

RÈGLEMENT DE DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION

« Toiletteur Bien-Être »

Table des matières

1.	Présentation de la certification	3
2.	Conditions d'inscription à la certification	5
	a- Conditions à remplir pour pouvoir s'inscrire à la Certification.....	5
	b- Liste des pièces à fournir pour pouvoir être inscrit à la Certification :	5
3.	Modalités d'inscription à la certification.....	5
4.	Calendrier de la certification.....	5
5.	Modalités de la certification	6
	Accès à l'examen et identification du candidat	6
	Dispositions relatives au respect de la RGPD afin d'encadrer et de garantir la protection des données par le certificateur des jurys et des candidats.....	6
	Les épreuves de la Certification sont les suivantes :	9
	Organisation des épreuves d'évaluation	10
	Dispositions relatives aux aménagements d'épreuves pour les personnes en situation de handicap.....	11
	Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation	11
	Description des épreuves	11
	Discipline, tenue et comportement.....	12
	Fraudes et sanctions.....	12
6.	Jury de certification	12
	Composition du jury qui délivre la certification.....	12
	Le Jury est appelé à délibérer à partir des éléments suivants :	12
7.	Conditions de réussite de la certification et notification des résultats	13
	a- Conditions de réussite de l'épreuve écrite.....	13
	b- Conditions de réussite de l'épreuve de mise en situation.....	13
	c- Conditions de réussite de l'épreuve de dossier professionnel.....	14
	a. Consignes données au jury d'évaluation	15
	b. Organisation du jury de délivrance de la certification	16
	c. Consignes données au jury de délivrance de la certification	17
	d. Fiches synthétiques d'évaluation transmises au jury de délivrance de la certification.....	18
	e. Cas particuliers.....	18
	f. Notification des résultats :	18
8.	Modification/annulation d'inscription, rattrapage, retrait/suspension/annulation de la certification, réclamations	20
	Modification/Annulation d'Inscription.....	20
	Modification de l'Inscription :	20
	Annulation de l'Inscription :	20
	Annulation par l'Organisme Certificateur	20
	Rattrapage	21
	Conditions d'Accès au Rattrapage :	21
	Modalités de Rattrapage :	21
	Retrait/Suspension/Annulation de la Certification	21
	Retrait de la Certification :	21
	Suspension de la Certification :	21
	Annulation de la Certification :	22
	Soumission de Réclamations :	22
	Traitement des Réclamations :	22
	Appel des Décisions :	22
9.	L'Organisme Certificateur Ne Peut Être Tenu Responsable de :	22
10.	Modalités de communication du règlement de certification	23

Le mot « Certification » désigne, dans le présent document, la Certification délivrant le Certificat « toiletté Bien être ».

Le descriptif complet de la Certification (**NB en l'état de projet avant la validation par France Compétences**) est disponible à l'adresse internet suivante : <https://www.encyclopediedutoilettage.com/devenir-toiletté-bien-%C3%AAtre>

1. Présentation de la certification

La Certification porte sur les compétences suivantes :

Bloc 1. Accueil et relation client au sein de l'entreprise de toilettage bien être

- **Activité 1 : Préparation du rendez-vous d'évaluation pré prestation de toilettage**
 - C 1.1.1 Mettre en place l'espace et les outils pour assurer l'évaluation préalable de l'état de l'animal en tenant compte de l'espèce, de la race, de la taille, du poids de l'animal, du sexe, de l'âge, de son comportement lorsque cette évaluation est effectuée sur place.
 - C 1.1.2 Recueillir les informations en amont de la séance de toilettage bien-être, soit par un entretien téléphonique avec le client soit lors d'un rendez-vous préalable en observant l'animal et ses réactions, en analysant le poil de l'animal et l'état de sa peau et en posant les questions relatives à l'espèce, la race, l'âge, l'état de l'animal et les demandes et besoins du client et en les consignants dans une fiche client, afin de préparer la prestation de toilettage.
- **Activité 2 Accueil du client et de son animal dans des conditions optimales d'hygiène et de sécurité**
 - C 1.2.1 Accueillir le client et son animal en adoptant une posture professionnelle, bienveillante et rassurante, en tenant compte de la situation de handicap du propriétaire et/ou de l'animal le cas échéant et en s'assurant que l'espace soit sécurisé, propre et sans autre animal accessible afin de garantir des conditions optimales d'hygiène et de sécurité.
 - C 1.2.2 Protéger l'individu, l'animal et l'environnement de travail de tout risque de transmission de maladies et/ou de parasites en se lavant les mains, en portant l'équipement de protection adéquat, en désinfectant son matériel et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité nécessaires en la matière afin d'éviter tout risque de contamination
- **Activité 3 Détermination de la prestation de toilettage bien-être conforme au souhait esthétique du client et au profil de l'animal**
 - C 1.3.1 Evaluer le besoin en toilettage bien être de l'animal en questionnant le client et en tenant compte de l'espèce, la race, la taille, du poids de l'animal, du sexe, de l'âge, de son comportement (antécédents types traumatismes ou peur) et de son état, des demandes spécifiques du client et des éventuelles recommandations et/ou contre-indications du vétérinaire afin de proposer une offre adaptée aux besoins de l'animal et aux souhaits esthétiques du client.
 - C 1.3.2 Identifier les problèmes esthétiques et non médicaux de peau et/ou de pelage en procédant à une analyse visuelle des éventuelles affections et anomalies afin de vérifier la faisabilité d'une prestation de toilettage bien-être et de les prendre en compte lors du protocole de toilettage le cas échéant.
- **Activité 4 Information et gestion de la relation client**
 - C 1.4.1 Expliquer au client le choix du protocole bien-être adéquat en lui énumérant les étapes du toilettage qui seront pratiquées et les produits qui seront utilisés, afin de lui apporter une information exhaustive lui permettant de valider de manière éclairée la prestation qui sera effectuée.
 - C 1.4.2 Gérer la relation client en tenant compte des aspects verbaux et non verbaux de la communication de son interlocuteur, avant, pendant et après la séance de toilettage et en lui faisant les recommandations d'entretien à l'issue de la prestation, afin de garantir la satisfaction de la clientèle et de la fidéliser.

