'objet de votre réclamation ;

- une description précise des faits rencontrés ;
- la date à laquelle ils se sont produits ;
- les éventuels documents ou éléments permettant d'étayer votre demande.

Un accusé de réception vous est adressé. La réclamation est enregistrée, analysée et fait l'objet d'une réponse écrite de l'organisme certificateur.

Lorsque la réclamation révèle un dysfonctionnement susceptible d'avoir affecté l'équité ou la régularité de votre évaluation, l'organisme certificateur analyse son incidence et détermine les éventuelles mesures correctives à mettre en œuvre.

6.4. Exercer un recours contre une décision de certification

La **réclamation** concerne un dysfonctionnement ou une difficulté rencontrée au cours du processus. Le **recours** vous permet, quant à lui, de demander le réexamen d'une décision prise concernant votre certification.

Si vous souhaitez contester la décision de la commission de certification, vous pouvez adresser un recours écrit à : **certification@qualiboost.fr**

Votre recours doit être **motivé** et préciser la décision contestée ainsi que les éléments factuels sur lesquels repose votre demande. Vous pouvez joindre tout document permettant d'étayer votre recours.

Le recours ne constitue pas une nouvelle évaluation de votre prestation. Il permet de vérifier notamment **le respect des modalités d'évaluation, l'application des critères et règles de décision prévus par le référentiel ainsi que la régularité du processus ayant conduit à la décision**.

Le recours est examiné par l'organisme certificateur en veillant à ce que les personnes directement impliquées dans la décision contestée **ne soient pas seules à statuer sur son réexamen**.

À l'issue de cet examen, la décision peut être maintenue ou, lorsqu'une irrégularité susceptible d'avoir affecté le résultat est constatée, faire l'objet des mesures correctives nécessaires. La décision prise à l'issue du recours vous est notifiée par écrit et est conservée avec les éléments ayant permis de la motiver.

6.5. Traçabilité et amélioration continue

Les dysfonctionnements, suspicions de fraude, réclamations et recours sont **enregistrés et conservés par l'organisme certificateur**. Ils font l'objet d'une

analyse afin d'identifier leurs causes et, lorsque cela est nécessaire, de définir les actions correctives ou préventives à mettre en œuvre.

Afin de s'assurer du respect des procédures de certification et de garantir des conditions d'évaluation homogènes et équitables, **l'organisme certificateur réalise également des contrôles aléatoires lors des sessions d'évaluation**. Ces contrôles peuvent notamment porter sur le respect du déroulement prévu des épreuves, l'application des consignes, les conditions de passation, l'identité et la composition du jury, l'utilisation des grilles d'évaluation ainsi que l'application des critères et règles de décision prévus par le référentiel.

Les éventuels écarts constatés lors de ces contrôles sont tracés, analysés et donnent lieu, lorsque cela est nécessaire, à la mise en œuvre et au suivi d'actions correctives.

Enfin, l'organisme certificateur réunit **au moins une fois par an un conseil de perfectionnement**. Celui-ci analyse le fonctionnement global de la certification à partir notamment des résultats des candidats, des retours des jurys et des parties prenantes, des réclamations et recours, des situations de fraude ou de dysfonctionnement rencontrées ainsi que des résultats des contrôles réalisés lors des sessions d'évaluation.

Cette analyse permet d'identifier les éventuelles évolutions à apporter au dispositif de certification, notamment concernant **les modalités d'évaluation, les procédures d'organisation des épreuves, les outils et documents utilisés, l'accompagnement des jurys ou les mesures de prévention des dysfonctionnements et de la fraude**.

Les décisions et actions d'amélioration retenues dans le cadre du conseil de perfectionnement sont formalisées et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi par l'organisme certificateur.