

Guide

FORMATION CERTIFIANTE

Gérer les équipes avec agilité

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| I. Qu'est-ce qu'une certification professionnelle ?..... | 3 |
| II. Objectif et Programme de la certification professionnelle..... | 3 |
| III. Notre démarche qualité..... | 7 |
| IV. Organisation de la formation..... | 8 |
| V. Organisation de l'évaluation par les membres du jury..... | 8 |
| DOCUMENTS PEDAGOGIQUES | |
| DOCUMENTS ADMINISTRATIFS | |
| LIEU DE L'EPREUVE | |
| HORAIRES | |
| VI. Evaluation Finale de la certification..... | 10 |
| EVALUATIONS FINALES | |
| OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE | |
| GRILLE D'EVALUATION INDIVIDUELLE | |
| VII. Charte de l'organisme certificateur BI'COM | 18 |

I. Qu'est-ce qu'une certification professionnelle ?

On entend par certification professionnelle, tous les diplômes, titres, certificats à finalité professionnelle qui sont enregistrés dans un Répertoire des certifications professionnelles. Ces certifications permettent une validation des compétences et des connaissances acquises, nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles.

Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évalués et validés.

Enfin, la reconnaissance de ces certifications professionnelles permet de rendre les formations qui y préparent éligibles au CPF.

II. Objectif et Programme de la certification professionnelle

A. Contexte et objectif de la certification :

La certification « Gérer les équipes avec agilité » s'adresse aux salariés et demandeurs d'emploi. La certification concerne autant les managers déjà en fonction souhaitant faire évoluer leurs compétences pour obtenir une meilleure performance qu'aux nouveaux managers concernés par une mobilité ou une réinsertion.

Face à des nouvelles organisations du travail, des nouveaux comportements professionnels et surtout face à des changements permanents pouvant être sources de frustration et de désengagement, il est absolument nécessaire de se réinvestir dans le développement des compétences managériales en y intégrant cette capacité d'adaptation et d'agilité.

Le management étant à la fois une question de techniques et de comportements adaptés ; c'est en revisitant les unes et en ajustant les autres que les managers parviennent à continuer à développer la performance collective et l'accomplissement individuel.

Ce domaine de compétences doit suivre les évolutions qui impactent les entreprises dans leur gestion humaine et c'est pourquoi la certification a pour objectif de permettre aux managers et futurs managers de continuer à progresser tout au long de leurs parcours professionnels.

B. Composantes de la certification

La formation est dispensée en continue ou en discontinue. En inter / en intra avec une pédagogie alternant des travaux dirigés en sous-groupes, des apports et outils opérationnels, questionnaires d'évaluation, des retours d'expériences, des mises en situations.

La formation est dispensée en 2 modules pour une durée allant de 4 à 8 jours en fonction du niveau de l'apprenant et de ses objectifs.

- **Module 1 : Organisation des activités au profit de la performance (durée du module 1 : de 2 à 4 jours)**
- **Module 2 : Gestion des relations humaines au profit de la cohésion d'équipe et du bien-être (durée du module 2 : de 2 à 4 jours)**

La validité est Permanente

Il existe une possibilité de certification partielle selon les composantes suivantes :

- **Composante1 : Organisation des activités au profit de la performance (durée du module 1 : de 2 à 4 jours)**
- **Composante 2 : Gestion des relations humaines au profit de la cohésion d'équipe et du bien-être (durée du module 2 : de 2 à 4 jours)**

Cette formation certifiante est éligible au CPF avec le code : 236838.

Les deux activités peuvent être vendues séparément car la certification délivre deux composantes partielles. Toutefois dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF, le passage de l'examen de certification est requis (sans condition de réussite).

L'examen est accessible dès l'issue du présentiel.

La matérialisation officielle de la certification est réalisée par un Certificat de compétence remis à chaque candidat.

La certification est attribuée par le jury, au nom de l'organisme certificateur d'une part et de l'organisme préparateur d'autre part. Les logos et signatures de chaque représentant des deux organismes seront apposés sur le certificat de compétences délivré.

C. Compétences de la certification

Les compétences décrites ci-dessous sont celles délivrées par la certification. Ces dernières doivent reprises dans le programme de formation par l'organisme de formation.