Bloc 2 – Réalisation de la prestation de toilettage bien-être

- **Activité 1 Application des règles d'hygiène et des postures de travail adaptées pendant la prestation de toilettage bien être**

- C 2.1.1 Respecter les règles d'hygiène afférentes aux soins bien-être pour éviter de créer, propager ou aggraver des problèmes de santé en nettoyant et désinfectant les matériels et les espaces de travail avant chaque toilettage et en utilisant le matériel de protection adéquat.
- C 2.1.2 Adopter des gestes et une posture de travail en tenant compte des préconisations en prévention des troubles musculosquelettiques afin de préserver la santé du toilettageur.
- **Activité 2 Application des procédures d'une prestation de toilettage tenant compte du bien-être de l'animal**
 - C 2.2.1 Nettoyer l'animal (poils, peau et muqueuses) en le lavant avec les produits et les gestes et techniques adaptés, en tenant compte de sa physiologie, son anatomie, son état de santé et ses conditions physiques ou psychiques afin d'assurer le confort, le bien-être et la sécurité de l'animal et du toilettageur
 - C 2.2.2 Sécher l'animal (poils et peau) en utilisant le matériel et les gestes et techniques adaptés, en tenant compte de sa physiologie, son anatomie, son état de santé et ses conditions physiques ou psychiques afin d'assurer le confort, le bien-être et la sécurité de l'animal et du toilettageur
 - C 2.2.3 Réaliser « l'hygiène » de l'animal, incluant la coupe des griffes, le nettoyage des yeux, des oreilles et des parties intimes avec le matériel et les gestes et techniques adaptés, en tenant compte de sa physiologie, son anatomie, son état de santé et ses conditions physiques ou psychiques afin d'assurer le confort, le bien-être et la sécurité de l'animal et du toilettageur
- **Activité 3 Utilisation et gestion des produits et outillages de toilettage bien être**
 - C.2.3.1 Utiliser les produits de soins et de phyto-aromathérapie adaptés en tenant compte des observations réalisées sur la peau et le poil de l'animal et des effets des produits afin de réaliser un toilettage bien-être respectueux du confort de l'animal et respectueux de l'environnement
 - C.2.3. 2 Utiliser les outils et accessoires de toilettage (ciseaux, tondeuse, pinces à épiler, peignes, etc) adaptés, tenant compte des observations réalisées sur la peau et le poil de l'animal, de son état de santé et ses conditions physiques ou psychiques afin de réaliser un toilettage bien-être respectueux du confort de l'animal et en tenant compte de son propre bien-être musculosquelettique (ici l'idée c'est que soit enseignée la bonne technique pour tenir les différents outils afin d'éviter les gros problèmes de canal carpien, articulations, etc liés au métier et qui est un vrai gros problème).
 - C. 2.3.3 Gérer les consommables et les déchets issus du toilettage bien être en tenant compte de la valorisation possible de certains déchets, du tri sélectif et de la réutilisation de certains consommables afin de pratiquer une activité de toilettage responsable et durable.

Bloc 3 : Assurer la vente par la promotion de produits de soins, de services et d'accessoires liés au toilettage bien-être et le relationnel client dans l'espace de vente

- **Activité 1 Valorisation de l'offre de produits de soins, de services et d'accessoires liés au toilettage bien-être dans l'espace de vente**
 - C3.1.1 Mettre en place une offre de vente adaptée de produits et de services liés au toilettage bien-être pour développer et pérenniser l'activité de l'entreprise en tenant compte des besoins de la clientèle, du bien-être des animaux et des projets de développement de l'entreprise.
 - C 3.1.2 Aménager la vitrine et l'espace de vente pour favoriser les ventes en tenant compte du contexte socioculturel et géographique.
 - C 3.1.3 Promouvoir l'activité de l'entreprise de toilettage bien être en organisant des événements promotionnels et en créant et diffusant des supports publicitaires mettant en avant ses offres pour renforcer les liens avec la clientèle, l'augmenter et la fidéliser
- **Activité 2 Assurer la relation client au regard des produits et services liés à l'activité de toilettage bien être**
 - C 3.2.1 Identifier les souhaits et besoins d'achat du client en procédant à une découverte de celui-ci et de son animal par des questions ciblées afin de l'orienter vers les produits et les services adaptés à sa demande.
 - Crit 3.2.2 Conseiller le client en tenant compte de ses besoins et de son éventuelle situation de handicap et du bien-être de son animal et en adaptant sa communication verbale et non verbale, sa posture et sa tenue professionnelle, pour vendre des produits et accessoires adaptés et garantir la satisfaction client

- Crit 3.2.3 Conclure la vente d'un produit et/ou d'un service en obtenant la validation du client, en encaissant la somme, en remettant les achats au client et en assurant la prise de congés pour finaliser un processus de vente de qualité.

Bloc 4 : Assurer le fonctionnement et le développement de l'entreprise de toilettage bien être

- **Activité 1 Gestion des stocks et des produits nécessaires à la bonne marche de l'entreprise**
 - C 4.1.1 Réaliser un inventaire, un assortiment et un réassort régulier de produits et services liés à l'activité de toilettage bien être et de vente en sélectionnant des fournisseurs, en comparant leurs offres et caractéristiques (délais, mode de livraison, politique tarifaire) afin de proposer une offre client compétitive.
 - C 4.1.2 Gérer les stocks de produits d'hygiène et de toilettage en programmant les commandes en tenant compte des consommations et des dates de péremption, afin d'assurer la continuité et la qualité du service de toilettage.
 - C.4.1.3 Elaborer une grille tarifaire en tenant compte des coûts fixes et variables et des prix du marché afin de permettre une compréhension de ces tarifs à la clientèle
- **Activité 2 gestion comptable et financière et interprétation des résultats de l'activité de toilettage bien-être**
 - C.4.2.1 Tenir une comptabilité régulière et précise afin de garantir la fiabilité et l'exactitude des données comptables.
 - C 4.2.2 Élaborer des budgets prévisionnels pour planifier les ressources financières nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise de toilettage bien-être.
 - C 4.2.3 Effectuer l'analyse financière des résultats afin d'évaluer la rentabilité et la viabilité économique et la gestion durable de l'entreprise et optimiser les performances économiques afin de garantir la pérennité et le développement de l'entreprise de toilettage bien-être.

2. Conditions d'inscription à la certification

a- Conditions à remplir pour pouvoir s'inscrire à la Certification

Pas de prérequis

b- Liste des pièces à fournir pour pouvoir être inscrit à la Certification :

- Fiche d'inscription
- Une pièce d'identité en cours de validité

Les pièces doivent être lisibles, en langue française (dans les autres cas les documents doivent être traduits).

Le dossier complet est à remettre à l'organisme organisateur au plus tard 3 mois avant la date de début de la formation.

L'inscription à la Certification par un candidat vaut acceptation du présent règlement.

3. Modalités d'inscription à la certification

Le candidat souhaitant s'inscrire à la Certification doit en faire la demande auprès de l'un des organismes dispensant la certification dont les coordonnées figurent, entre autres, sur le site Internet www.encyclopediedutoilettage.com.

4. Calendrier de la certification

La Certification est organisée par périodes en fonction des disponibilités du Jury et des dates des formations des candidats. Ces périodes varient dans l'année et sont communiquées au candidat lorsque celui-ci indique à l'organisme son souhait de se former et présenter l'examen de Certification.

Quelle que soit la période de passage, le déroulé de l'ensemble du parcours certifiant du candidat est toujours le suivant :

1. Dans le cadre d'un passage de certification à l'issue d'un parcours en Formation Professionnelle Continue :

- Durée du suivi de la formation Toiletteur Bien-être : => **6 mois**
- Durée de l'examen de Certification : =< **1 mois**
- Durée de la délibération du Jury : =< **1 mois**
- La période d'examen de Certification suit toujours la période de formation.

