ISGMI | Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information

LIVRET D'ACCUEIL

FORMATION : Bachelor Gestion Commerciale (3ème année)
Chargé de gestion commerciale (RNCP de Niveau 6)

Notre challenge, votre avenir !

Mise à jour le 03 juillet 2024
Paris • France

Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information
Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé
Association régie par la Loi 1901 N°RNA W751263621 - SIRET 909 717 407 00011 - Code APE 8542Z
Cité universitaire Descartes Paris-Est, 4 rue Galilée 77420 Champs-sur-Marne - Tél. +33 (0)1 43 65 57 24 - info@isgmi.fr - www.isgmi.fr

SOMMAIRE

Le mot de la direction 3
1. L'apprentissage 4
1.1. Le statut de l'apprenti 4
1.2. Les droits de l'apprenti 4
1.3. L'engagement réciproque (l'employeur, le CFA et l'apprenti) 6
1.4. Les règles de santé et de sécurité au travail 6
1.5. Les éventuelles difficultés rencontrées durant votre contrat d'alternance 7
1.6. Les cas de rupture du contrat d'apprentissage 8
2. L'équipe pédagogique 14
2.1. Vos référents 14
2.2. Vos formateurs 14
3. L'organisation de votre temps 14
3.1. Les horaires de la formation 14
3.2. Votre emploi du temps / planning hebdomadaire* 15
4. Le contenu de votre formation 16
4.1. Les objectifs de la formation 16
4.2. Le programme de la formation 16
4.3. Dispositif d'accompagnement et suivi des apprenants durant la formation 17
Cours en présentiel 17
Cours en distanciel via zoom 17
4.4. Le référentiel 18
4.5. Les modalités de validation 18
4.6. L'organisation de l'évaluation des connaissances en cours de formation 19
4.7. Modalités de rattrapage, d'accompagnement et suivi en cas de non obtention du diplôme 22
5. Certificats ou attestations délivrés en cas de non obtention du diplôme 26
5.1. En cas de redoublement partiel 26
5.2. En cas de redoublement total 26
5.3. Attestation d'assiduité aux cours 27
6. Les informations pratiques 27
6.1. L'accessibilité au CFA ISGMI (Campus Bonne Nouvelle) 27
6.2. L'accessibilité au CFA ISGMI (Campus Cité Universitaire Descartes Paris-Est) 27
6.3. L'accessibilité en situation de handicap 28
6.4. Divers 29
7. Le règlement intérieur 29
8. La charte d'engagement qualité de l'apprentissage 29
Annexes 29
Annexe I - Le référentiel 29
Annexe II - Le règlement intérieur 29
Annexe III - La charte d'engagement qualité de l'apprentissage 29

Le mot de la direction

Toute l'équipe de la ISGMI vous souhaite la bienvenue !

Au cours de cette formation, vous allez découvrir un nouvel environnement professionnel et pédagogique. Nous vous accompagnerons tout au long de votre formation pour vous permettre d'acquérir des compétences en vue d'une bonne insertion professionnelle.

Vous trouverez dans ce livret de nombreuses informations qui vont vous permettre de vous familiariser avec notre établissement et préparer votre rentrée dans les meilleures conditions possibles. Si vous avez besoin d'informations complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter : info@isgmi.fr ou 01 43 65 57 24.

Nous vous souhaitons, dès à présent, un excellent parcours !

1. L'apprentissage

1.1. Le statut de l'apprenti

L'apprenti possède le statut de « salarié d'entreprise » à part entière.

Au sein de son entreprise, l'apprenti est par conséquent un salarié comme les autres : il bénéficie des mêmes droits et est soumis aux mêmes obligations. Le code du travail, les règlements et la convention collective de l'entreprise lui sont applicables sans distinction.

Cela signifie :

- Que l'apprenti bénéficie d'un examen médical dans les deux mois suivant la signature de son contrat. S'il a moins de 18 ans cet examen doit avoir lieu avant l'embauche.
- Qu'il participe aux élections prud'homales (s'il a plus de 16 ans), et aux élections professionnelles de l'entreprise (s'il remplit les conditions d'électorat et d'éligibilité).
- Que son ancienneté est prise en compte s'il signe un autre contrat de travail avec l'entreprise à l'issu de l'apprentissage.

Pour autant, le contrat d'apprentissage signé par l'apprenti n'est pas un contrat de travail comme les autres. Il s'en différencie notamment en ce qui concerne le partage du temps de l'apprenti entre le centre de formation et l'entreprise (article L6222-24 du code du travail). Il correspond à un contrat de type particulier, dont certaines règles ne relèvent pas du droit commun.

1.2. Les droits de l'apprenti

L'apprenti a un statut de salarié. À ce titre, il est soumis aux mêmes droits et obligations que les autres employés.

Cependant les apprentis préparant une formation de l'enseignement supérieur au CFA ISGMI sont affiliés au régime étudiant, ils sont donc titulaires d'une carte d'étudiant.

La couverture sociale de l'apprenti :

L'apprenti est assuré social. Il bénéficie de la même protection sociale que les autres salariés de l'entreprise. Aussi en cas de maladie, d'accident ou d'arrêt de travail, l'apprenti bénéficie des remboursements et des indemnités journalières de la Sécurité Sociale. Il est couvert pour les maladies professionnelles et accidents du travail, que l'accident survienne au CFA, en entreprise ou à l'occasion des trajets du domicile aux différents lieux de l'apprentissage.

Attention, pour les jeunes entrants en apprentissage dans le cadre d'un premier emploi, votre employeur doit effectuer une déclaration unique d'embauche qui vous permettra d'obtenir votre immatriculation. Cependant, vous devez tout de même informer votre caisse d'Assurance Maladie de votre nouveau statut et lui fournir votre contrat

d'apprentissage, vos bulletins de salaire, un relevé d'identité bancaire ou postal, une pièce d'état civil (pièce d'identité, passeport, fiche d'état civil,…) et le formulaire transmis par votre caisse.

Le salaire de l'apprenti

L'apprenti est rémunéré et son salaire est calculé en fonction d'un pourcentage du SMIC (ou du minimum conventionnel). (SMIC au 1er janvier 2024 = 11,65 euros brut l'heure, soit 1 766,92 euros sur une base de 35h/semaine).

Rémunération sous réserve de la convention collective applicable

En 1ère année de contrat d'apprentissage				
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
Salaire brut	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC*	100% du SMIC*
	477,07 €	**759,78 €**	**936,47 €**	**1 766,92 €**
En 2ème année de contrat d'apprentissage				
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
Salaire brut	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC*	100% du SMIC*
	689,10 €	**901,13 €**	**1077,82 €**	**1 766,92 €**
En 3ème année de contrat d'apprentissage				
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
Salaire brut	55% du SMIC	67% du SMIC	78% du SMIC*	100% du SMIC*
	971,81 €	**1 183,84 €**	**1 378,204 €**	**1 766,92 €**

A noter ! Tous les revenus doivent être déclarés aux impôts, soit dans la déclaration de revenus des parents de l'apprenti ou, si l'apprenti est majeur et autonome, dans sa propre déclaration de revenus. Pour le contrat d'apprentissage, l'apprenti bénéficie d'une exonération si ses salaires n'ont pas dépassé le plafond de 19 744 euros pour les revenus perçus en 2022 (et donc déclarés en 2023). Les revenus qui dépassent cette somme doivent être déclarés.

Le contrat de travail de l'apprenti

Les contrats en alternance signés sont majoritairement un Contrat à Durée Déterminée (CDD). Le contrat d'apprentissage peut aussi être proposé dans le cadre d'un Contrat à Durée Indéterminée (CDI).

Ce contrat de travail est obligatoire et il va préciser un certains nombre de droits et d'obligations, les règles à respecter dans l'entreprise et le rythme de votre travail entre entreprise et formation (horaires, temps de travail, congés, lieu(x) de travail...).

La durée du contrat en alternance correspond à la durée de la préparation du diplôme. Le rythme va varier suivant la formation.

Les apprentis bénéficient des mêmes droits à congés que les salariés de l'entreprise, soit 2 jours et ½ acquis par mois complet travaillé (5 semaines ou 30 jours pour une année complète). Ils bénéficient, dans le mois qui précède l'examen d'apprentissage, d'un congé supplémentaire de 5 jours pour la préparation des épreuves.

A la fin du contrat en alternance, l'employeur peut embaucher l'apprenti ! Dans le cas contraire, cette première expérience professionnelle est une expérience à part entière et donc un atout pour l'apprenti en recherche d'emploi !

La durée de travail de l'apprenti :

L'apprenti âgé de 18 ans et plus est soumis à l'horaire de travail applicable dans l'entreprise. Les heures passées au centre de formation sont comprises dans le temps de travail (pour l'apprenti mineur, des règlements spécifiques s'appliquent).

1.3. L'engagement réciproque (l'employeur, le CFA et l'apprenti)

Le contrat en alternance par apprentissage est un **engagement tripartite**, c'est à dire qu'il engage à la fois l'employeur, le CFA et l'apprenti.

L'employeur s'engage à :

- désigner un référent (maître d'apprentissage ou tuteur) au sein de l'entreprise pour accompagner l'apprenti.
- fournir un emploi en relation avec les objectifs de la formation à l'apprenti.
- respecter le rythme de l'alternance entre temps en entreprise et en formation.
- communiquer avec le CFA de l'apprenti.
- verser un salaire tous les mois à l'apprenti.

Le CFA s'engage à :

- assurer une formation en lien avec le diplôme ou la certification visée
- délivrer les enseignements généraux, technologiques et techniques
- faire le lien entre votre formation et l'entreprise pour assurer un suivi régulier

L'apprenti s'engage à :

- être présent et s'investir dans son poste de travail et en formation
- effectuer le travail confié par l'employeur
- respecter le règlement intérieur de l'entreprise ainsi que celui du CFA
- suivre les consignes de son maître d'apprentissage ou tuteur
- se présenter aux épreuves du diplôme ou qualification

1.4. Les règles de santé et de sécurité au travail

L'employeur doit garantir la santé et la sécurité de ses salariés. Il ne doit confier à l'apprenti que des tâches ou des travaux conformes au plan de formation défini avec le CFA, et Le maître d'apprentissage doit être présent pour le jeune. Il est le garant de la formation pratique de l'apprenti. L'apprenti ne doit pas être livré à lui-même.

À ce titre, l'employeur doit :

- évaluer les risques pour la santé et la sécurité de ses salariés.
- mettre en œuvre des actions de prévention.
- privilégier la mise en place de protections collectives (ex: garde corps, aspiration de poussières de bois, ouverture impossible du pétrin pendant son fonctionnement...),

- mettre à disposition les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires (ex : masque respiratoire, gants, casque de chantier, bouchons d'oreille, lunettes de protection...). Ces EPI ainsi que tout autre vêtement de travail sont mis gratuitement à disposition des salariés. Leur entretien et leur renouvellement sont à la charge de l'employeur.
- former et informer sur les risques pour la santé et la sécurité et les mesures prises pour y remédier.