ACTIVITE 1 : Organiser ses activités au profit de la performance

- Communiquer la stratégie et les valeurs de l'entreprise, pour permettre à l'équipe de s'impliquer dans un contexte changeant et incertain
- Définir et animer une charte de fonctionnement dans l'équipe pour permettre de partager les mêmes règles de fonctionnement et ainsi garantir une réalisation d'activités allant dans le sens de la performance et sous la contrainte d'un contexte en continuel changement
- Définir des indicateurs de performance pour permettre de suivre les résultats obtenus, en utilisant des tableaux de bords, et apporter des corrections si nécessaire
- Décliner les objectifs généraux en objectifs individuels pour permettre à chaque collaborateur de l'équipe de se situer dans le projet global
- Elaborer un plan d'action planifié des tâches à réaliser, pour permettre à l'équipe d'atteindre les objectifs
- Organiser les rôles et responsabilités des membres de l'équipe, en recherchant à optimiser les complémentarités pour permettre la réussite du plan d'action
- Participer au recrutement et organiser les prises de postes des nouveaux collaborateurs pour assurer une insertion harmonieuse et efficace
- Utiliser les techniques de délégation auprès de l'équipe pour assurer une meilleure répartition des tâches et développer la responsabilité de chacun
- Adapter l'organisation des actions en fonction des écarts constatés entre les objectifs et le réalisé pour maintenir le niveau de performance attendu.
- Conduire des entretiens de recadrage, en face à face ou à distance, en exprimant une attente de résultats pour assurer la continuité des actions dans le respect d'une performance collective attendue
- Préparer et animer des réunions de suivi d'activités pour partager les résultats obtenus
- Organiser la gestion du temps et des priorités pour optimiser la productivité

ACTIVITE 2 : Gérer les relations humaines au profit de la cohésion d'équipe et du bien-être

- Identifier les caractéristiques individuelles des membres de l'équipe au niveau des compétences et des modes de comportements pour permettre de mieux réguler le groupe
- Intégrer les différences culturelles, générationnelles, éducationnelles dans la gestion de l'équipe pour permettre d'obtenir une cohésion harmonieuse et enrichie de cette diversité
- Adapter son mode de communication en fonction des besoins individuels par une écoute active et une compréhension de chaque profil pour permettre une collaboration efficace et durable
- Utiliser les techniques de motivation en incitant chaque collaborateur à identifier ses moteurs d'implication personnelle pour développer son niveau de qualité dans les tâches réalisées
- Organiser et conduire des réunions collaboratives en direct ou à distance en favorisant la participation et l'émergence d'idées nouvelles et créatives pour renforcer le sentiment d'appartenance et de contribution
- Développer les compétences des collaborateurs en identifiant leurs besoins pour les faire progresser et permettre d'élever les performances individuelles et collectives.
- Utiliser des techniques d'animation d'équipe en les challengeant et en utilisant les outils de reconnaissance pour déclencher l'envie de se dépasser
- Traiter positivement les sources de litiges ou de conflits pour transformer les résistances en opportunités par la création de solutions nouvelles
- Accompagner l'équipe à des situations de changements en appréciant leur niveau d'agilité pour développer leurs capacités d'adaptation et assurer un bien-être au travail

III. Notre démarche qualité

| | |
|---|---|
| Intitulé de la certification | Gérer les équipes avec agilité |
| Public ciblé | Tous publics |
| Prérequis | Pas de prérequis mais une expérience professionnelle d'au moins deux ans est appréciée. |
| Procédure d'admission des participants | En amont de la formation, un entretien de positionnement des compétences et un questionnaire est envoyé à chaque participant pour apprécier son niveau, connaître ses attentes, ses motivations et ses objectifs et ainsi, pouvoir adapter la formation si nécessaire. |
| Procédure d'assurance qualité | |
| Dans l'organisation des modalités de certifications | <p>Les modalités de certifications sont présentées et détaillées en amont de la formation. Chaque début de session fait l'objet d'un point avec les participants pour évaluer l'avancée de leurs travaux, et les accompagner individuellement.</p> <p>Le temps passé à la certification et au passage des évaluation est séparé du temps de formation.</p> |
| Normes de qualité | <p>La démarche de qualité est organisée en interne.</p> <p>L'organisme certificateur et l'organisme dispensant la formation sont référençables DataDock.</p> |