L'ensemble cumulé successif de ces deux périodes **ne peut excéder 9 mois***



** Une exception pourra être faite si aucune date d'examen n'est disponible dans le mois suivant la période de formation prévue, dans ce cas l'organisme organisateur avertit le candidat des prochaines dates disponibles dès le début de sa formation.*

2. Dans le cadre d'un passage de certification à l'issue d'un parcours en VAE

- Durée pour l'envoi du Livret et validation de la candidature : =< **1 mois**
- Durée de préparation du Livret 2 avec ou sans accompagnement => **5 mois**
- Durée de l'examen de Certification : =< **1 mois**
- Durée de la délibération du Jury : =< **1 mois**
- La période d'examen de Certification suit toujours la période de préparation des livrets.
- L'ensemble cumulé successif de ces deux périodes ne peut excéder **9 mois***

** Une exception pourra être faite si aucune date d'examen n'est disponible dans le mois suivant la période de formation prévue, dans ce cas l'organisme organisateur avertit le candidat des prochaines dates disponibles dès le début de sa formation.*

5. Modalités de la certification

Accès à l'examen et identification du candidat

Les épreuves de l'examen se déroulent en présentiel au centre de formation, à l'exception du dossier professionnel réalisé en entreprise et remis avant les évaluations selon les délais déterminés par l'organisme de certification.

Dispositions relatives au respect de la RGPD afin d'encadrer et de garantir la protection des données par le certificateur des jurys et des candidats.

Le certificateur met tout en œuvre afin d'assurer les modalités conformes aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour encadrer et garantir la protection des données des jurys et des candidats. Voici la politique de protection des données à caractère personnel :

a. Nature des Données à Caractère Personnel Collectées

Les données collectées incluent :

i. Pour les candidats :

- Identité : nom, prénom, date de naissance.
- Coordonnées : adresse postale, email, numéro de téléphone.
- Informations professionnelles : CV, lettres de recommandation, preuves de formation et d'expérience.
- Données d'évaluation : résultats des examens, commentaires des évaluateurs.

ii. Pour les membres des jurys :

- Identité : nom, prénom, date de naissance.
- Coordonnées : adresse postale, email, numéro de téléphone.
- Informations professionnelles : qualifications, expériences, parcours professionnel.

b. Finalité des Traitements de ces Données

Les données à caractère personnel sont traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion des candidatures : Vérification des prérequis, gestion des convocations, et communication des résultats.
- Organisation des évaluations : Planification des sessions d'évaluation, nomination des jurys, et gestion des aménagements nécessaires.
- Suivi et amélioration du processus de certification : Analyse des évaluations pour garantir l'équité et la qualité.
- Conformité légale : Respect des obligations légales et réglementaires, notamment celles relatives à France compétences.

c. Droits des Candidats et des Membres des Jurys

Les candidats et les membres des jurys disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles :

- Droit d'accès : Accéder aux données les concernant.
- Droit de rectification : Demander la correction des données inexactes ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : Demander la suppression des données, sous certaines conditions.
- Droit à la limitation du traitement : Limiter le traitement de leurs données dans certains cas.
- Droit d'opposition : S'opposer au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.
- Droit à la portabilité : Recevoir les données dans un format structuré et courant, et les transmettre à un autre responsable de traitement.

d. Destinataires des Données

Les données collectées sont destinées aux :

- Équipes administratives : Responsables de la gestion des candidatures et de l'organisation des évaluations.
- Membres des jurys : Chargés de l'évaluation des compétences des candidats.
- France compétences : Autorité nationale de régulation et de financement de la formation professionnelle.
- Autres organismes : Conformément aux obligations légales (ex : partenaires d'aménagements spécifiques pour les candidats en situation de handicap).

e. Durée de Conservation des Données

Les données personnelles sont conservées pour une durée déterminée en fonction des obligations légales et des besoins opérationnels :

- Candidats : Les données sont conservées pendant une période de cinq ans après la date de la certification ou de la dernière interaction avec le certificateur.
- Membres des jurys : Les données sont conservées pendant la durée de leur engagement en tant que jurys et pour une période de cinq ans après la fin de cet engagement.

f. Délégué à la Protection des Données (DPO)

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, les candidats et les membres des jurys peuvent contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) désigné par le centre de formation délivrant la certification. Les données suivantes doivent être communiquées aux candidats et membres du jury en fonction du centre de formation auquel ils sont rattachés :

- Nom du DPO
- Adresse
- Courriel

- Téléphone

Cette politique de protection des données est communiquée à tous les candidats et membres des jurys pour garantir la transparence et le respect de leurs droits conformément aux lois en vigueur.

Les épreuves de la Certification sont les suivantes :

Bloc de compétences	Epreuves de la certification
Bloc 1. Accueil et relation client au sein de l'entreprise de toilettage bien être	<p>Epreuve individuelle de mise en situation :</p> <p>Le candidat est évalué en situation réelle ou simulée en centre de formation lors d'une épreuve individuelle dont la durée est de 1 heure. Mise en situation avec un chien, un chat ou un NAC. L'un des examinateurs jouant le rôle du client.</p>
Bloc 2 – Réalisation de la prestation de toilettage bien-être	<p>Epreuve 1 : épreuve individuelle de mise en situation</p> <p>Epreuve individuelle de mise en situation réelle d'une durée de 2h30 en centre de formation. Le candidat réalise une prestation de toilettage bien-être sur l'animal tiré au sort.</p> <p>Epreuve 2 : épreuve écrite</p> <p>Le candidat répond à un examen écrit constitué de questions ouvertes et fermées d'une durée de deux heures :</p> <ul style="list-style-type: none">- Sur la science de la peau et du poil et les méthodes bien-être de base- La gestion des problèmes esthétiques de peau, de poil et de comportement- L'utilisation et le contenu des produits de toilettage et d'hygiène- L'utilisation et la composition des produits de toilettage- Les effets des ingrédients sur la peau, le poil ou la santé de l'animal et du toiletteur de manière générale.- Les caractéristiques et l'utilisation des ingrédients naturels dans le processus de toilettage bien-être.
Bloc 3 : Assurer la vente par la promotion de produits de soins, de services et d'accessoires liés au toilettage bien-être et le relationnel client dans l'espace de vente	<p>Activité 1 Valorisation de l'offre de produits de soins, de services et d'accessoires liés au toilettage bien-être dans l'espace de vente</p> <p>Dossier professionnel portant soit sur la « promotion de produits, services ou accessoires » soit sur un « projet événementiel ou campagne publicitaire ».</p>