En tant qu'apprenti, vous devez avoir une bonne hygiène de vie.

Sommeil

- Dormez suffisamment 7 à 8 h de sommeil sont recommandées.
- Pendant vos jours de congés, reposez-vous (ne laissez pas la dette de sommeil s'accumuler), pensez à la sieste.
- Évitez les écrans avant d'aller vous coucher, privilégiez des moments calmes.
- Favorisez un repas léger le soir.

Alimentation

- Variez et équilibrez votre alimentation.
- Ne sautez pas de repas : un bon petit déjeuner est indispensable pour bien démarrer une journée de travail.
- Pensez à boire au minimum 1,5 litre d'eau dans la journée.
- Profitez de votre pause de midi pour prendre le temps de manger.

Loisirs

Bougez chaque jour.

- Pratiquez une activité physique.
- Aérez vous, sortez, marchez, privilégiez les transports en commun.

Prenez soin de vous

- Évitez le tabac et l'alcool.
- Signalez tout problème de santé à votre médecin traitant.
- Soyez à jour de vos vaccinations.
- Soignez votre hygiène corporelle et vestimentaire.

Faites-vous accompagner

Faites vous plaisir avec vos amis, pas besoin d'être ivre ou drogué pour faire la fête.

Certains médicaments, l'alcool, le cannabis, et autres drogues altèrent la vigilance, entraînent des conséquences sur l'organisme et ont un impact important sur le travail.

1.5. Les éventuelles difficultés rencontrées durant votre contrat d'alternance

En cas de difficulté durant votre contrat en alternance, vous devez absolument en parler ! Plusieurs raisons personnelles peuvent entrer en ligne de compte : un rythme de travail intense, un manque d'intégration dans l'équipe, le secteur qui ne vous plaît

finalement pas, ou d'autres raisons liées à l'adaptation en entreprise ou dans la formation. Dans tous les cas, privilégiez le dialogue et demandez régulièrement un entretien avec votre tuteur pour faire le point ainsi qu'avec le CFA.

En cas de désaccord ou de litige non résolu, prenez contact avec la chambre consulaire dont vous dépendez (lié au secteur d'activité). Elle fera appel à un médiateur pour vous aider à trouver une solution et repartir du bon pied.

- Chambres de Métiers et de l'Artisanat en Île-de-France
- Chambre de Commerce et de l'Industrie en Île-de-France
- SOS apprentis de l'Association nationale des apprentis de France (ANAF)

1.6. Les cas de rupture du contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail conclu entre un employeur et un apprenti dans le cadre d'une formation initiale. Il permet à l'apprenti d'acquérir des compétences professionnelles sanctionnées par un diplôme d'État ou un titre reconnu au Répertoire National des Certifications professionnelles (RNCP).

Le déroulement de la formation en contrat d'apprentissage repose sur l'alternance. Cela consiste à suivre une formation théorique dans un organisme de formation en alternance avec une mise en pratique de ces acquis au sein d'une entreprise.

En principe, le contrat d'apprentissage prend fin à son terme mais comme tout contrat de travail, il peut aussi être rompu à d'autres moments. La rupture du contrat d'apprentissage peut être à l'initiative de l'employeur, du salarié ou de l'administration.

Dans quels cas peut-on rompre un contrat d'apprentissage ?

Durant la période probatoire des 45 premiers jours de formation (consécutifs ou non), l'employeur ou l'apprenti peuvent rompre le contrat sans avoir à fournir un motif précis. De plus, cette rupture ne nécessite pas de respecter un délai de préavis.

Pour définir la durée de la période d'essai de 45 jours, il ne faut pas tenir compte des périodes pendant lesquelles l'apprenti est en formation théorique dans un CFA mais seulement les périodes où l'apprenti est en formation pratique dans l'entreprise.

La rupture du contrat pendant la période d'essai ne prévoit alors aucun versement spécifique d'indemnité. Elle doit simplement être notifiée par écrit au Directeur du CFA en charge de la formation ainsi qu'à l'organisme auprès duquel le contrat a été enregistré. Elle sera ensuite transmise à la délégation locale de la DREETS (ex-DIRECCTE).

Au-delà de la période probatoire, la rupture anticipée du contrat d'apprentissage ne peut être effectuée que dans certains cas. Elle peut être conclue d'un commun accord entre l'employeur et l'apprenti ou par décision unilatérale de l'un deux. Celui qui prend l'initiative de rompre le contrat devra alors se soumettre à des procédures bien définies.

Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information
Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé
Association régie par la Loi 1901 N°RNA W751263621 - SIRET 909 717 407 00011 - Code APE 8542Z
Cité universitaire Descartes Paris-Est, 4 rue Galilée 77420 Champs-sur-Marne - Tél. +33 (0)1 43 65 57 24 - info@isgmi.fr - www.isgmi.fr

Il faut également noter qu'un apprenti peut demander une rupture anticipée du contrat d'apprentissage lors de l'obtention de son diplôme, dans les conditions prévues par la loi (voir ci-après).

Rupture à l'initiative de l'employeur

Durant la période probatoire, aucune indemnité n'est due au salarié sauf stipulation contraire du contrat comme énoncé à l'article L. 6222-21 du Code du Travail.

L'employeur peut résilier le contrat en cas de faute grave de l'apprenti ou à cause de son inaptitude à exercer le métier. Est reconnue comme faute grave de l'apprenti, son refus d'exécuter les consignes ou son embauche par un autre employeur à l'issue d'un arrêt maladie.

L'inaptitude du salarié est validée à la suite d'un examen par un médecin (inaptitude médicale) ou par un centre d'information et d'orientation (inaptitude professionnelle). Cet examen s'effectue sur ordonnance du juge ou sur demande de l'employeur, de l'apprenti ou son représentant légal ou du directeur du CFA.

L'inaptitude professionnelle est admise quand l'apprenti ne peut continuer la formation théorique dans le cas où il a échoué à son examen de première année et qu'il n'est pas admis à redoubler.

Passé la période probatoire de 45 jours, la rupture du contrat est conclue :

- par accord entre l'employeur et l'apprenti. Cet accord doit être constaté par écrit et notifié au directeur du CFA (Centre de Formation des Apprentis), au responsable d'établissement où est implantée la section d'apprentissage, à la Chambre Consulaire ayant enregistré le contrat et à la DDT (Direction Départementale du Travail).
- par résiliation judiciaire du contrat à la suite d'une faute grave de l'apprenti ou son inaptitude à exercer le métier. Cette résiliation est un jugement rendu par le conseil de prud'hommes que l'employeur est obligatoirement tenu de saisir. En attendant le jugement, l'apprenti est frappé de la mise à pied conservatoire prononcée par l'employeur. Durant cette période, l'apprenti peut bénéficier de son salaire s'il a été prouvé qu'il n'est pas, en définitive, à l'origine des causes de la rupture du contrat.

Des sanctions sont prévues en cas de non saisie du conseil de prud'hommes par l'employeur. Il est tenu de :

- Payer les salaires dûs jusqu'au terme (si entre temps, le contrat est arrivé à son terme) ou jusqu'au jour où la résiliation judiciaire est prononcée.
- Verser des dommages et intérêts à l'apprenti en réparation du préjudice causé par la résiliation anticipée du contrat. Ce montant est au moins égal au salaire que l'apprenti aurait perçu jusqu'au terme du contrat.

Changements des conditions de rupture à partir de 2019

La loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" a assoupli les conditions de rupture pour les contrats d'apprentissage conclus à compter du 1 janvier 2019.

L'employeur n'est ainsi plus tenu de solliciter le conseil des prud'hommes pour licencier un apprenti s'il respecte la procédure de licenciement pour motif personnel ou disciplinaire prévus en cas de faute grave, inaptitude ou force majeure.

Par ailleurs, l'exclusion définitive d'un apprenti du CFA en charge de sa formation constitue également désormais une cause réelle et sérieuse de licenciement pour motif personnel.

La rupture du contrat à l'initiative du salarié

Auparavant, le contrat d'apprentissage ne permettait pas à l'apprenti de démissionner (sauf dans le cas d'obtention du diplôme visé) et ce dernier devait se tourner vers le conseil des prud'hommes pour demander la résiliation du contrat en cas de faute grave de l'employeur ou de manquements répétés à ses obligations.

La réforme du contrat d'apprentissage prévue dans le cadre de la loi "Avenir professionnel" ouvre droit à la démission pour l'apprenti pour les contrats conclus à partir du 1er janvier 2019 et dans des conditions définies précisément par le décret n° 2018-1231 du 24 décembre 2018.

Pour faire valoir son droit à la démission, l'apprenti doit, sauf exception, saisir le médiateur de l'apprentissage désigné par les chambres consulaires dont il dépend et informer son employeur dans les 5 jours suivant par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout moyen conférant date certaine.

La rupture du contrat d'apprentissage intervient ensuite dans un délai d'au moins 7 jours à compter de la notification par l'apprenti à l'employeur de son intention.

Conditions de rupture pour les contrats conclus après le 01 janvier 2019

L'apprenti peut rompre le contrat en déposant sa démission uniquement durant la période probatoire ou suite à une faute de l'employeur à l'issue de celle-ci.

En cas de démission, l'apprenti peut démissionner sans préavis et sans justificatif précis durant la période probatoire. Passé ce délai, le contrat peut être résilié :

- Par accord commun entre l'employeur et l'apprenti. La même procédure de notification s'applique alors comme dans le cas de l'initiative de l'employeur.
- Suite à l'obtention du diplôme ou du titre préparé. Dans ce cas, l'apprenti dispose d'un préavis de 1 mois pour informer l'employeur par écrit.

Les autres cas de démission ne sont pas acceptés et ne doivent pas être pris en compte par l'employeur. Autrement, cela ouvre droit à des indemnités au profit de l'apprenti

Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information
Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé
Association régie par la Loi 1901 N°RNA W751263621 - SIRET 909 717 407 00011 - Code APE 8542Z
Cité universitaire Descartes Paris-Est, 4 rue Galilée 77420 Champs-sur-Marne - Tél. +33 (0)1 43 65 57 24 - info@isgmi.fr - www.isgmi.fr

car l'employeur n'a pas valablement rompu le contrat. Dans ce cas, l'employeur peut demander la résiliation judiciaire du contrat.

Rupture pour faute de l'employeur

En cas de faute de l'employeur ou de manquements répétés à ses obligations, l'apprenti peut demander la résiliation auprès du Conseil de prud'hommes. La résiliation peut être prononcée dans certains cas comme :

- Non règlement des sommes dues selon les dispositions de la Cour de Cassation Chambre Sociale n°92-42.427 du 06 décembre 1995
- Insalubrité des conditions d'hébergement de l'apprenti (Cour d'Appel de Douai, du 30 nov. 2000)
- Violence (gifle) à l'égard de l'apprenti (Cour de Cassation Chambre Sociale n°88-40.597 du 05 février 1992
- Manquements de façon répétée aux dispositions règlementaires concernant la durée du travail, l'interdiction du travail les jours fériés et le dimanche pour les salariés de moins de 18 ans (Cour d'Appel de Versailles du 05 nov 1999)
- Suppression de l'hébergement dont bénéficiait l'apprenti (une serveuse de restaurant) selon le jugement n°98-42.385 de la Cour de Cassation Chambre Sociale.