IV. Organisation de la formation

| Organisation de la formation | |
|---|---|
| Méthodes – Modalités pédagogiques | <p>La formation est dispensée en continue ou en discontinue. En inter / en intra.</p> <p>La formation est dispensée en 2 modules pour une durée allant de 4 à 8 jours en fonction du niveau de l'apprenant et de ses objectifs.</p> |
| Documentation et moyens mis à disposition | <p>Pédagogie alternant des travaux dirigés en sous-groupes, des apports et outils opérationnels, questionnaires d'évaluation, des retours d'expériences, des mises en situations.</p> <p>Entretiens réguliers avec les intervenants</p> |
| Organisation du jury | <p>Trois personnes seront désignées pour représenter le jury de certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable pédagogique qui accompagne les participants tout au long de la formation - Deux personnes extérieures à la formation appartenant à l'entreprise (l'un représentant employeur et l'autre salarial) <p>Le jury sera responsable de la remise de la certification</p> |
| Actions en cas de non-obtention du certificat | <p>En cas de non-obtention du certificat, il est proposé au participant un entretien différé lui permettant de repasser les épreuves. Dans le cas d'un manque de compétences pour l'obtention de la certification, une formation complémentaire sera proposée au participant.</p> |

V. Organisation de l'évaluation finale par les membres du jury

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES

Afin de pouvoir mener à bien leur mission de membre du jury, vous pouvez mettre à leur disposition les éléments suivants :

- Ce guide comprenant le programme du parcours de formation,
- Le cas échéant, les évaluations des candidats.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Le dossier administratif complet de la promotion à évaluer, comprenant notamment les feuilles de présence, les grilles d'évaluation ainsi que la liste des candidats.

LIEU DE L'ÉPREUVE

La formation se déroulera dans les locaux de :
Adresse et téléphone du site.

HORAIRES

Les horaires standard des journées d'évaluation sont de 9h00 à 17h30.
Les candidats seront convoqués par mail à heure fixe, le planning comprend les heures de passage et les temps de délibération.

Exemple, lors d'évaluations finales avec cas pratiques :

9h00 : candidat 1

- Préparation de 9h00 à 10h00
- Soutenance de 10h00 à 10h30
- Délibération de 10h30 à 10h45

9h45 : candidat 2

- Préparation de 9h45 à 10h45
- Soutenance de 10h45 à 11h15
- Délibération de 11h15 à 11h30

A leur arrivée, les candidats signeront les feuilles de présence.

Nous conseillons aux membres du jury d'arriver en avance afin de pouvoir échanger avec les autres membres, de s'installer et de commencer à l'heure précise de la convocation.

Chaque candidat pourra repartir une fois son évaluation terminée.

VI. Evaluation finale

L'examen final est composé de 6 évaluations

EVALUATIONS ACTIVITE 1 :
Organiser ses activités au profit de la performance

Evaluation 1 – Activité 1 - Compétences 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12

Mode. Etude de cas pratique sur l'organisation des activités d'une équipe avec soutenance orale

Modalités d'évaluation ;

Il est remis au candidat un énoncé de cas pratique :

- Soit réel en rapport avec le contexte de l'entreprise dont il fait partie.
- Soit fictif en leur transmettant le descriptif d'une entreprise dans son contexte changeant ainsi que des données qualitatives et quantitatives propres à son écosystème.

Dans un premier temps, il est demandé au candidat d'identifier et de retranscrire la stratégie ainsi que les valeurs de l'entreprise. Le candidat doit ensuite élaborer un plan d'action, en tenant compte de priorités et en prenant soin de décliner les objectifs individuels et les indicateurs de performances qui permettront de suivre les résultats.

Le candidat présente son plan d'action à l'oral (*lors de la journée de soutenance*)

Il est interrogé sur des situations professionnelles pouvant intervenir dans la mise en œuvre de son plan d'action : La prise de poste de nouveaux collaborateurs, leur intégration, l'organisation du système de délégation.

Enfin il est attendu du candidat qu'il réagisse à des interjections des évaluateurs sur des situations pouvant se présenter en écart avec les objectifs fixés.

Durée :

Pour le cas pratique fictif :

2 heures de préparation du plan d'action et 30 minutes de soutenance orale.