	<p>Sujet déterminé par tirage au sort parmi 20 sujets répartis de manière égale entre les deux thèmes et de difficulté équivalente. Le tirage au sort est effectué au début du cursus.</p> <p>Concernant le dossier sur la « promotion de produits, services ou accessoires »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat réalise un dossier rédigé et étayé de photographies présentant un projet de vente de produits de soin, de services ou d'accessoires liés au toilettage bien-être qu'il a mis en place dans l'entreprise. Il y détaille l'analyse du besoin, l'organisation, la mise en place ainsi que les retombées chiffrées (volume des ventes, données financières) pour l'entreprise comparées aux retombées qui étaient attendues <p>Concernant le dossier « projet événementiel ou campagne publicitaire »</p> <p>Le candidat réalise un dossier rédigé et étayé de photographies présentant un projet événementiel ou une campagne publicitaire qu'il a mis en place dans l'entreprise</p> <p>Dans ce dossier le candidat décrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'événement ou la campagne publicitaire mise en place - Le planning d'organisation - Les différents préparatifs, - Les moyens de promotion de l'événement ou de la campagne publicitaire - Le bilan constaté pour l'entreprise en termes de participation à l'événement ou de réponse à la campagne publicitaire par le public visé. <p>Le dossier fait l'objet d'une lecture croisée par deux examinateurs</p> <p>Activité 2 Assurer la relation client au regard des produits et services liés à l'activité de toilettage bien être</p> <p>Mise en situation par jeu de rôle. L'un des examinateurs prenant la place du client.</p> <p>Le scénario est tiré au sort parmi 20 sujets de difficulté équivalente. L'épreuve dure 30 minutes.</p>
<p>Bloc 4 : Assurer le fonctionnement et le développement de l'entreprise de toilettage bien être</p>	<p>Epreuve écrite d'une durée de deux heures et incluant des questions ouvertes et fermées ainsi que des exercices de mise en situation.</p>

Organisation des épreuves d'évaluation

- L'ensemble des épreuves, excepté le dossier professionnel sont réalisés dans les locaux du centre organisateur.

- Le matériel nécessaire au bon déroulement des mises en situation doit être disponible et en bon état afin de permettre aux candidats de passer les épreuves en toute sérénité.
- Le matériel de protection, les produits et matériel d'hygiène et le matériel de sécurité sont mis à disposition et vérifié avant utilisation.
- Le sujet du dossier professionnel est tiré au sort dans les deux mois suivant le début du cursus de formation.

Dispositions relatives aux aménagements d'épreuves pour les personnes en situation de handicap

- Aménagements pour Personnes en Situation de Handicap :
 - Référent Handicap : L'organisme certificateur missionne un référent handicap pour évaluer les besoins spécifiques.
 - Consultation d'Experts : Si nécessaire, le référent handicap collabore avec des organismes spécialisés (par exemple, Agefiph) pour adapter les épreuves.
- Dispositions Spécifiques
 - Aménagements Personnalisés : Conditions d'examen adaptées pour les personnes en situation de handicap afin de garantir l'équité :
 - Temps supplémentaire : Accorder du temps supplémentaire pour les épreuves écrites et pratiques afin de tenir compte des besoins spécifiques des candidats.
 - Sujets d'examen adaptés : Fournir des sujets d'examen dans des formats accessibles, tels que des documents en gros caractères ou des versions électroniques compatibles avec les lecteurs d'écran.
 - Examens oraux : Pour les candidats ayant des difficultés avec les épreuves écrites, offrir la possibilité de passer certaines parties de l'examen de manière orale.
 - Accessibilité des Lieux d'Examen
 - Aménagement des locaux : S'assurer que les salles d'examen sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, y compris l'accès aux bâtiments, aux salles d'examen, et aux installations sanitaires.
 - Technologie et Supports
 - Utilisation de logiciels adaptés : Autoriser l'utilisation de logiciels de transcription vocale, de lecteurs d'écran, ou d'autres technologies d'assistance pendant les épreuves.
 - Supports numériques : Proposer des supports d'examen numériques accessibles aux candidats ayant des déficiences visuelles ou motrices.
 - Préparation et Sensibilisation
 - Formation du personnel : Former les membres du jury et le personnel encadrant sur les questions de handicap et les aménagements nécessaires pour garantir l'égalité des chances.
 - Planification personnalisée : Organiser des réunions préalables avec les candidats pour identifier leurs besoins spécifiques et planifier les aménagements nécessaires.
 - Flexibilité des Modalités d'Évaluation
 - Évaluations à distance : Lorsque cela est possible et approprié, offrir la possibilité de passer certaines épreuves à distance, avec les aménagements technologiques nécessaires.
 - Évaluations continues : Intégrer des modalités d'évaluation continue pour réduire la pression des épreuves finales et offrir une évaluation plus adaptée aux capacités des candidats.

Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation

Pour l'ensemble des épreuves, les candidats doivent se munir de leur **convocation** et d'une **pièce d'identité officielle**.

Description des épreuves

- **Epreuve de mise en situation du Bloc 1** : Le candidat est évalué en situation réelle ou simulée en centre d'examen lors d'une épreuve individuelle dont la durée est de 1 heure. L'un des membres du jury prend le rôle d'un client et se présente avec un animal (chien, chat ou NAC). L'animal est tiré au sort parmi les modèles présents le jour de l'évaluation. Les animaux présents doivent représenter une diversité suffisante et inclure au minimum : un petit chien, un chien de taille moyenne et un grand chien (dont l'un au moins est à poil long, et un autre est un terrier), un chat. Au moins un autre juré est présent dans la salle à des fins d'évaluation et de surveillance du déroulé des épreuves. Les jurés s'assurent du respect des délais et de l'absence de fraude. Dans l'hypothèse où les locaux le permettent, plusieurs élèves peuvent être évalués en même temps par un membre du jury différent. L'un des membres du jury doit cependant toujours assurer la fonction de surveillance et de prévention de la fraude.

- **Epreuve de mise en situation du Bloc 2** : Le candidat est évalué en situation réelle ou simulée en centre d'examen lors d'une épreuve individuelle dont la durée est de 2h30. Le candidat réalise une prestation de toilettage bien-être sur un animal tiré au sort avant l'épreuve parmi les animaux présents. L'animal est tiré au sort parmi les modèles présents le jour de l'évaluation. Les animaux présents doivent représenter une diversité suffisante et inclure au minimum : un petit chien, un chien de taille moyenne et un grand chien (dont l'un au moins est à poil long, et un autre est un terrier), un chat. Les jurés s'assurent du respect des délais et de l'absence de fraude. Dans l'hypothèse où les locaux le permettent, plusieurs élèves peuvent être évalués en même temps par un membre du jury différent. L'un des membres du jury doit cependant toujours assurer la fonction de surveillance et de prévention de la fraude.
- **Epreuve écrite du bloc 2** : épreuve écrite de 2h00. Le candidat répond à un examen écrit constitué de questions ouvertes et fermées. L'évaluation se déroule sous la surveillance d'au moins deux membres du jury présents en permanence dans la salle. Les jurés s'assurent du respect des délais et de l'absence de fraude. Des copies et des feuilles de brouillon sont mises à la disposition des candidats.
- **Epreuve de mise en situation du Bloc 3** : Mise en situation par jeu de rôle. L'un des examinateurs prenant la place du client. Le scénario est tiré au sort parmi 20 sujets de difficulté équivalente. L'épreuve dure 30 minutes. Au moins un autre juré est présent dans la salle à des fins d'évaluation et de surveillance du déroulé des épreuves. Les jurés s'assurent du respect des délais et de l'absence de fraude. Dans l'hypothèse où les locaux le permettent, plusieurs élèves peuvent être évalués en même temps par un membre du jury différent. L'un des membres du jury doit cependant toujours assurer la fonction de surveillance et de prévention de la fraude.
- **Epreuve écrite du bloc 4** : Epreuve écrite d'une durée de deux heures et incluant des questions ouvertes et fermées ainsi que des exercices de mise en situation. L'évaluation se déroule sous la surveillance d'au moins deux membres du jury présents en permanence dans la salle. Les jurés s'assurent du respect des délais et de l'absence de fraude. Des copies et des feuilles de brouillon sont mises à la disposition des candidats.