Toutefois, l'apprenti est tenu d'exécuter son contrat jusqu'à ce que la décision du juge soit prononcée.

Rupture anticipée du contrat après obtention du diplôme

L'article L115-2 du Code du travail définit qu'un apprenti peut demander la rupture anticipée de contrat d'apprentissage en cas d'obtention du diplôme ou titre visé par la formation en alternance suivie.

L'apprenti doit alors obligatoirement notifier par écrit sa décision à l'employeur avec envoi d'une lettre recommandé A/R au minimum 1 mois avant la date de souhaitée de la rupture du contrat (en vertu du décret n°2020-372 du 30 mars 2020 – alinéa 8). Cette lettre doit préciser la date d'effet de la rupture du contrat d'apprentissage et stipuler son motif. L'apprenti doit également en informer son organisme de formation et la chambre consulaire concernée par le contrat.

La rupture du contrat à l'initiative de l'administration

L'administration peut décider de la suspension ou la rupture du contrat d'apprentissage lorsque l'employeur manque à ses obligations ou que l'apprenti est mis en danger.

- En cas de manquements de l'employeur à ses obligations tels le dépassement des horaires ou la violation de son obligation de formation, sans qu'il y ait toutefois mise en danger de l'apprenti, le préfet peut interdire l'engagement d'apprentis par l'entreprise et exiger la rupture des contrats en cours. L'employeur est alors tenu de verser à l'apprenti les sommes qu'il aurait pu percevoir jusqu'au terme du contrat.

- En cas de changement d'employeur, le contrat est automatiquement transmis au nouvel employeur qui est alors tenu d'effectuer une déclaration pour accomplir la formation des apprentis.
- En cas de risques majeurs d'atteinte à la santé ou à l'intégrité physique et morale, le contrat peut être suspendu en urgence en vue d'une éventuelle rupture. Ces risques peuvent être :
  - Des sévices physiques ou brutalités et des sévices moraux (insultes, humiliations, harcèlement moral ou sexuel)
  - Exposition à des matières ou substances dangereuses sans protections individuelles ou collectives, conduite de machines dangereuses, installations non conformes, infractions graves aux réglementations sur la durée du travail ou le travail de nuit…

Procédures de l'administration pour rompre un contrat d'apprentissage

L'inspection du travail effectue une enquête. Le directeur départemental du travail dispose de 15 jours pour statuer sur la rupture ou la poursuite du contrat. Durant ce délai, l'apprenti continue à percevoir sa rémunération.

Si la reprise du contrat n'est pas autorisée :

- Le contrat est rompu mais l'employeur est tenu de verser à l'apprenti les sommes qu'il aurait pu percevoir jusqu'au terme du contrat. Le directeur départemental peut également interdire temporairement le recrutement de nouveaux apprentis ou de tout jeune en insertion professionnelle.
- L'apprenti peut demander la réparation du préjudice subi causé par la rupture anticipée du contrat
- Le titre de maître d'apprentissage confirmé est retiré d'office si l'employeur en est le titulaire.

Conséquences de la rupture du contrat

En échange de son engagement de formation d'un apprenti, l'employeur perçoit normalement des aides financières versées par l'État ou la Région.

Si le contrat d'apprentissage est rompu et que l'employeur a été reconnu en torts, ou si la décision de rupture est prononcée par l'administration, l'employeur est alors tenu de reverser :

- L'indemnité forfaitaire reçue de la Région
- Les exonérations de charges sociales et le crédit d'impôt dont il bénéficiait de la part de l'État

Par ailleurs, la loi "Avenir professionnel" prévoit pour les contrats d'apprentissage signés à partir du 01 janvier 2019 que le CFA est désormais tenu de permettre à l'apprenti de continuer à suivre sa formation théorique pendant 6 mois dans tous les cas de rupture à l'initiative de l'employeur et doit contribuer à lui en trouver un nouveau.

Trouver de plus amples informations en visitant ces liens :
https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/formation-en-alternance-10751/apprentissage/contrat-apprentissage
https://www.legalplace.fr/guides/rupture-contrat-apprentissage/

Les solutions proposées par l'établissement à l'apprenti en cas de rupture de son contrat par son initiative

En cas de rupture du contrat d'apprentissage à l'initiative du salarié/l'apprenant, si celui-ci souhaite cependant poursuivre la formation, l'établissement lui propose :

- Financement personnel des frais de scolarité
- Aide pour trouver un nouvel employeur grâce à notre service dédié (M. Ming XU) joignable au 01 43 65 57 24 ou info@isgmi.fr

Ou visitant les sites internet ci-dessous :

Explorer les plate-formes dédiées à l'Alternance

La plate-forme #1jeune1solution ; vivre une expérience en Europe

Le site La bonne alternance ; préparer votre recherche ou votre entretien avec un employeur ;

Le portail de l'alternance du ministère du Travail.

Consulter les sites de recherche d'emploi

Les sites généralistes : Agefiph, Apec, Jobintree, Keljob, Monster ;

Les sites d'emploi local : Leboncoin et Regionsjob.com ;

Des sites spécialisés : Lesjeudis.com (informatique) ;

Des agrégateurs d'offres : Cadremploi, Indeed, Jobijoba, Jobted.

Parcourir les offres d'entreprises et administrations

Le Kompass : annuaire des entreprises

La Place de l'apprentissage : bourse de contrats des administrations de la fonction publique.

Trouver une entreprise qui recrute des apprentis

La bonne alternance propose la plate-forme "Se former et travailler en alternance" où vous pouvez rechercher une offre de contrat en apprentissage. Elle facilite ainsi la mise en relation entre les candidats et les entreprises qui recrutent.

Renseignez les champs de recherche : métier et lieu pour identifier les entreprises susceptibles de recruter des apprentis. Affinez votre recherche à l'aide des filtres : rayon et niveau d'études visé.

Ce service proposé par Pôle emploi recense aussi des formations en apprentissage pour trouver un CFA (centre de formation d'apprentis).

2. L'équipe pédagogique

2.1. Vos référents

Vos interlocuteurs au sein de l'ISGMI ont chacun des fonctions bien spécifiques utiles à connaître afin de vous adresser à la bonne personne selon la nature des informations dont vous avez besoin.

Nom et Prénom	Fonctions / Missions	Courriel
XU Ming	Directeur Référent Handicap / Mobilité nationale et internationale	xumingparis@hotmail.com
DAMBRON Patrick	Référent pédagogique Référent Compétences / Entreprises	patrick.dambron@gmail.com
DIALLO Aliou	Chargé de missions pédagogiques et commerciales	aliou.diallo@isgmi.fr
MAO Vivian	Coordinatrice administrative et pédagogique	info@isgmi.fr

2.2. Vos formateurs

Vous rencontrerez vos formatrices et formateurs au cours de l'année en fonction des matières étudiées et pratiquées. N'hésitez pas à vous rapprocher d'eux.

Nom et Prénom	Titre-Qualité	Domaines - Matières	Courriel
Bernard BARBERI	▪ Docteur en Sciences de l'Information et de la Communication ▪ Expert-comptable	▪ Gestion financière ▪ Comptabilité analytique approfondie	bernard.barberi@online.fr
Karine BOUVRY	▪ Docteure en Sciences économiques	▪ Anglais professionnel ▪ Communication professionnelle	kboyakhchyan@hotmail.com
Slim CHABIR	▪ Master en sciences de gestion	▪ Comptabilité ▪ Contrôle de gestion	chabirslim@live.fr
Patrick CHATAINIER	▪ Mastère en management ▪ Ingénieur ▪ Contrôleur de Gestion	▪ Management d'entreprise ▪ Contrôle de gestion	p.chatainier@hotmail.fr
Mathias CHINI-GERMAIN	▪ Mastère en Marketing et Communication	▪ e-commerce ▪ marketing et communication digitales	mathias.chini-germain@sfr.fr
Patrick DAMBRON	▪ Master recherche en Sciences de Management ▪ DESS en Relations interculturelles	▪ Marketing et stratégie d'entreprise	patrick.dambron@gmail.com
Aliou DIALLO	▪ Mastère Management des affaires	▪ Gestion de projet ▪ Informatique	aliou.diallo@isgmi.fr
Samy KEROB	▪ Master en sciences de gestion	▪ Commercial ▪ Marketing	samy.kerob@skj-europ.com
Thibaut LAUWERIER	▪ Docteur en éducation	▪ Communication ▪ Informatique	thilauw@icloud.com
Federica NICOLO	▪ Docteure en Droit	▪ Techniques et droit commerciaux ▪ Négociation commerciale ▪ Logistique	federicanicolo@icloud.com
Jean-Marie PERETTI	▪ Professeur émérite des Universités	▪ Ressources humaines ▪ RSE et diversité ▪ Leadership	jmperetti@icloud.com
Ming XU	▪ Docteur en Sciences Économiques	▪ Macro et microéconomies	xumingparis@hotmail.com

3. L'organisation de votre temps

3.1. Les horaires de la formation

Environ 30 jours avant la rentrée scolaire, nous vous ferons parvenir une convocation par courriel, accompagnée du programme de formation, reprenant l'ensemble des

informations relatives à votre inscription, ainsi que les modalités pratiques d'accès au site de formation.

Sur place, le jour J, un représentant de l'ISGMI vous accueillera en compagnie du formateur, vous orientera vers la salle de formation et s'assurera que tout est prévu pour faciliter votre séjour dans les meilleures conditions.

Nos formations se déroulent en semaine, durant les jours ouvrables, en journée, de manière à faciliter votre propre organisation de travail.

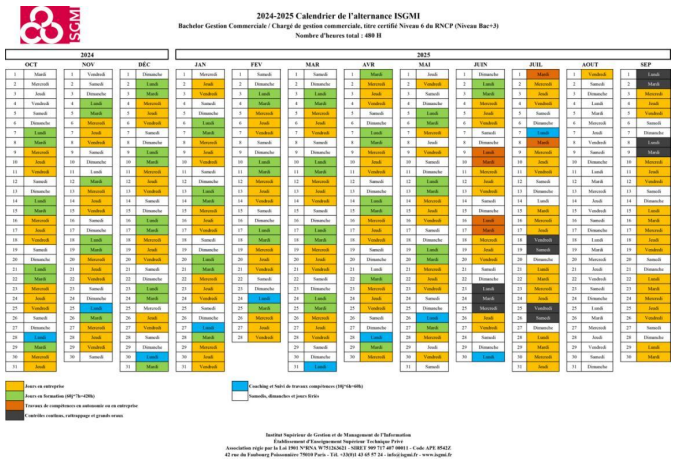
Les horaires de formation sont les suivants (Hors vacances et jours fériés) :
Le matin : de 09 h 00 à 12 h 30
L'après-midi : de 13 h 30 à 17 h ou 18 h

L'ISGMI vous garantit un minimum de 6 heures de formation intensive par jour.
Pour vous accueillir, l'ISGMI est ouverte dès 8 h 30 et clôt ses portes à 18 h 30 heures.
S'il s'agit d'une session en classe virtuelle, la convocation sera accompagnée ou suivie d'un planning ZOOM. Il vous suffira de cliquer sur le lien en saisissant votre nom et prénom pour participer à votre classe.