Pour le cas pratique réel : La restitution est prévue 1 à 2 mois après la formation, en accord avec le commanditaire, afin qu'il puisse mettre en pratique les compétences acquises et 30 minutes de soutenance orale.

Critères d'évaluation :

- cf. grille d'évaluation pour la soutenance ci-après.

Evaluation 2 : Activité 1 – Compétence 2

Mode. Exercice pratique en groupe sur la réalisation d'une charte de fonctionnement.

Modalité d'évaluation.

Les candidats doivent construire en groupe une mini-chartre de fonctionnement en s'appuyant sur des valeurs préalablement choisies et associées au sens donné dans les actions à mener.

La mini-chartre réalisée est ensuite présentée à l'oral en groupe avec des prises de paroles individuelles.

Durée : 1 heure pour la réalisation en groupe et 20 minutes pour la présentation orale en groupe.

Critère d'évaluation :

- La conception et la rédaction d'une charte de fonctionnement de l'équipe correspond aux valeurs de l'entreprise et démontre son caractère opérationnel.

Durée : 10 minutes par candidat

Critères d'évaluation :

- Les techniques de conduite d'entretiens sont appliquées.
- Les techniques de conduite de réunion sont appliquées.

Evaluation 3 : Activité 1. Compétences 10, 11

Mode : Jeux de rôle : Entretien de recadrage et conduite de réunion

Modalité d'évaluation :

A partir de l'étude de cas de l'évaluation 1, il pourra être demandé au candidat l'un des deux scénarios suivants :

-Animer une réunion opérationnelle en communiquant sur la stratégie de l'entreprise ou le suivi de l'activité

-Conduire un entretien de recadrage en exprimant une atteinte de résultats.

Les rôles entre les candidats seront échangés afin de permettre une évaluation individuelle.

EVALUATIONS ACTIVITE 2 :

Gérer les équipes au profit de la cohésion et de l'épanouissement individuel

Evaluation 4 : Activité 2 -Compétences 1, 2, 8

Mode : Exercice pratique soutenu à l'oral sur l'identification des différences comportementales dans une situation conflictuelle entre deux collaborateurs.

Modalités d'évaluation :

Il est remis au candidat un énoncé d'exercice pratique présentant une situation conflictuelle entre deux personnes d'une équipe occasionné par leurs différences comportementales et générationnelles.

Il est demandé au candidat d'identifier les caractéristiques de la situation conflictuelle en repérant les besoins spécifiques de chaque collaborateur impliqués dans la situation ainsi que leur mode de fonctionnement et de proposer un mode de résolution de conflit tenant compte de leurs complémentarités.

Durée : Pour la préparation 10 minutes et 10 minutes pour la soutenance.

Critères d'évaluation :

- Les différences comportementales sont identifiées et analysées.
- Les clés de la motivation individuelles sont identifiées.

Evaluation 5 : Activité 2 - Compétences 5, 7

Mode : Jeu de rôle sur une conduite de réunion

Modalités d'évaluation :

Le candidat conduit et anime une réunion à partir d'une thématique préalablement donnée et décrite dans son contexte. Les participants de la réunion seront joués par les autres candidats.

Durée : 10 minutes

Critères d'évaluation :

- Les techniques d'animation de l'équipe sont utilisées

Evaluation 6 : Activité 2 –Compétences 3, 4, 6, 8, 9

Mode : Jeux de rôle sur une conduite d'entretien avec soutenance orale.

Modalités d'évaluation

Le candidat conduit un entretien à partir d'une situation liée à un contexte en changement provoquant ainsi des résistances et des sources de litiges.

Le candidat identifie les résistances tout en les transformant en facteurs d'opportunités.

Le candidat est interrogé à l'oral suite au jeu de rôle. Il argumentera sur les techniques de communication et de motivation qu'il aura utilisées lors du jeu de rôle.

Durée : 120 minutes dont 10 minutes de soutenance orale.