Discipline, tenue et comportement

Afin de passer la certification, le candidat devra être ponctuel vis-à-vis des créneaux proposés et respectueux de l'intervenant réalisant le contrôle oral des connaissances.

Lors des épreuves de mise en situation, le candidat doit se présenter dans une tenue professionnelle et être propre sur lui. La tenue professionnelle n'est pas exigée pour les épreuves écrites mais le candidat doit se présenter dans une tenue correcte.

Fraudes et sanctions

En cas de fraudes, la certification pourra être annulée et l'ex certifié ne pourra plus mettre la certification en valeur sur son CV papier ou en ligne ni indiquer qu'il a obtenu la certification.

6. Jury de certification

Composition du jury qui délivre la certification.

Le Jury est constitué de 4 membres incluant 3 professionnels du secteur et un représentant du centre de formation délivrant la certification. Voici les détails de cette procédure :

Le Jury est appelé à délibérer à partir des **éléments suivants** :

- Le référentiel de compétences ;
- Le respect de l'ensemble des paramètres, conditions, règlements, et modalités de la Certification tels que fixés dans le présent règlement, éventuellement ajustés de pointsspécifiques précisés dans les différents modules de présentation des épreuves aux candidats
- Le contenu des épreuves passées par chaque candidat ;
- Le document servant de guide à l'appréciation de ce contenu, remis au Jury à chaque session d'appréciation et de délivrance de la Certification.

7. Conditions de réussite de la certification et notification des résultats

La certification est acquise si le candidat obtient une moyenne minimum de 10/20 à l'ensemble des épreuves.

a- Conditions de réussite de l'épreuve écrite

Les critères cumulatifs d'éligibilité à l'épreuve écrite sont les suivants :

- Respect du Temps Imparti :

Le candidat a respecté le temps imparti à l'épreuve et a rendu sa copie dans le délai imposé.

- Utilisation de Matériel Autorisé :

Le candidat n'a pas utilisé de matériel interdit pendant l'épreuve. Seuls les matériels explicitement autorisés par le jury sont permis.

- Présence Continue :

Le candidat ne s'est pas absenté de la salle sans être accompagné d'un membre du jury. Toute absence non justifiée ou non accompagnée peut entraîner l'annulation de l'épreuve.

- Utilisation des Copies Distribuées :

Le candidat a utilisé les copies qui lui avaient été distribuées pour rendre son devoir. Aucune autre feuille ou support non autorisé ne sera accepté.

- Respect des Consignes de Sécurité et d'Hygiène :

Le candidat a respecté toutes les consignes de sécurité et d'hygiène pendant la durée de l'épreuve, en particulier les protocoles en vigueur en raison de la situation sanitaire actuelle.

- Comportement Approprié :

Le candidat a maintenu un comportement approprié et respectueux envers les autres candidats et les membres du jury. Tout comportement perturbateur ou non conforme peut entraîner des sanctions.

- Absence de Fraude :

Le candidat n'a pas tenté de frauder ou de tricher pendant l'épreuve. Toute tentative de fraude sera immédiatement signalée et peut entraîner l'annulation de la candidature.

- Signature de la Feuille d'Appel :

Le candidat a signé la feuille d'appel en début et en fin d'épreuve, confirmant ainsi sa présence et la remise de sa copie dans les délais impartis.

- Vérification de l'Identité :

Le candidat a présenté une pièce d'identité valide à l'entrée de la salle d'examen pour vérification par les membres du jury.

b- Conditions de réussite de l'épreuve de mise en situation

- Respect du Temps Imparti :

Le candidat a respecté le temps imparti pour chaque mise en situation et a terminé l'épreuve dans le délai imposé.

- Utilisation de Matériel Autorisé :

Le candidat n'a utilisé que le matériel autorisé et fourni par l'organisme certificateur. Aucun matériel personnel ou non approuvé n'est permis.

- Application des Techniques et Connaissances :

Le candidat a démontré une maîtrise adéquate des techniques et connaissances spécifiques à la mise en situation, telles que le toilettage, le soin et l'hygiène des animaux.

- Respect des Protocoles de Sécurité et d'Hygiène :

Le candidat a respecté tous les protocoles de sécurité et d'hygiène en vigueur, assurant la sécurité de l'animal, de lui-même et de son environnement de travail.

- Présence Continue et Concentration :

Le candidat est resté présent et concentré tout au long de la mise en situation sans s'absenter de la salle ou du lieu de l'épreuve sans l'autorisation préalable d'un membre du jury.

- Interaction avec l'Animal :

Le candidat a montré une interaction respectueuse et appropriée avec l'animal, en tenant compte de son bien-être physique et psychologique.

- Respect des Consignes :

Le candidat a suivi scrupuleusement les consignes données par les membres du jury ou les superviseurs de l'épreuve.

- Absence de Fraude :

Le candidat n'a pas tenté de frauder ou de tricher pendant l'épreuve. Toute tentative de fraude sera immédiatement signalée et peut entraîner l'annulation de la candidature.

- Comportement Professionnel :

Le candidat a maintenu un comportement professionnel et respectueux envers les autres candidats, les membres du jury et les animaux.

- Utilisation Correcte des Outils et Équipements :

Le candidat a utilisé les outils et équipements de manière appropriée et sécurisée, en suivant les instructions et les meilleures pratiques professionnelles.

c- Conditions de réussite de l'épreuve de dossier professionnel

- Respect des Consignes de Rédaction :

Le candidat a respecté toutes les consignes de rédaction du dossier professionnel, y compris la structure, la longueur et le format requis.

Le dossier doit être bien structuré, clair et facile à lire, avec une présentation soignée et professionnelle.

- Exhaustivité du Contenu :

Le candidat a inclus toutes les sections requises dans le dossier, telles que l'introduction, la description des activités, l'analyse des compétences, et les conclusions.

Chaque section doit être complète et couvrir tous les aspects demandés par le référentiel de compétences.

- **Qualité des Preuves Fournies :**

Le candidat a fourni des preuves pertinentes et de haute qualité pour soutenir les compétences revendiquées. Cela peut inclure des photos, des vidéos, des attestations, des rapports d'activité, etc.