Le dispositif de classe virtuelle requiert un outil informatique de type tablette ou ordinateur avec webcam/haut-parleur et connexion Internet de qualité. Afin de réunir toutes les conditions propices à l'apprentissage, un environnement favorable à un investissement cognitif est un préalable. En cas de difficulté, vous pouvez contacter le numéro suivant : 01 43 65 57 24.

Cette organisation est celle qui rythmera votre formation. Si des modifications ponctuelles devaient intervenir, vous en serez informé par courriel ou téléphone.

3.2. Votre emploi du temps / planning hebdomadaire*



**un planning au format A3 vous sera remis séparément.*

4. Le contenu de votre formation

4.1. Les objectifs de la formation

A l'issue de la formation, vous serez capable de mobiliser les compétences suivantes dans un grand nombre de secteurs :

- Concevoir et mettre en œuvre des actions marketing ;
- Définir et mettre en œuvre le Plan d'Action Commerciale (PAC) ;
- Organiser la prospection et le développement du portefeuille de clients ;
- Mettre en œuvre une stratégie de gestion de la relation client ;
- Manager une équipe opérationnelle ;
- Anticiper et innover.

4.2. Le programme de la formation

Le programme est présenté par unités d'enseignement qui sont les suivantes :

- UE 1 : Gestion d'entreprise (10 crédits)
- UE 2 : Marketing (6 crédits)
- UE 3 : Management et ressources humaines (4 crédits)
- UE 4 : Outils et supports (10 crédits)
- UE 5 : Techniques et Stratégies commerciales (10 crédits)
- UE 6 : Spécialités (10 crédits)
- UE 7 : Valorisation des compétences professionnelles (10 crédits)

SAVOIRS ASSOCIES ET COMPETENCES	Heurs	Crédits
UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE		
Gestion d'entreprise		
Gestion logistique	70	10
Contrôle de gestion commerciale		
Droit des contrats		
Management de l'information et des connaissances - Business Intelligence		
Réglementations, Responsabilités et risques professionnels		
UE 2 : MARKETING		
Veille stratégique, études de marchés	60	6
Marketing digital, e-réputation		
Marketing stratégique		
Analyse comportementale du consommateur		
Marketing et innovations		
Marketing opérationnel (facultatif)		
Marketing événementiel		
UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES		
Fondamentaux de la GRH	40	4
Management interculturel		
UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS		
Méthodologie de la gestion de projet	60	10
Référencement		

Brand Content		
Informatique de gestion : PGI CRM, gestion base de données		
Analyse de données		
RGPD, Processus Qualité et Responsabilité sociale de l'employeur		
UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES		
Stratégie commerciale	**80**	**10**
Actions promotionnelles et publicitaires		
Techniques commerciales, Commerce à l'international		
Commercial et Sponsoring		
UE 6 : SPÉCIALITÉS		
Commerce international	**80**	**10**
Gestion commerciale		
Marketing & Communication		
Comptabilité & Finance d'entreprise		
Management & Ressources humaines		
UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES		
Projet	**75**	**10**
Atelier insertion professionnelle		
Séminaires culture métier		
Rédaction du Rapport d'activités, du dossier Projet et du Livret d'employabilité		
Training grand oral		
EXAMEN FINAL = DOSSIER PROFESSIONNEL SUR 2 JOURS	**15**	
Total	**480**	**60**

4.3. Dispositif d'accompagnement et suivi des apprenants durant la formation

Cours en présentiel

Personne ressource :

Nous avons mis à disposition une personne détentrice de compétences utiles sera disponible dans l'établissement pendant les cours de sorte qu'elle puisse intervenir rapidement dès qu'il y a un problème. Cette personne sera chargée de résoudre les problèmes techniques rencontrés par les apprenants et/ou les intervenants avant, pendant voire après les cours.

Coordonnées de la personne ressource :
Ming XU
Info@isgmi.fr
+33 (0)1 43 65 57 24

Cours en distanciel via zoom

Personne ressource :

Nous avons mis à disposition une personne détentrice de compétences utiles en informatique qui se connectera à tous les cours en ligne, de sorte qu'elle puisse intervenir rapidement dès qu'il y a un problème. Cette personne sera chargée de résoudre les problèmes techniques rencontrés par les apprenants pendant leurs cours

en ligne. Elle n'assistera pas aux cours en tant que tels mais sera disponible en cas de besoin.

Coordonnées de connexion à la plate-forme zoom :

BBA3 (3ème année)
Lien : https://us02web.zoom.us/j/3131322505?pwd=dkRscFN2c0d2WXBDMDBYcFB5Nk9KQT09
Nº personnel pour la réunion : 313 132 2505
Nº de compte : 3007576291
Clé de l'animateur : 014545
Aliou DIALLO

Formation :
Une formation sur l'utilisation de Zoom aura lieu au début de l'année scolaire avant le début des cours en ligne. Cette formation permettra aux apprenants de maîtriser les fonctionnalités de l'outil de visioconférence et d'optimiser leur expérience d'apprentissage en ligne.

Caméras :
Tous les participants aux cours en ligne, professeurs compris, devront mettre leurs caméras. Cette mesure vise à minimiser le sentiment de solitude et le risque de décrochage en favorisant l'interaction entre les apprenants et les enseignants.

WhatsApp
Des sous-groupes WhatsApp seront créés afin de vous envoyer des informations groupées rapidement et facilement, mais aussi répondre à vos éventuelles interrogations de manière individuelle.

Le dispositif d'accompagnement mis en place vise à aider les apprenants à surmonter les difficultés qu'ils pourraient rencontrer lors de leurs cours en ligne. En fournissant une personne ressource, une formation et en favorisant l'interaction, nous espérons offrir une expérience d'apprentissage en ligne plus agréable et plus efficace pour tous les apprenants.

4.4. Le référentiel
Le référentiel est présenté en annexe I.

4.5. Les modalités de validation
Pour obtenir le titre RNCP, le candidat devra réaliser l'intégralité des travaux de sa formation ainsi que la mission professionnelle prévue par le référentiel de formation. Il devra également se présenter aux examens et les réussir. Le titre RNCP est conditionné à la réalisation et la validation de la troisième année de Bachelor.

Il doit, en outre, valider 3 blocs de compétences, 9 compétences transversales au minimum et obtenir 12/20 en performance au minimum.

À la sortie de formation, l'ISGMI vous remet une attestation de fin de formation dans les 7 jours après les grands oraux, le bulletin de notes dans les 30 jours et le titre sera délivré avant la fin de l'année.

4.6. L'organisation de l'évaluation des connaissances en cours de formation

Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
3.2 Mobiliser les savoirs et techniques de droit pour mettre en place des contrats commerciaux. Élaborer une proposition commerciale et financière à l'attention d'un client.	**UE 2 : Marketing** **Contrôle continu écrit** **Droit des contrats** **Durée préconisée : 2H** Le candidat devra analyser différents contrats commerciaux et rédiger ses préconisations. Il lui est également demandé de soumettre une proposition commerciale.	La collecte d'informations juridiques est qualitative. Les principaux des éléments des contrats sont définis et correctement analysés. Le candidat propose des actions correctives
2.10 Analyser l'identité de la marque pour assurer la cohérence des décisions et des actions pouvant influencer la perception de cette marque. Formaliser la politique RSE de l'organisation et mettre en place une stratégie de réputation numérique dans le cadre d'une gestion de crise ou pour parer toute difficulté. Utiliser les outils numériques pour la diffusion d'information.	**UE 2 : Marketing digital, e-réputation** **Contrôle continu écrit** **Notoriété et e-réputation** **Durée préconisée : 2H** À partir des études réalisées précédemment et de son analyse de l'environnement interne, le candidat doit préciser le contexte et les enjeux, puis proposer une stratégie de protection de l'entreprise ou d'un produit / service sur internet qui prend en compte les engagements de l'organisation en termes d'éthique, de RSE, de développement durable.	Le candidat présente une analyse approfondie de la stratégie de présence en ligne de l'organisation, à l'aide d'un outil approprié (QQOQCCP). Il décrit l'identité numérique : médias sociaux et buts recherchés, en lien avec la stratégie. La stratégie « web social » proposée et les mots clés sont pertinents. Il propose un plan d'actions pour entretenir les contenus présents sur le web : circulation des informations, référencement, contenus ou actualités mis à jour, relations avec les internautes. La stratégie comprend une veille permettant de contrôler son image en ligne et des outils de veille adaptés. Connaissance des process de la RSE (niveau 2 / 5 minimum).
Compétence complémentaire : Maîtriser les moyens utilisés pour remplir les objectifs définis par le marketing stratégique	**UE 2 : Marketing opérationnel** **Contrôle continu écrit** **Marketing opérationnel** **Durée préconisée : 2H** Le candidat effectue une analyse du marché et étudie la stratégie marketing. Son marketing mix lui permet de rendre ses préconisations.	L'analyse du marché est circonstanciée La segmentation est satisfaisante et permet de proposer des actions concrètes et réalisables La stratégie est correctement définie Le candidat détaille le mix produit, prix, distribution, promotion Les préconisations sont variées : communication, promotion, publicité, marketing direct...
3.7 Mobiliser ses connaissances des différentes cultures et usages locaux afin de mieux comprendre les différentes cultures, et d'adapter les	**UE 3 : Management interculturel** **Contrôle continu - Mise en situation** **Management interculturel** **Travail de groupe** :	L'analyse du contexte est pertinente. Le candidat est capable d'observation, d'objectivité dans l'analyse des problématiques relationnelles. Maîtrise confirmée du management interculturel