Critères d'évaluation :

- Le candidat montre sa capacité à adapter son mode de communication
 - Les outils d'analyse de compétences et d'identification des écarts entre celles requises et celles acquises sont connus
 - Les outils de communication à distance sont connus.
 - Les techniques de gestion des situations et personnalités difficiles sont appliquées
 - Le candidat montre sa capacité à adapter son mode de communication

LES MISSIONS DU JURY

- Analyser le/les dossiers/cas pratiques et la présentation orale du candidat.
- Formuler des questions d'ordre technique pour valider l'acquisition des notions et pratiques transmises au cours du parcours, en lien avec la problématique développée.
- Examiner la problématique professionnelle du participant et échanger avec lui au sujet de la solution qu'il a choisi d'apporter à sa problématique.
- Evaluer, en toute objectivité, les réalisations des candidats et valider leurs compétences et leurs aptitudes, au moyen de la grille de notation et d'appréciation. **Il est préconisé de noter provisoirement les candidats puis de faire le point en fin de journée afin de comparer les notes attribuées au regard des prestations effectives de chacun ; et d'assurer ainsi une parfaite objectivité entre les candidats.**
- Délibérer, se concerter et renseigner une seule grille d'évaluation par candidat, dont l'originale sera transmise à l'organisme de formation.
- Remplir la notification d'avis motivé. Dans le cas d'une note inférieure à 60%, formuler des préconisations en vue d'un possible rattrapage.

Les résultats définitifs seront donnés a posteriori et individuellement par l'organisme dispensant la formation.

Le jury est composé de 2 à 3 personnes. Les formateurs ne peuvent, sauf exception, faire partie du jury d'une session au sein de laquelle ils sont intervenus.

Le jury est présidé par le représentant de l'organisme de formation, son rôle est notamment de prendre une décision finale à propos de toute information à reporter sur la grille d'évaluation, en cas de désaccord entre les membres du jury.

OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

La note finale est supérieure ou égale à 12/20, le diplôme est remis au candidat.

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

GRILLE D'EVALUATION INDIVIDUELLE

| Organisme Certificateur Bi'Com | | Organisme Formateur | EVALUATEUR : | | | |
|---|-------------------------|--|--------------|---|---|----|
| GRILLE D'EVALUATION Certification : "Gérer les équipes avec agilité" | | | | | | |
| Nom / Prénom | COMPETENCES EVALUEES | CRITERES D'EVALUATION | APPRECIATION | | | |
| Session du | | | ++ | + | - | -- |
| Evaluation 1 : Etude de cas - Soutenance orale | | La stratégie est communiquée en lui donnant du sens. | | | | |
| C1. Communiquer la stratégie et les valeurs de l'entreprise | | La pertinence des indicateurs de performance est démontrée. | | | | |
| C3. Définir des indicateurs de performance | | La présentation des objectifs est réalisée dans une déclinaison collective et individuelle. | | | | |
| C4. Décliner les objectifs généraux en objectifs individuels | | Le plan d'action est structuré, planifié et comporte toutes les tâches à réaliser individuellement pour atteindre les objectifs. | | | | |
| C5. Elaborer un plan d'action | | Le candidat montre sa capacité à réagir utilement et avec pragmatisme en s'adaptant aux situations imprévues et aux contraintes temporelles à respecter. | | | | |
| C6. Organiser les rôles et responsabilités des membres de l'équipe | | Les conditions de réussites à l'intégration de nouveaux postes sont mises en œuvres. | | | | |
| C7. Participer au recrutement et organiser les prises de postes | | Les techniques de délégations sont connues. | | | | |
| C8. Utiliser les techniques de délégation auprès de l'équipe | | | | | | |
| C9. Adapter l'organisation des actions en fonction des écarts constatés | | | | | | |
| C12. Organiser la gestion du temps et des priorités pour optimiser la productivité. | | | | | | |
| Evaluation 2 : Exercice pratique sur la réalisation d'une charte de fonctionnement | | La conception et la rédaction d'une charte de fonctionnement de l'équipe correspond aux valeurs de l'entreprise et démontre son caractère opérationnel. | | | | |
| C2. Définir et animer une charte de fonctionnement dans l'équipe | | | | | | |
| Evaluation 3 : Jeux de rôle - Entretien de recadrage et conduite de réunion | | Les techniques de conduite d'entretiens sont appliquées. | | | | |
| C10. Conduire des entretiens de recadrage, en face à face ou à distance, | | Les techniques de conduite de réunion sont appliquées | | | | |
| C11. Préparer et animer des réunions de suivi d'activités pour partager les résultats obtenus. | | | | | | |
| Evaluation 4 : Exercice pratique soutenu à l'oral sur l'identification des différences comportementales dans une situation conflictuelle entre deux collaborateurs | | Les différences comportementales sont identifiées et analysées. | | | | |

| | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| C1. Identifier les caractéristiques individuelles des membres de l'équipe au niveau des compétences et des modes de comportements C2. Intégrer les différences culturelles, générationnelles, éducationnelles dans la gestion de l'équipe C8. Traiter positivement les sources de litiges ou de conflits | Les clés de la motivation individuelles sont identifiées | | | | |
| Evaluation 5 : Jeu de rôle sur une conduite de réunion C5. Organiser et conduire des réunions collaboratives C7. Utiliser des techniques d'animation d'équipe | Les techniques d'animation de l'équipe sont utilisées | | | | |
| Evaluation 6 : Jeu de rôle sur une conduite d'entretien avec soutenance orale. C3. Adapter son mode de communication en fonction des besoins individuels C4. Utiliser les techniques de motivation C6. Développer les compétences des collaborateurs C9. Accompagner l'équipe à des situations de changements | Les outils d'analyse de compétences et d'identification des écarts entre celles requises et celles acquises sont connus | | | | |
| | Les outils de communication à distance sont connus | | | | |
| | Les techniques de gestion des situations et personnalités difficiles sont appliquées | | | | |
| | Le candidat montre sa capacité à adapter son mode de communication | | | | |
| Nombre total de cases cochées par colonne | | | | | |
| Calculer le % de chaque colonne (multiplier par 7,2 le nombre de cases cochées) | | 0% | 0% | 0% | 0% |
| POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION LA SOMME DES % DEUX PREMIERES COLONNES (++) et +) DOIT ETRE SUPERIEURE OU EGALE A 60% | | | 0% | | |
| COMMENTAIRE GENERAL | | | | | |
| POINTS FORTS | | | | | |
| POINTS D'AMELIORATION | | | | | |
| AVIS MOTIVE EN CAS DE NOTE INFERIEUR A 60% | | | | | |

Noms et signatures des jurys :

VII. Charte de l'organisme certificateur BI'COM

L'organisme de formation s'engage à :

- Respecter la mise en œuvre de la certification au regard des éléments transmis par l'organisme certificateur (guide et autres documents annexes).
- Mettre en place, sur toute la durée d'une action de formation, une équipe stable de formateurs.
- Faire appel à des formateurs qualifiés pour la mise en œuvre de la certification.
- Réaliser les positionnements initiaux à l'entrée en formation et individualiser les parcours au vu des besoins identifiés. Les durées de formation pourront être réduites ou rallongée par rapport aux durées préconisées.
- Fixer une date d'évaluation en accord avec le stagiaire, l'entreprise. Il est préconisé que l'évaluation ait lieu peu de temps après la fin de la formation.
- Tenir à disposition de l'organisme certificateur ou d'un auditeur les différents supports élaborés (bilan de positionnement, progression pédagogique, supports de formation pour le stagiaire, outil de suivi des stagiaire...)
- Produire et transmettre après chaque session, un document reprenant les statistiques des stagiaires formés sur le parcours certifiant (liste des candidats inscrits, nom/prénom, résultats des évaluations, etc).
- Mettre en place un jury désigné et organisé, en respect avec les critères définis par l'organisme certificateur.
- Informer l'organisme certificateur de toute modification d'un des éléments du contrat de partenariat (ex : changement de dénomination, de statut juridique, de dirigeants, d'adresse du siège social, changement de numéro de déclaration d'activité, ...).
- Informer l'organisme certificateur en cas de problèmes rencontrés lors de la mise en œuvre de l'action de formation.
- A faire apparaitre dans toute communication relative à la certification, le nom de l'organisme certificateur BI'COM en plus du nom de l'organisme de formation.

BI'COM s'engage à :

- Mettre à disposition les documents nécessaires à la mise en œuvre des formations tels que le référentiel, ce guide, la grille d'évaluation, etc.

En ce qui concerne la conduite des actions de formation et les prises en charges financières entrant dans le cadre de la formation professionnelle, l'organisme de formation devra se rapprocher du financeur.