Les preuves doivent être bien organisées et clairement référencées dans le dossier.

- **Pertinence des Expériences Décrites :**

Les expériences décrites dans le dossier doivent être directement liées aux compétences et aux activités du référentiel de la certification "Toiletteur Bien-Être".

Le candidat doit démontrer comment chaque expérience a contribué au développement de ses compétences professionnelles.

- **Analyse Critique et Réflexion :**

Le candidat a montré une capacité à analyser de manière critique ses expériences et à réfléchir sur ses pratiques professionnelles.

Le dossier doit inclure une auto-évaluation honnête et constructive, ainsi que des réflexions sur les points forts et les points à améliorer.

- **Originalité et Authenticité :**

Le candidat a produit un dossier original et authentique, reflétant sa propre expérience et son parcours professionnel. Le dossier doit être rédigé exclusivement par le candidat, sans intervention d'un tiers.

Toute tentative de plagiat ou de fausse déclaration peut entraîner l'annulation de la candidature.

- **Respect des Délais :**

Le candidat a soumis son dossier professionnel dans les délais impartis. Tout retard non justifié peut entraîner une pénalité ou l'annulation de l'évaluation.

- **Conformité aux Normes Éthiques :**

Le candidat a respecté les normes éthiques et professionnelles dans la préparation et la présentation de son dossier.

Le respect de la confidentialité et de la vie privée des clients et des animaux mentionnés dans le dossier est impératif.

- **Évaluation par le Jury :**

Le dossier professionnel est évalué par un jury composé de professionnels qualifiés dans le domaine du toilettage bien-être.

Le jury doit évaluer le dossier de manière objective, en se basant sur les critères définis et en assurant une évaluation juste et équitable.

a. Consignes données au jury d'évaluation

Préparation Avant l'Évaluation :

- Les jurés doivent se familiariser avec le référentiel de compétences de la certification "Toiletteur Bien-Être".
- Les jurés doivent lire attentivement les dossiers professionnels soumis par les candidats avant la session d'évaluation.
- Les jurés doivent préparer une liste de questions spécifiques à chaque candidat, basée sur le contenu de leur dossier professionnel et les compétences à évaluer.

Objectivité et Impartialité :

- Les jurés doivent évaluer chaque candidat de manière impartiale et objective, en se basant uniquement sur les compétences et les preuves fournies.
- Les jurés doivent éviter toute forme de favoritisme ou de discrimination et traiter chaque candidat avec respect et équité.

Confidentialité :

- Les jurés doivent respecter la confidentialité des informations fournies par les candidats dans leurs dossiers professionnels.
- Les jurés ne doivent pas discuter des dossiers ou des évaluations avec des personnes extérieures au jury.

Respect des Critères d'Évaluation :

- Les jurés doivent suivre les critères d'évaluation définis dans le référentiel de compétences et s'assurer que les notes attribuées reflètent fidèlement la performance du candidat par rapport à ces critères.
- Les jurés doivent utiliser le barème de notation fourni pour garantir une évaluation cohérente et standardisée.

Observation et Notation :

- Les jurés doivent observer attentivement les techniques et les comportements des candidats pendant les épreuves pratiques.
- Les jurés doivent prendre des notes détaillées pour justifier les notes attribuées, qui seront utiles pour les retours d'évaluation et pour justifier les décisions en cas de contestation.

Questions et Interactions :

- Les jurés doivent poser des questions ouvertes et pertinentes pour clarifier les points des actions observées pendant les épreuves pratiques.
- Les jurés doivent encourager les candidats à expliquer leurs choix, leurs méthodes et leurs réflexions.

Gestion du Temps :

- Les jurés doivent respecter le minutage prévu pour chaque épreuve et chaque entretien.
- Les jurés doivent s'assurer que tous les candidats bénéficient du même temps de présentation et de questions.

Ethique et Professionnalisme :

- Les jurés doivent maintenir un comportement professionnel et éthique tout au long du processus d'évaluation.
- Les jurés doivent consulter les autres membres du jury pour parvenir à un consensus en cas de doute sur une situation ou une décision.

Délibération et Résultats :

- Les jurés doivent participer activement aux délibérations pour la validation des résultats.
- Les jurés doivent s'assurer que les décisions finales soient prises de manière collégiale et justifiée.
- Les jurés doivent préparer des retours constructifs pour les candidats, en soulignant les points forts et les axes d'amélioration.

b. Organisation du jury de délivrance de la certification

Pendant les épreuves de mise en situation, les membres du jury interrogent le candidat pour évaluer ses compétences et ses connaissances pratiques. La décision de délivrance de la certification est prise de manière collégiale, après délibération

de l'ensemble des membres du jury. Ce jury est composé de quatre professionnels qualifiés, qui examinent et jugent collectivement les compétences démontrées par le candidat.

Les étapes clés de l'organisation du jury sont les suivantes :

1. Interrogation du Candidat :

- Les membres du jury posent des questions spécifiques et pertinentes pendant les épreuves de mise en situation pour évaluer la maîtrise technique, la réflexion critique, et l'adaptabilité du candidat.

2. Observation et Notation :

- Chaque membre du jury observe attentivement les performances du candidat, prend des notes détaillées, et attribue des notes en fonction des critères définis dans le référentiel de compétences.

3. Délibération Collégiale :

- Après la mise en situation, les membres du jury se réunissent pour discuter des observations et des notes attribuées. Cette délibération permet d'échanger les points de vue et d'assurer une évaluation équitable et objective.
- Les décisions sont prises de manière collégiale, en tenant compte des observations de chaque membre du jury.

4. Décision Finale :

- La décision finale de délivrance de la certification est actée après l'échange et la discussion entre tous les membres du jury. Cette décision reflète l'évaluation collective des compétences du candidat.
- Les résultats sont ensuite communiqués au candidat de manière officielle.

c. Consignes données au jury de délivrance de la certification

Objectivité et Impartialité :

- Les jurés doivent évaluer chaque candidat de manière impartiale et objective, sans favoritisme ni discrimination.
- Les jurés doivent traiter chaque candidat avec respect et équité.

Confidentialité :

- Les jurés doivent garantir la confidentialité des informations contenues dans les dossiers des candidats.
- Les jurés ne doivent pas discuter des évaluations en dehors des sessions officielles.

Respect des Critères d'Évaluation :

- Les jurés doivent s'assurer que chaque réponse, qu'elle soit écrite ou orale, soit évaluée en fonction des critères définis dans le référentiel de compétences.
- Les jurés doivent veiller à ce que l'ensemble des critères d'évaluation soit bien assimilé et démontré par le candidat.

Observation et Notation :

- Les jurés doivent observer attentivement les performances des candidats lors des mises en situation.
- Les jurés doivent noter de manière détaillée et justifiée, en expliquant les raisons des notes attribuées.

Questions et Interactions :

- Les jurés doivent poser des questions ouvertes et pertinentes pour évaluer la compréhension et l'application des compétences par les candidats.