offres à la clientèle.	Il est demandé aux candidats de proposer des solutions sur un sujet de management interculturel qu'ils auront choisi de traiter (sujet validé en amont par le référent pédagogique).	(minimum 3 / 5). Le candidat démontre des qualités managériales
4.5 et 5.4 et 6.4 et 7.7 S'exprimer et se faire comprendre en langue anglaise dans son environnement professionnel afin de réaliser des ventes en face à face, par téléphone, sur internet... Viser le niveau requis pour le TOEIC	**UE 6 : Anglais professionnel** **Contrôle continu oral en anglais** **Vente** **Mise en situation professionnelle** **Durée : 15 minutes** (5 minutes de préparation, 5 minutes de présentation, 5 minutes d'échanges avec le jury) Le candidat réalise un acte de vente dans le cadre défini par le formateur.	L'analyse du contexte et de l'environnement est pertinente Le candidat adapte sa communication en fonction de l'interlocuteur Sa culture métier lui permet de proposer une argumentation afin de traiter les objections. Il fait preuve d'assertivité, de perspicacité Le vocabulaire spécifique / technique est maîtrisé (niveau 3 minimum) Le candidat exprime ses idées de façon fluide L'exposé est structuré
4.3 Développer une méthode d'analyse des informations collectées et de recherche d'éléments complémentaires afin de réaliser un budget prévisionnel. Proposer des outils et moyens de contrôle pour le suivi du budget au fil du temps.	**UE 6 : Budget d'un service** **Contrôle continu écrit** **Gestion d'un budget** **Durée préconisée : 2H** A partir d'éléments concrets, le candidat détermine le budget d'un service et construit un plan d'actions.	La collecte d'informations budgétaires est qualitative : toutes les charges et dépenses sont prises en compte et bien regroupées par catégorie. Maîtrise confirmée de la comptabilité générale (niveau 3 / 5 au moins). Tous les éléments constitutifs sont présents. Les charges et produits sont bien identifiés. La présentation du budget est satisfaisante
4.2 Mobiliser les procédures administratives de traitement afin d'assurer le suivi des commandes. - Mettre en place un tableau de bord de suivi de l'activité et des résultats permettant d'analyser les écarts et de proposer des actions correctives. - Utiliser les outils de gestion pour optimiser le pilotage de son service.	**UE 6 : Management d'un service commercial** **Contrôle continu écrit** **Performance d'un service** **Durée préconisée : 2H** Le candidat détermine pour un service les indicateurs de suivi de l'activité, propose un tableau de bord de suivi opérationnel. Il réalise un diagnostic et une analyse du budget du service commercial et propose des outils pour en mesurer les performances. Il termine par des préconisations pour doper la rentabilité du service.	Les charges et produits sont bien identifiés. Le budget de trésorerie est correct, le candidat propose des choix de placement ou de gestion de découvert judicieux. Il propose un tableau de bord de suivi de l'activité et des résultats du service. Les écarts de performance et de rentabilités sont analysés, des actions correctives sont proposées. Des axes d'amélioration sont proposés pour doper la rentabilité (meilleurs taux de conversion, fidélisation accrue et coûts mieux maîtrisés).
- Mobiliser les éléments de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique afin de déterminer des coûts de revient par produit / service	**UE 6 : Gestion commerciale** **Contrôle continu écrit** **Analyse de gestion commerciale** **Durée préconisée : 2H** À partir d'éléments fournis, le candidat analyse des indicateurs de suivi de l'activité (commandes ou réservations, évolution du CA...)	Maîtrise confirmée de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique (niveau 3 / 5 au moins). Tous les éléments constitutifs sont présents. L'analyse de l'activité commerciale est objective et justifiée. Les taux et ratios sont correctement calculés. Les résultats sont analysés, interprétés et commentés et permettent d'établir un diagnostic de rentabilité fiable.

	Il détermine des taux de marge et des ratios afin de produire un diagnostic de rentabilité commerciale de produits ou services.	Des recommandations réalistes sont formulées.
4.4 Mobiliser les outils et techniques de négociation permettant de développer un argumentaire et de mener à bien une négociation.	**UE 6 : Négociation commerciale** **Contrôle continu Challenge** **Négociation commerciale** À partir d'une situation concrète, le candidat propose une stratégie de négociation en précisant comment il contacte le client, quelles techniques il met en place... Une grille d'évaluation est élaborée avec l'ensemble des participants avant le début du challenge Le formateur propose un jeu de rôle. Il précise les conditions de l'exercice : durée, objectifs, présentation avec ou sans support, face à une personne ou un groupe.	L'analyse de la situation prend en compte tous les éléments constitutifs : contexte, client, concurrence... Le candidat démontre une méthodologie et une bonne maîtrise des différentes étapes de la négociation. Il propose un argumentaire permettant de lever les objections et de convaincre son interlocuteur, il fait preuve de capacités de conviction. Ses préconisations sont judicieuses.

Pour vérifier que vous avez bien acquis les compétences visées par le titre, vous serez évalué, en groupe ou en individuel, à travers des mises en situations professionnelles sous la forme d'études de cas et de jeux de rôles. Vous aurez ainsi, par exemple, à définir et élaborer un plan d'action commerciale : actions, objectifs, moyens, budget, planning, argumentation et outil de pilotage et reporting, puis à mener une négociation.

Il y a deux sessions d'examens/contrôles continus

La validation des UE est soumise au régime de contrôle continu terminal, le premier de ces contrôles est appelé Session 1 et a lieu 3 semaines après la fin de chaque UE. La deuxième session ou session de rattrapage a lieu à la dernière semaine du mois de mai.
Un mail est envoyé à tous les apprenants concernés 15 jours avant le début de chaque session. Il tient lieu de convocation. Nul ne pourra se prévaloir de la non-connaissance du calendrier

Pour l'ensemble des matières l'évaluation peut se faire sous 3 formes

- Épreuve(s) écrite(s)
- Épreuve(s) orale(s)
- Épreuve(s) pratique(s)

L'examen national aura lieu la dernière semaine du mois de juin.
Le grand oral aura lieu aux deux dernières semaines du mois de juillet.

4.7. Modalités de rattrapage, d'accompagnement et suivi en cas de non obtention du diplôme

- Session 1

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée (ABJ) à la session 1 d'un ou plusieurs contrôles continus

En cas d'échec ou d'absence justifiée (ABJ) par un cas de force majeure, à un ou plusieurs contrôles continus (CC), ou si l'étudiant n'a pas obtenu une moyenne pondérée aux contrôles continus supérieure ou égale à 10 sur 20, il sera autorisé à s'inscrire aux rattrapages en session 2.

Les rattrapages des contrôles continus sont organisés sous la forme d'un examen **écrit** dans la période qui suit la fin du semestre d'études.

Les rattrapages aux contrôles continus sont également ouverts aux étudiants qui ont obtenu une moyenne pondérée comprise entre 10 et 12 sur 20, souhaitant obtenir une meilleure note.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 de l'examen national

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 de l'examen national**,** l'apprenant sera autorisé à s'inscrire aux rattrapages en session 2. Cette session ayant lieu en février de l'année suivante.

Sont considérés comme ayant échoué à l'examen national, tous les apprenants qui ont obtenu une note inférieure à 12/20.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 du grand oral

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 du grand oral, l'apprenant sera autorisé à se présenter à la session 2, au jury de l'année suivante. Cette session a lieu en septembre de l'année suivante.

Sont considérés comme ayant échoué au grand oral, tous les apprenants qui ont obtenu une note inférieure à 12/20.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 de travaux de recherches

Les travaux de recherches représentent un moyen d'évaluation du module par les intervenants. Ils remplacent ainsi les contrôles continus. Donc, en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 de travaux de recherches, l'apprenant sera autorisé à s'inscrire aux rattrapages en session 2 qui peuvent alors être organisés sous la forme d'examen.

Sont considérés comme ayant échoué aux travaux de recherches, tous les apprenants

dont les travaux ne respectent que partiellement ou pas du tout les consignes de l'intervenant.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 des travaux de compétences

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 1 des travaux de compétences, (stage, mission, rapport, projet, mémoire) les rattrapages consisteront à les refaire entièrement ou partiellement.

Sont considérés comme ayant échoué aux travaux de compétences, tous les apprenants dont les travaux ne respectent que partiellement ou pas du tout le référentiel.

Les rattrapages peuvent prendre les formes suivantes :

- Accomplissement d'un nouveau stage, d'une nouvelle mission et du rapport correspondant ;
- Rédaction d'un nouveau rapport de stage ;
- Réalisation d'un nouveau projet d'initiative ;
- Accomplissement d'un travail supplémentaire.

La session de rattrapage des travaux de compétences aura lieu en février de l'année suivante.

Modalités de suivi en cas d'absence non justifiée (ABNJ)

En cas d'absence non justifiée à la session 2 d'une des évaluations ci-dessus mentionnées, l'apprenant sera contacté par téléphone dans la semaine qui suivra celle de la session 2 afin de savoir le motif de son absence non justifiée. Une fois ce motif apprécié par la pédagogie, un échange zoom avec l'apprenant et son maître d'apprentissage sera alors programmé 2 semaines après la semaine de la session 1 afin de trouver une solution commune et requérir ensuite la motivation de l'apprenant pour éventuellement l'inscrire aux rattrapages en session 2.

- **Session 2**

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée (ABJ) à la session 2 d'un ou plusieurs contrôles continus

En cas d'échec à la session 2 d'un ou plusieurs contrôles continus, l'apprenant aura droit à la compensation s'il a obtenu une note comprise entre 8 et 9,5/20 lors de la session 2. Sinon, l'unité d'enseignement sera réputée non acquise.

En cas d'absence justifiée (ABJ) à la session 2 d'un ou plusieurs contrôles continus, l'apprenant aura droit à une session spéciale pour composer la session 2.

NB : Pour les deux cas ci-dessus, un redoublement partiel sera alors proposé à l'apprenant, après entretien approfondi avec le responsable pédagogique si l'apprenant a validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera admissible en classe

supérieure avec des cours complémentaires de rattrapage à suivre obligatoirement sur notre plate-forme Crossknowledge selon un plan de formation que nous aurons arrêté d'un commun accord.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 de l'examen national

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 de l'examen national, l'apprenant a le droit d'être inscrit l'année qui suit la session 2, auprès du certificateur afin d'être présenté au jury de certification. Cela engendre des frais à la charge de l'apprenant.

Sont considérés comme ayant échoué à l'examen national session 2, tous les apprenants qui ont obtenu une note inférieure à 12/20.

NB : Un redoublement partiel sera alors proposé à l'apprenant, après entretien approfondi avec le responsable pédagogique si l'apprenant a validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera admissible en classe supérieure avec des cours complémentaires de rattrapage à suivre obligatoirement sur notre plate-forme Crossknowledge selon un plan de formation que nous aurons arrêté d'un commun accord.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 du grand oral

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 du grand oral, l'apprenant a le droit d'être inscrit l'année qui suit la session 2, auprès du certificateur afin d'être présenté au jury de certification. Cela engendre des frais à la charge de l'apprenant.

Sont considérés comme ayant échoué au grand oral, tous les apprenants qui ont obtenu une note inférieure à 12/20.

NB : Un redoublement partiel sera alors proposé à l'apprenant, après entretien approfondi avec le responsable pédagogique si l'apprenant a validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera admissible en classe supérieure avec des cours complémentaires de rattrapage à suivre obligatoirement sur notre plate-forme Crossknowledge selon un plan de formation que nous aurons arrêté d'un commun accord.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 de travaux de recherches

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 de travaux de recherches, l'apprenant aura droit à la compensation s'il a obtenu une note comprise entre 8 et 9,5/20 lors de la session 2. Sinon, l'unité d'enseignement sera réputée non acquise.

Sont considérés comme ayant échoué aux travaux de recherches, tous les apprenants dont les travaux ne respectent que partiellement ou pas du tout les consignes de l'épreuve.