- Les jurés doivent encourager les candidats à expliquer leurs choix et méthodes de manière approfondie.
- Les jurés doivent écouter attentivement les explications et justifications fournies par les candidats.

Gestion du Temps :

- Les jurés doivent respecter le minutage prévu pour chaque épreuve et entretien afin de garantir une évaluation équitable pour tous les candidats.
- Les jurés doivent veiller à ce que chaque candidat bénéficie du même temps pour présenter ses réponses et ses compétences.

Éthique et Professionnalisme :

- Les jurés doivent maintenir un comportement professionnel et éthique tout au long du processus d'évaluation.
- Les jurés doivent se consulter mutuellement pour atteindre un consensus en cas de doute ou de divergence d'opinions.

Délibération et Résultats :

- Les jurés doivent participer activement aux délibérations pour la validation des résultats, en discutant collectivement des performances de chaque candidat.
- Les jurés doivent garantir que les décisions finales sont prises de manière collégiale, justifiée et documentée.
- Les jurés doivent préparer des retours constructifs pour les candidats, soulignant les points forts et les domaines d'amélioration.

d. Fiches synthétiques d'évaluation transmises au jury de délivrance de la certification

Le jury s'appuie sur les critères d'évaluation fourni par le référentiel des compétences. Afin de l'aider dans sa tâche d'évaluation il s'appuie sur :

- Grille d'évaluation détaillée épreuve par épreuve
- Une fiche de synthèse d'évaluation par candidat

e. Cas particuliers

En cas d'absence justifiée par un cas de force majeure, le jury proposera une nouvelle date au candidat. Une seule absence est tolérée. Une deuxième absence annulera la participation du candidat.

Concernant les sessions de rattrapage :

- Les candidats doivent avoir obtenu une note globale minimum de 8/20 à l'épreuve concernée pour être éligibles au rattrapage. Si la note est inférieure à 8/20, le candidat doit repasser l'intégralité de la certification.
- Les candidats peuvent accéder au rattrapage s'ils n'ont pas validé jusqu'à deux épreuves au maximum. Au-delà de deux épreuves non validées, le candidat doit repasser l'ensemble du processus de certification.
- Les candidats doivent s'inscrire officiellement aux sessions de rattrapage dans un délai défini par l'organisme certificateur. Les modalités d'inscription, incluant les frais éventuels, doivent être respectées.
- Les candidats doivent être prêts à défendre à nouveau leur dossier et à répondre aux questions du jury. Une préparation renforcée est conseillée pour aborder les points faibles identifiés lors de l'évaluation initiale.

f. Notification des résultats :

Méthode de Notification :

- Les résultats sont communiqués par courrier postal et par e-mail, en fonction des préférences des candidats indiquées lors de leur inscription.
- Chaque candidat reçoit un courrier personnalisé détaillant les résultats obtenus pour chaque épreuve.

Contenu de la Notification :

- Résultats Admis :
 - Une lettre annonçant que le candidat a réussi la certification.
 - Un bulletin de notes détaillé pour chaque épreuve, incluant les commentaires des jurés.
 - Les informations sur la remise officielle du certificat.
- Résultats Non Admis :
 - Une lettre annonçant que le candidat n'a pas réussi la certification.
 - Un bulletin de notes détaillé pour chaque épreuve, incluant les commentaires des jurés et les points à améliorer.
 - Les conditions d'accès au rattrapage, si applicable, et les modalités d'inscription pour les sessions de rattrapage.

Délai de Notification :

- Les résultats doivent être communiqués aux candidats dans un délai de deux semaines suivant la délibération finale du jury.

Confidentialité et Sécurité :

- Les résultats sont envoyés de manière sécurisée pour garantir la confidentialité des informations personnelles et des notes des candidats.
- Les courriels sont protégés par des mesures de sécurité appropriées, et les courriers postaux sont envoyés en recommandé avec accusé de réception si nécessaire.

Accusé de Réception :

- Les candidats doivent accuser réception des résultats en retournant un formulaire ou en confirmant par courriel qu'ils ont bien reçu et pris connaissance de leurs résultats.

Droit de Contestation :

- Les candidats disposent d'un délai de deux semaines après la réception des résultats pour contester les notes ou les décisions du jury.
- Les contestations doivent être formulées par écrit et envoyées au secrétariat de l'organisme certificateur. Le jury examinera la contestation et communiquera une réponse officielle.

Accompagnement et Conseils :

- Les candidats non admis sont invités à rencontrer un membre du jury ou un conseiller pour discuter de leurs résultats et recevoir des conseils sur la manière de s'améliorer pour le rattrapage ou une future session de certification.

Documentation et Archivage :

- Une copie des résultats, des commentaires et des lettres de notification est conservée dans les dossiers de l'organisme certificateur pour assurer une traçabilité et une transparence du processus d'évaluation.

8. Modification/annulation d'inscription, rattrapage, retrait/suspension/annulation de la certification, réclamations

Modification/Annulation d'Inscription

Modification de l'Inscription :

- Les candidats peuvent demander la modification de leur inscription (changement de date d'épreuve, mise à jour des informations personnelles, etc.) en envoyant une demande écrite à l'organisme certificateur.
- La demande doit être effectuée au moins 15 jours avant la date prévue de l'épreuve.
- Les modifications sont sujettes à disponibilité et à l'approbation de l'organisme certificateur.

Annulation de l'Inscription :

- Les candidats peuvent annuler leur inscription en envoyant une demande écrite à l'organisme certificateur.
- Dans l'hypothèse où des frais d'inscription auraient été appliqués par l'organisme certificateur :
 - Si l'annulation est effectuée plus de 30 jours avant la date prévue de l'épreuve, les frais d'inscription sont remboursés à 75%.
 - Si l'annulation est effectuée entre 30 et 15 jours avant la date prévue de l'épreuve, les frais d'inscription sont remboursés à 50%.
 - Aucun remboursement n'est possible pour les annulations effectuées moins de 15 jours avant la date prévue de l'épreuve.

Annulation par l'Organisme Certificateur

Motifs d'Annulation :

- Force Majeure :

L'organisme certificateur peut annuler ou reporter les épreuves en raison de circonstances imprévues telles que des catastrophes naturelles, des grèves, des pandémies, ou tout autre événement de force majeure. Il ne pourra en être tenu responsable.

- Insuffisance de Candidats :

L'organisme certificateur se réserve le droit d'annuler une session d'évaluation si le nombre de candidats inscrits est insuffisant pour justifier la tenue des épreuves.

- Non-Conformité des Inscriptions :

L'organisme certificateur peut annuler l'inscription d'un candidat si les documents soumis sont incomplets ou non conformes aux exigences de la certification, malgré les relances et délais accordés pour régularisation.

- Non-Paiement des Frais :

Si applicable, l'organisme certificateur peut annuler l'inscription d'un candidat en cas de non-paiement des frais d'inscription ou autres frais associés aux épreuves, après une mise en demeure restée sans effet.

- Violation des Règles :

L'organisme certificateur peut annuler l'inscription d'un candidat en cas de violation grave des règles de conduite ou d'éthique, telles que la fraude, le plagiat ou un comportement inapproprié pendant les épreuves.

- Notification de l'Annulation :
 - Délai de Notification :

Les candidats concernés par une annulation de session ou d'inscription seront informés par écrit (courrier postal et/ou e-mail) dans les plus brefs délais, idéalement au moins 15 jours avant la date prévue des épreuves.

- Motif de l'Annulation :

La notification d'annulation précisera les raisons de l'annulation, les démarches à suivre pour toute action complémentaire, et les options disponibles pour le candidat.

- Options pour les Candidats :
 - Report de l'Inscription :

En cas d'annulation d'une session d'évaluation, les candidats peuvent choisir de reporter leur inscription à une session ultérieure sans frais supplémentaires.

- Remboursement :

En cas d'annulation de l'inscription pour des raisons imputables à l'organisme certificateur, les candidats peuvent demander un remboursement intégral des frais d'inscription, le cas échéant.

- Régularisation :

En cas de non-conformité des documents soumis ou de non-paiement des frais, les candidats peuvent régulariser leur situation dans un délai fixé par l'organisme certificateur pour maintenir leur inscription.

- Contestations :

Les candidats ne peuvent pas contester la décision d'annulation.

Rattrapage

Conditions d'Accès au Rattrapage :

- Les candidats qui n'ont pas validé une ou deux épreuves peuvent accéder au rattrapage, à condition d'avoir obtenu une note globale minimum de 8/20 à l'épreuve concernée.
- Les candidats doivent s'inscrire au rattrapage dans un délai de deux semaines suivant la notification des résultats.

Modalités de Rattrapage :

- Les épreuves de rattrapage sont organisées dans un délai de six mois après la notification des résultats.
- Les candidats doivent soumettre une nouvelle demande de rattrapage, accompagnée des frais correspondants, le cas échéant.
- Les candidats doivent fournir une lettre de motivation expliquant les mesures prises pour se préparer aux épreuves de rattrapage.

Retrait/Suspension/Annulation de la Certification

Retrait de la Certification :

- La certification peut être retirée si des preuves de fraude ou de fausse déclaration sont découvertes après la délivrance de la certification.
- Le retrait de la certification est décidé par le jury après une enquête approfondie et une délibération collégiale.

Suspension de la Certification :

- La certification peut être suspendue temporairement en cas de manquement grave aux normes professionnelles ou éthiques.
- La suspension est effective jusqu'à ce que le candidat prouve sa conformité aux normes requises.

Annulation de la Certification :

La certification peut être retirée :

- En cas de non-respect répété et délibéré des normes professionnelles ou éthiques. Ces manquements peuvent être constatés à différents moments :
 - À la Suite d'une Enquête ou d'un Audit : Des manquements graves et répétés aux normes peuvent être découverts lors d'une enquête ou d'un audit mené par l'organisme certificateur.
 - Signalements Répétés : Des signalements récurrents de clients, employeurs ou autres professionnels peuvent indiquer un non-respect systématique des normes.
- En cas de non-respect du présent règlement et ses engagements,
- En cas d'absence de réponse aux injonctions du Certificateur concernant les réclamations formulées à son encontre,
- Lorsque le candidat n'est pas à jour de ses règlements à l'égard de l'organisme organisateur,
- Fais une utilisation frauduleuse ou contraire à l'usage normal de sa Certification.

La personne concernée est avertie par courriel du retrait de leur Certification.

- En cas de manquement grave au présent règlement ou des normes professionnelles ou éthiques, la personne qui se voit retirer définitivement la certification, ne pourra plus se représenter à la Certification.
- Dans les autres cas de retrait précités, la personne peut effectuer une nouvelle demande de certification en présentant à nouveau son dossier d'inscription complet.

- Réclamations

Soumission de Réclamations :

- Les candidats peuvent soumettre une réclamation en envoyant une demande écrite à l'organisme certificateur.
- Les réclamations doivent être soumises dans un délai de deux semaines après la notification des décisions.

Traitement des Réclamations :

- L'organisme certificateur accuse réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables.
- La réclamation est examinée par un comité indépendant composé de membres du jury et de représentants de l'organisme certificateur.
- Une réponse officielle est communiquée au candidat dans un délai de 30 jours suivant la réception de la réclamation.

Appel des Décisions :

- Si le candidat n'est pas satisfait de la réponse à sa réclamation, il peut faire appel de la décision en envoyant une demande écrite au président du jury.
- L'appel doit être soumis dans un délai de deux semaines après la réception de la réponse officielle.
- Le président du jury examinera l'appel et prendra une décision finale dans un délai de 30 jours.

9. L'Organisme Certificateur Ne Peut Être Tenu Responsable de :

1. Annulation ou Report d'Épreuves :

- L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des annulations ou des reports d'épreuves en raison de circonstances imprévues telles que des catastrophes naturelles, des grèves, des pandémies, ou d'autres événements de force majeure.
- 2. **Problèmes Techniques :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des problèmes techniques survenus lors des épreuves en ligne ou à distance, y compris les pannes d'électricité, les problèmes de connexion internet, ou les dysfonctionnements des équipements informatiques des candidats.
- 3. **Délai de Réception des Résultats :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des retards dans la réception des résultats dus à des problèmes de livraison postale ou à des erreurs dans les coordonnées fournies par les candidats.
- 4. **Défaillances Personnelles :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des défaillances personnelles des candidats, telles que les absences non justifiées, les oublis de matériel nécessaire pour les épreuves, ou les erreurs dans les documents soumis.
- 5. **Santé des Candidats :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des problèmes de santé des candidats survenus pendant ou après les épreuves, sauf en cas de manquement avéré aux normes de sécurité et d'hygiène par l'organisme.
- 6. **Non-Conformité des Dossiers :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable si un candidat soumet un dossier non conforme aux exigences de la certification, incluant le non-respect des consignes de présentation ou l'absence de documents requis.
- 7. **Domages ou Pertes de Biens Personnels :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable des pertes, vols, ou dommages aux biens personnels des candidats survenus lors des épreuves.
- 8. **Résultats Insatisfaisants :**
 - L'organisme certificateur ne peut être tenu responsable de l'insatisfaction des candidats concernant les résultats obtenus, sous réserve que l'évaluation ait été conduite selon les critères et procédures établis.

10. Modalités de communication du règlement de certification

- **Le présent règlement est communiqué à chaque candidat**
 - Une première fois par mail lors des échanges préalables à la Certification, qui ont lieu entre l'organisme organisateur de la Certification et le candidat ;
 - Une seconde fois lors de son inscription à la certification. Le formulaire d'inscription doit porter la mention « la signature du présent formulaire implique l'acceptation du présent règlement » ou toute mention équivalente.
- **Le présent règlement est disponible en permanence sur le site Internet de l'organisme certificateur www.encyclopediedutoiletage.com**
- **Le présent règlement est disponible sur simple demande auprès de l'organisme certificateur.**