NB : Un redoublement partiel sera alors proposé à l'apprenant, après entretien approfondi avec le responsable pédagogique si l'apprenant a validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera admissible en classe supérieure avec des cours complémentaires de rattrapage à suivre obligatoirement sur notre plate-forme Crossknowledge selon un plan de formation que nous aurons arrêté d'un commun accord.

Modalités de suivi en cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 des travaux de compétences

En cas d'échec ou d'absence justifiée à la session 2 des travaux de compétences, l'apprenant a le droit d'être inscrit uniquement aux blocs de compétences non validés, l'année qui suit la session 2. Cela engendre des frais à la charge de l'apprenant.

Sont considérés comme ayant échoué aux travaux de compétences, tous les apprenants dont les travaux ne respectent que partiellement ou pas du tout le référentiel.

NB : Un redoublement partiel sera alors proposé à l'apprenant, après entretien approfondi avec le responsable pédagogique si l'apprenant a validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera admissible en classe supérieure avec des cours complémentaires de rattrapage à suivre obligatoirement sur notre plate-forme Crossknowledge selon un plan de formation que nous aurons arrêté d'un commun accord.

La compensation

La compensation consiste à accorder les crédits d'une UE pour laquelle le candidat a obtenu une note inférieure à 10/20 au terme des deux sessions de contrôles continus, la première étant la session officielle et la seconde, le rattrapage.

Conditions de compensation

Avoir obtenu au contrôle continu une note comprise entre 8 et 9,5/20.

- Avoir été assidu à un taux d'au moins 98% aux cours de l'UE concernée et y avoir fait preuve de participation reconnue par l'intervenant
- Avoir obtenu, à la catégorie des UE majeures, une moyenne égale ou supérieure à 10/20

Ces trois conditions étant simultanément remplies.

- Note de l'UE retenue pour la compensation

C'est la meilleure note obtenue à l'issue des deux sessions de contrôles continus qui est prise en compte pour la compensation.

- Nombre d'UE compensables au titre d'un semestre

Le nombre d'UE compensées ne peut excéder trois.

- Effet de la compensation
    - La note de l'UE compensée (inférieure à 10/20) reste inchangée,
    - Les crédits alloués à l'UE compensée sont acquis.

NB :

- Le candidat ne souhaitant pas bénéficier de la compensation doit impérativement l'exprimer par écrit auprès du service des examens au plus tard 72 heures après réception de son bulletin de notes.
- Les travaux de compétences ne peuvent en aucun cas être compensés.

Modalités de suivi en cas d'absence non justifiée (ABNJ) à une ou plusieurs épreuves de la session 2

En cas d'absence non justifiée à la session 2 d'une des évaluations ci-dessus mentionnées, l'apprenant sera contacté par téléphone dans la semaine qui suivra celle de la session 2 afin de savoir le motif de son absence non justifiée. Une fois ce motif apprécié par la pédagogie, un échange zoom avec l'apprenant et son maître d'apprentissage sera alors programmé 2 semaines après la semaine de la session 2 afin de trouver une solution commune et requérir ensuite la motivation de l'apprenant pour éventuellement l'inscrire auprès du certificateur pour les blocs de compétences concernés ou, selon le cas, le grand oral voire examen national.
Si cela concerne des contrôles continus, ayant validé au moins 36 de ses crédits sur 60, il sera discuté la question de son admissibilité en classe supérieure avec des crédits à rattraper.

Cela dit, en cas de récidive, c'est-à-dire l'apprenant déjà convoqué au sein de l'établissement pour ABNJ à la session 1 est directement proposé au redoublement total et devra refaire l'ensemble des travaux et évaluations. L'information lui sera adressée par courriel la semaine qui suivra celle de la session 2.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez contacter M. Ming XU, chargé d'accompagnement et de suivi en cas de non-obtention du diplôme :
Ming XU
xumingparis@hotmail.com
01 43 65 57 24

5. Certificats ou attestations délivrés en cas de non obtention du diplôme

5.1. En cas de redoublement partiel

En cas de redoublement partiel, qui est le cas d'une validation partielle des crédits et/ou une validation partielle des blocs de compétences (+3/5 des compétences), une attestation de formation, ainsi qu'un relevé de notes précisant les compétences acquises et les UE validées seront délivrés à l'apprenant.

5.2. En cas de redoublement total

En cas de redoublement total, qui est le cas de la non obtention d'au moins 36 crédits/60, et/ou la non validation d'au moins 3/5 des blocs de compétences, une

attestation de formation, ainsi qu'un relevé de notes précisant les compétences acquises et les UE validées seront délivrés à l'apprenant.

5.3. Attestation d'assiduité aux cours

Une attestation d'assiduité aux cours sera délivrée à tous les apprenants n'ayant pas excédé 2,5% d'absences non justifiées aux cours.

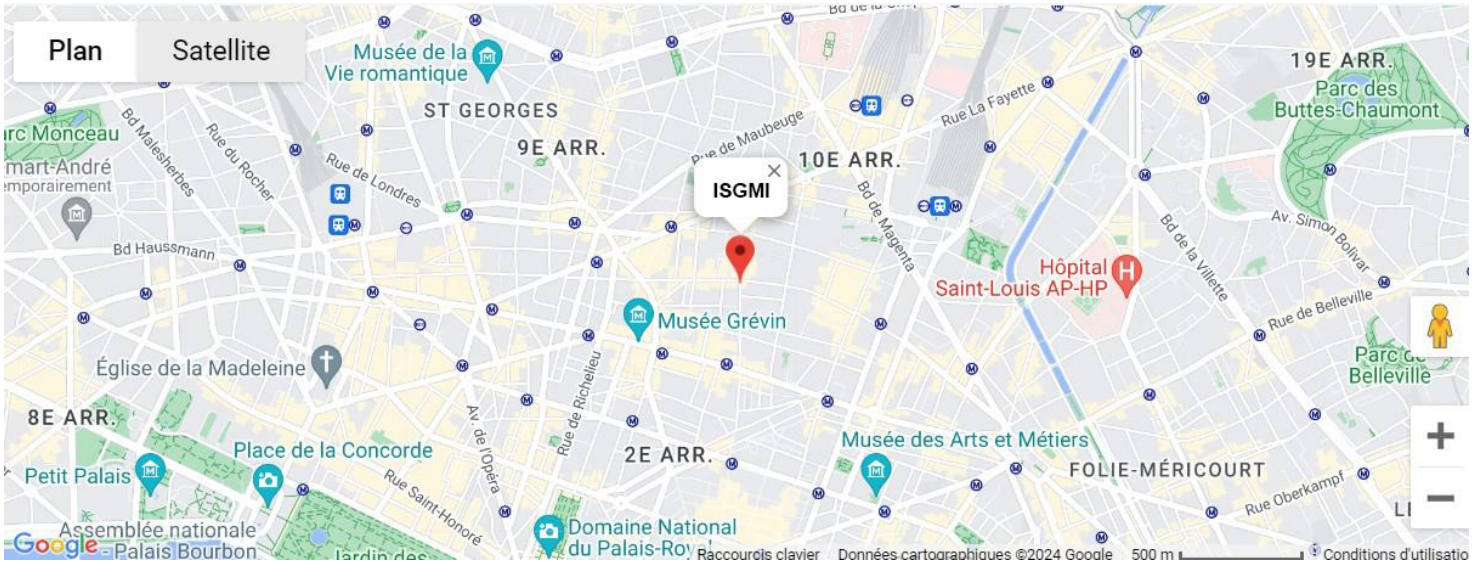
6. Les informations pratiques

6.1. L'accessibilité au CFA ISGMI (Campus Bonne Nouvelle)

L'accès au Campus ISGMI est facilité par la présence de deux stations de métro à proximité. Il se trouve au 6ème étage d'un bâtiment du 10ème arrondissement de Paris.

Adresse du Campus Bonne Nouvelle
42 rue du Faubourg Poissonnière 75010 Paris (France)

Plan d'accès



Accès en transport en commun
Métro : Station Bonne Nouvelle (ligne 9 Mairie de Montreuil - Pont de Sèvres ou ligne 8 Créteil -Balard)
Station Poissonnière (ligne 7 Mairie d'Ivry / Villejuif Louis Aragon - La Courneuve)

Parking
Le Parc de stationnement « Rex-Atrium » permet de garer son véhicule dans la même rue que le Campus.

6.2. L'accessibilité au CFA ISGMI (Campus Cité Universitaire Descartes Paris-Est)

Adresse : 4 rue Galilée 77420 Champs-sur-Marne (6ème étage), il sera ouvert au public à compter du 16 septembre 2024.
Accès en transport en commun : RER A : Station Noisy-Champs

6.3. L'accessibilité en situation de handicap

Monsieur Ming XU est désigné comme votre référent handicap qui est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap.

L'Accessibilité à l'ISGMI pour les personnes en situation de Handicap
À l'ISGMI, toutes nos formations sont accessibles aux étudiants en situation de handicap à partir du moment où ils remplissent toutes les conditions de nos pré-requis et sont admis par nos équipes après entretien.
Les équipes de l'ISGMI se mobilisent quotidiennement pour accueillir les étudiants en situation de handicap. Nous leur proposons une écoute attentive, un accompagnement personnalisé et adapté, pour qu'ils puissent intégrer notre campus dans les meilleurs conditions et suivre leur formation à l'ISGMI.

Les étudiants possédant une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) peuvent bénéficier de divers aménagements pour préparer leur formation à l'ISGMI. S'ils sont en alternance, en entreprise, c'est leur médecin du travail qui mesurera et validera la compatibilité des missions qui leur seront confiées, avec leur handicap.

Des moyens humains mis en œuvre
À l'ISGMI, le personnel enseignant et administratif est sensibilisé au handicap et à l'accueil en milieu ordinaire d'étudiants en situation de handicap.

Le Consultant Formation et Carrière qui inscrit l'étudiant a pour mission de suivre et d'accompagner l'apprenti tout au long de sa formation à l'ISGMI, comme en entreprise. Il construit avec lui son projet professionnel en prenant en compte les spécificités de son handicap.

Le référent handicap du campus ISGMI veille à ce que la formation de l'étudiant en situation de handicap se déroule au mieux. Il cherche les solutions les plus adaptées à la situation de l'étudiant handicapé, en relation directe avec le monde associatif et les acteurs de la formation.
Le référent handicap est l'intermédiaire entre les formateurs et l'étudiant. Il aide le formateur à résoudre les problèmes qui peuvent survenir au cours de la formation de l'étudiant handicapé. Il se rend disponible pour recevoir l'étudiant en situation de handicap lorsqu'il en ressent le besoin.

Des aides et des aménagements techniques en faveur du handicap
En fonction du handicap de l'étudiant et si sa situation l'exige, l'ISGMI prévoit un aménagement du campus pour faciliter l'accessibilité.

Les étudiants en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs modalités d'examen (tiers-temps, PC, aide à la saisie…) voire d'un allongement d'un

an de la durée de leur formation.

6.4. Divers

Un espace boissons ainsi qu'un micro-onde sont à votre disposition pendant les pauses.
Des restaurants, brasseries, fast-foods et cafés se trouvent dans l'environnement immédiat du Campus ISGMI. Le rayon snaking d'un supermarché est accessible sur une large plage horaire.
Notre service logement/hébergement peut vous conseiller dans le choix d'offres d'agences immobilières, de particuliers ou encore de résidences étudiantes en Île-de-France

7. Le règlement intérieur

Le règlement intérieur figure en annexe II.

8. La charte d'engagement qualité de l'apprentissage

La charte d'engagement qualité figure en annexe III.

Annexes

Annexe I - Le référentiel
Annexe II - Le règlement intérieur
Annexe III - La charte d'engagement qualité de l'apprentissage

ISGMI Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information

Référentiel pédagogique - Programme 3ème année

SAVOIRS ASSOCIES ET COMPETENCES
UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE
Gestion d'entreprise
Gestion logistique
Contrôle de gestion commerciale
Droit des contrats
Management de l'information et des connaissances - Business Intelligence
Réglementations, Responsabilités et risques professionnels
UE 2 : MARKETING
Veille stratégique, études de marchés
Marketing digital, e-réputation
Marketing stratégique
Analyse comportementale du consommateur
Marketing et innovations
Marketing opérationnel (facultatif)
Marketing événementiel
UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES
Fondamentaux de la GRH
Management interculturel
UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS
Méthodologie de la gestion de projet
Référencement
Brand Content
Informatique de gestion : PGI CRM, gestion base de données
Analyse de données
RGPD, Processus Qualité et Responsabilité sociale de l'employeur
UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES
Stratégie commerciale
Actions promotionnelles et publicitaires
Techniques commerciales, Commerce à l'international
Commercial et Sponsoring
UE 6 : SPÉCIALITÉ
Gestion commerciale
UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
Projet
Atelier insertion professionnelle
Séminaires culture métier
Rédaction du Rapport d'activités, du dossier Projet et du Livret d'employabilité
Training grand oral
EXAMEN FINAL = DOSSIER PROFESSIONNEL SUR 2 JOURS

UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE

Matières : Gestion d'entreprise

- **Objectifs pédagogiques :**

Tenir compte de la zone de chalandise et mobiliser les outils de planification et de partage d'informations dans l'objectif de proposer un plan d'actions cohérent.
Réaliser un budget prévisionnel afin de maîtriser les coûts et recettes lors d'une campagne puis évaluer les retombées d'une campagne commerciale.
Préparer une argumentation pour défendre son plan d'actions afin d'accroître les ventes.
Proposer des outils afin d'assurer un contrôle budgétaire du suivi des actions.

- **Contenu :**

Notion de coûts : Distinction entre coûts de production (direct, indirect…) et hors-production
Budgets commerciaux, investissements
Rentabilité, mesure et analyse des écarts
Élaboration des actions correctives,
Critères de choix d'un investissement

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Dossier projet</u> **Compte-rendu : Plan d'actions et budget prévisionnel** ***(Production individuelle)*** Dans le cadre du projet commercial mené en groupe, le candidat présente dans son Dossier Projet le plan d'actions, le budget prévisionnel et les retombées attendues.	Le plan d'actions est cohérent avec l'analyse mercatique menée. La collecte d'informations budgétaires est qualitative : toutes les charges et dépenses sont prises en compte et bien regroupées par catégorie. Maîtrise confirmée de la comptabilité générale (niveau 3 / 5 au moins). Tous les éléments constitutifs sont présents. Les charges et produits sont bien identifiés. La présentation du budget est satisfaisante

UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE

Matière : Gestion logistique

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les outils permettant de suivre la disponibilité des produits (en magasin, en réserve...) afin de satisfaire au mieux le client.
Le cas échéant, exploiter des solutions cross canal pour livrer rapidement les produits non disponibles ou configurés à la commande.

- **Contenu :**

Indicateurs de suivi logistique,
Reporting et tableaux de bord opérationnels
Rentabilité, Mesures et écarts,
Élaboration des actions correctives

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Rapport d'activités</u> **Compte-rendu : Indicateurs de suivi logistique** ***(Production individuelle)*** Le candidat détermine les indicateurs de gestion des produits ou services et propose son tableau de bord à l'organisation. Il rédige un compte-rendu et émet des recommandations à l'attention de son manager / directeur.	Le candidat justifie les indicateurs choisis, il sera jugé sur leur pertinence et leur fiabilité. Il précise les résultats (utilisation du tableau de bord, taux de remplissage, dysfonctionnements constatés, etc). Les préconisations sont présentes et judicieuses, elles permettront à l'organisation d'améliorer sa gestion logistique.

UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE

Matière : Contrôle de gestion commerciale

- **Objectifs pédagogiques :**

Mesurer de façon pertinente et dynamique la satisfaction client et la performance cross canal pour adapter continuellement l'expérience client aux attentes et comportements des consommateurs

- **Contenu :**

Principes du contrôle de gestion
Outils et méthodes
Indicateurs de suivi commercial,
Tableaux de bord commerciaux

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Examen national – Dossier professionnel **Recommandation : Indicateurs et tableau de suivi d'actions commerciales** ***(Production individuelle)*** Le candidat détermine les indicateurs de suivi d'une action menée par l'organisation (promotion, marketing relationnel ou événementiel) et propose son tableau de bord puis rédige sa recommandation.	Le candidat justifie les indicateurs choisis, il sera jugé sur leur pertinence et leur fiabilité. Il précise les résultats (utilisation du tableau de bord, taux de remplissage, dysfonctionnements constatés, etc). Les préconisations sont présentes et judicieuses, elles permettront à l'organisation d'améliorer son suivi d'actions à l'avenir

UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE

Matière : Droit des contrats

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les savoirs et techniques de droit pour mettre en place des contrats commerciaux.
Élaborer une proposition commerciale et financière à l'attention d'un client.

- **Contenu :**

Organisation administrative, professionnelle et judiciaire du commerce
Les différents types de sociétés / formes juridiques / formalités de constitution
Les différents contrats d'une société (sauf contrats de travail)
Analyse des éléments contractuels : contrats clients, fournisseurs, prestataires de services ;
Les contentieux éventuels

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu - Écrit **Droit des contrats** **Durée préconisée : 2 h** ***(Production individuelle)*** Le candidat devra analyser différents contrats commerciaux et rédiger ses préconisations. Il lui est également demandé de soumettre une proposition commerciale.	La collecte d'informations juridiques est qualitative. Les principaux des éléments des contrats sont définis et correctement analysés. Le candidat propose des actions correctives

UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE

Matière : Management de l'information et des connaissances, Business Intelligence – Réglementations, Responsabilités et risques professionnels

- **Objectifs pédagogiques :**

Élaborer une recherche d'informations législatives et l'analyser afin de mettre en place des projets ou événements commerciaux respectant la législation.
Synthétiser les évolutions à l'attention de la direction du service.

- **Contenu :**

Management de l'info : Définition, rôle, sources documentaires, études, SIM
Types d'informations
Le partage des connaissances : internes et externes,
Les moyens et outils de veille, Méthodes de recherche (push / pull),
Analyse des informations,
Diffusion et partage,
Le Bruit, les rumeurs
Les outils et méthodes de recherche d'informations juridiques
Les responsabilités
Anticiper les risques professionnels

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Examen national – Dossier professionnel</u> **Recommandation : Management de l'information** ***(Production individuelle)*** À partir des études menées précédemment, le candidat expose le processus de veille réglementaire (selon domaine choisi) : études menées, fonctionnement du système d'information, mode de prise de décision Il rédige ses recommandations à l'attention de l'organisation.	La collecte d'informations est suffisante et représentative du besoin. L'analyse est complète (macro et micro) : environnement politique, économique, social, concurrentiel, environnemental, etc Une diffusion et un partage de connaissances sont élaborés : internes et externes, moyens, outils y sont détaillés. Le candidat détaille et comprend l'intérêt d'un système d'intelligence collective dont il analyse le fonctionnement. La veille réglementaire et législative est présentée de façon synthétique et claire. Le candidat propose l'utilisation d'outils de veille permettant la traçabilité des sources, les outils sont correctement choisis et priorisés en fonction de la situation.

UE 2 : MARKETING

Matière : Veille stratégique, études de marché

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les méthodes et techniques de l'intelligence économique pour réaliser une vielle économique du marché et de la concurrence.
Analyser les contextes économiques, patrimoniaux, sociaux et concurrentiels de l'organisation permettant d'évaluer le positionnement de l'organisation et de la concurrence.

- **Contenu :** (Le formateur doit s'adapter aux différents niveaux des candidats)

Rappels si nécessaire :
Outils tels que les matrices PESTEL ou PORTER, benchmarking.
Études qualitatives et quantitatives
Enquêtes et mesures
Analyse de la concurrence (directe et indirecte)
Synthèse des recherches et restitution.

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Examen national – Dossier professionnel</u> **Synthèse : Étude concurrentielle** ***(Production individuelle)*** Le groupe réalise une veille concurrentielle. Il identifie les concurrents (directs et indirects) puis chaque candidat propose son analyse dans une synthèse jointe au dossier professionnel.	La collecte d'informations est suffisante et représentative. Les enquêtes (qualitatives et quantitatives) permettent une analyse de la concurrence. Les leaders d'opinion et ambassadeurs de la marque ou du produit sont identifiés. L'étude du marché et la veille concurrentielle est réalisée grâce à des outils adaptés comme un Benchmark, les matrices PESTEL ou PORTER. Le candidat fournit une analyse synthétique de l'environnement externe de l'organisation

UE 2 : MARKETING

Matières : Marketing digital, e-réputation

- **Objectifs pédagogiques :**

Analyser l'identité de la marque pour assurer la cohérence des décisions et des actions pouvant influencer la perception de cette marque.
Formaliser la politique RSE de l'organisation et mettre en place une stratégie de réputation numérique dans le cadre d'une gestion de crise ou pour parer toute difficulté.
Utiliser les outils numériques pour la diffusion d'information.

- **Contenu :**

Concevoir un pan marketing : diagnostic, analyse et solutions.
Outils du digital
Adéquation de la stratégie de communication en cohérence avec la stratégie générale de l'entreprise
Analyse de la communication passée et présente
Notoriété et e-réputation : définition des objectifs
Communication de crise
Gestion des réseaux sociaux

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu – écrit **Notoriété et e-réputation** **Durée préconisée : 2 h** ***(Production individuelle)*** À partir des études réalisées précédemment et de son analyse de l'environnement interne, le candidat doit préciser le contexte et les enjeux, puis proposer une stratégie de protection de l'entreprise ou d'un produit / service sur internet qui prend en compte les engagements de l'organisation en termes d'éthique, de RSE, de développement durable.	Le candidat présente une analyse approfondie de la stratégie de présence en ligne de l'organisation, à l'aide d'un outil approprié (QQOQCCP). Il décrit l'identité numérique : médias sociaux et buts recherchés, en lien avec la stratégie. La stratégie « web social » proposée et les mots clés sont pertinents. Il propose un plan d'actions pour entretenir les contenus présents sur le web : circulation des informations, référencement, contenus ou actualités mis à jour, relations avec les internautes. La stratégie comprend une veille permettant de contrôler son image en ligne et des outils de veille adaptés. Connaissance des process de la RSE (niveau 2 / 5 minimum).

UE 2 : MARKETING

Matière : Marketing stratégique, Analyse comportementale du consommateur

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les outils de diagnostic mercatiques pour analyser le marché et les résultats commerciaux antérieurs.
Utiliser les techniques de traitement de l'information afin d'analyser les données récoltées.
Identifier les cibles à démarcher pour optimiser les ventes.

- **Contenu :**

RAPPEL EN FONCTION DES ACQUIS :
Définition de la stratégie marketing
Les 3 niveaux de la stratégie marketing : entreprise, domaine d'activité, opérationnelle
Démarche marketing – Rôle du besoin
Comportement du consommateur : environnement, facteurs, typologie des processus de décision
Réalisation d'un plan marketing stratégique
Les actes d'achat,
Typologie des consommateurs,
Impacts de l'environnement (communication, réseaux, …),
Les exigences : qualité, prix, délai, Psychologie du consommateur,
Enquêtes et mesures,
Plan d'actions

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Examen national – Dossier professionnel **Compte-rendu : Analyse de données et opportunités** ***(Production individuelle)*** À partir des études réalisées précédemment, le candidat fournit une analyse des données et émet des hypothèses d'opportunité.	Le candidat définit les caractéristiques du produit ou service. Son analyse comportementale du consommateur et du produit est satisfaisante. Les leaders d'opinion et ambassadeurs de la marque ou du produit / service sont identifiés. Les tendances sont prises en compte.

Le formateur s'engage à respecter toutes les modalités pédagogiques de ce livret et les procédures qualités conformes à QUALIOPI mises en place par l'établissement.

Nom du formateur :

Date et signature formateur :

UE 2 : MARKETING

Matière : Marketing et innovations

- **Objectifs pédagogiques :**

Faire une veille des innovations du secteur de l'entreprise afin d'anticiper les innovations sectorielles.
En dégager les opportunités puis produire des recommandations, au niveau de son unité.
Automatiser les procédures de gestion pour améliorer l'efficience de l'entité.
Proposer des expériences clients adaptées aux nouveaux modes de consommation de façon rentable.

- **Contenu :**

Management de l'innovation : Définitions, typologie des innovations, enjeux
Les problématiques du transfert et de l'intégration de l'innovation dans l'organisation,
Les 3 pôles du management de l'innovation,
Les outils du management de l'innovation
La démarche marketing d'innovation
Les outils de veille et d'analyse marketing
Repérer les changements de l'environnement, produire une analyse
Choix stratégique des innovations, définir ses critères de validation

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Examen national – Dossier professionnel **Synthèse : Veille technologique** ***(Production individuelle)*** Le groupe réalise une veille technologique (émergence de nouveaux média et réseaux sociaux, nouveaux services et applications du digital ...). Il identifie les évolutions technologiques pour le marché. Puis chaque candidat propose son analyse dans une synthèse jointe au dossier professionnel. Il envisage des axes de travail permettant un développement des produits ou services à moyen terme.	La collecte d'informations est qualitative. Une analyse globale de l'environnement externe est produite. Le candidat parvient à anticiper les évolutions commerciales qui devraient / pourraient être engendrées par les changements technologiques (IA, digitalisation des prospectus, développement de la publicité sur les réseaux sociaux, BIM, visites virtuelles de logement, block chain, etc) Le candidat doit prouver son implication et affirmer ses résultats dans la sensibilisation et le développement de l'innovation. Il démontre une culture internet et une bonne maîtrise de la veille technique

UE 2 : MARKETING

Matière : Marketing opérationnel

- **Objectifs pédagogiques :**

Maîtriser les moyens utilisés pour remplir les objectifs définis par le marketing stratégique

- **Contenu :**

Si nécessaire, rappels :
Marketing Mix (4P)
Marketing opérationnel des 5 C
Les diagnostics interne et externe ;
Les outils (SWOT, SIM, Matrice BCG, Matrice de Mac Kinsey, Analyse de Porter, Matrice d'Ansoff etc)

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Contrôle continu</u> – Écrit **Marketing opérationnel** **Durée préconisée : 2H** ***(Production individuelle)*** Le candidat effectue une analyse du marché et étudie la stratégie marketing. Son marketing mix lui permet de rendre ses préconisations.	L'analyse du marché est circonstanciée La segmentation est satisfaisante et permet de proposer des actions concrètes et réalisables La stratégie est correctement définie Le candidat détaille le mix produit, prix, distribution, promotion Les préconisations sont variées : communication, promotion, publicité, marketing direct...

UE 2 : MARKETING

Matière : Marketing événementiel

- **Objectifs pédagogiques :**

Définir les objectifs de l'événement autour de l'offre et de l'enseigne (salons, expositions...) pour proposer une planification cohérente avec les besoins exprimés par l'organisation.
Anticiper les risques professionnels pour les participants à l'événement afin de parer aux divers aléas envisageables.
Définir le rôle de chaque membre, exercer un contrôle et une évaluation de l'activité pour en conserver le contrôle des ressources disponibles

- **Contenu :**

Définir ses objectifs de communication : promotion de son entreprise, de ses produits et services
Les types d'événements
Événements B2C et B2B
Recenser les acteurs et fournisseurs, organiser/planifier les tâche avant pendant et après l'évènement

Établir un budget et lister les coûts
Mesurer le ROI de l'événement

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Rapport d'activités **Compte-rendu : Actions événementielles** ***(Production individuelle)*** Pour répondre aux besoins d'une organisation, les candidats mettent en place des actions événementielles dans le cadre d'une promotion sur point de vente, d'un salon professionnel... (B to B ou B to C). En fin de campagne, chaque candidat rédige un compte-rendu émet des recommandations.	Le descriptif des objectifs est concis. La planification (organisation des taches) et les méthodes de contrôles sont décrites. L'analyse des ressources mobilisées sur ce projet est pertinente. Les risques sécuritaires répertoriés sont pertinents, la liste est exhaustive. Le diagnostic est pertinent (évaluation d'impacts). Le candidat propose des actions correctives cohérentes afin d'améliorer le KPI ou les ventes ultérieurement. Il démontre un réel sens relationnel.

UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

Matière : Fondamentaux de la GRH

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les méthodes et outils du management de proximité pour encadrer, motiver son équipe et créer une dynamique de groupe.
Définir des objectifs collectifs et individuels, superviser les missions des vendeurs afin de réaliser les objectifs commerciaux définis par la direction.
Mettre en œuvre les outils pour accompagner au mieux les collaborateurs aux changements de l'organisation

- **Contenu :**

La politique RH du service
Les équipes, les ressources
Bases du recrutement
Tableaux de bord de suivi du personnel et des missions
Idées du management
Communication interpersonnelle : Techniques non verbales – PNL, analyse transactionnelle, assertivité, MTBI
Rôles, responsabilités, qualités du manager
Connaissance de l'équipe
Motivation – Conduite de réunion : outils de la communication interne, qualité d'écoute, psychologie désaccords et divergences d'opinion
Communication adaptée - Recadrage
Animation d'équipe – Gestion des conflits
Gestion du temps
Contrôles
Conduite du changement : différents types de résistance, modes d'expression, cartographie des acteurs concernés, signes avant-coureurs d'un conflit, mécanismes du stress

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Examen national – Dossier professionnel **Recommandation : Management d'équipe** ***(Production individuelle)*** À partir de son analyse de l'environnement interne, le candidat répond à des problématiques managériales de l'organisation (suivi de l'activité et des performances commerciales, conduite du changement, recadrage, mobilisation et motivation d'équipe...).	L'analyse du contexte est pertinente : le candidat démontre sa compréhension des difficultés rencontrées. Il identifie le modèle de gestion des RH de l'organisation et sa configuration structurelle. Il propose des axes d'amélioration ou des modifications organisationnelles, en précisant l'accompagnement à mettre en place. Ses compétences managériales sont démontrées.

UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

Matière : Management interculturel

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser ses connaissances des différentes cultures et usages locaux afin de mieux comprendre les différentes cultures, et d'adapter les offres à la clientèle.

- **Contenu :**

Définition ; Les différences culturelles
Les performances d'une interculturalité pour la GRH
Les difficultés, les freins
La communication et la sensibilisation internes, les formations spécifiques
Les outils d'accueil et d'intégration

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu – Oral de groupe **Management de la diversité** Il est demandé aux candidats de proposer des solutions sur un sujet de management interculturel qu'ils auront choisi de traiter (sujet validé en amont par le référent pédagogique).	L'analyse du contexte est pertinente. Le candidat est capable d'observation, d'objectivité dans l'analyse des problématiques relationnelles. Maîtrise confirmée du management interculturel (minimum 3 / 5). Le candidat démontre des qualités managériales

UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS

Matière : Méthodologie de gestion de projet

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les techniques du mode projet pour définir :

- Un diagnostic préalable
- Les objectifs : priorisation et problématisation, budgétisation
- Les actions à mener : programmation, calendrier, modalités d'organisation et de coordination
- L'évaluation : tableau de bord, analyse des résultats

Déterminer les contraintes et ressources d'un projet / service commercial afin de pouvoir affecter les moyens matériels, humains et techniques nécessaires.
Coordonner les fonctions supports, gérer la logistique et les approvisionnements pour optimiser le déroulement du projet ou le fonctionnement du service.

- **Contenu :**

Définition d'un projet
Le projet individuel
Le projet collectif, en collaboration
Outils, méthodes de gestion d'un projet
La conduite du projet
La gestion des risques, des aléas, des imprévus
Les résultats
Les comptes rendus
Les apports collectifs, l'apport individuel

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Dossier projet</u> **Compte-rendu individuel + présentation orale en groupe** **Brief, étapes, conditions de réussite** Dans son dossier Projet, le candidat définit le projet (brief), le cahier des charges et les paramètres de réussite. Il précise le processus de gestion des aléas, les moyens de contrôle mis en place, les parades utilisées, la communication, l'impact sur le budget...	Le projet est clairement présenté (speed boat par exemple). L'analyse doit être globale et tenir compte de tous les éléments constitutifs : matériels, compétences techniques, effectifs, calcul des coûts et des marges. Les outils de planification (PERT, GANTT...) sont adaptés et correctement utilisés ; les délais respectés. Les outils de communication choisis sont cohérents avec les objectifs visés. Le candidat expose son évaluation et les paramètres de réussite : de la conception, du processus, des résultats du projet (coordination, organisation, suivi logistique, gestion des aléas...).
<u>Dossier projet</u> **Présentation orale en groupe** **Bilan et évaluation d'un projet** En fin de formation, les candidats présentent oralement le projet réalisé pendant la formation (moyens mis en œuvre, mesure des écarts de budgets et préconisations). Chacun termine son dossier projet par une évaluation écrite individuelle du projet mené	Des indicateurs pertinents sont utilisés pour mesurer les actions et résultats produits. L'analyse est complète : objectifs, planification, tableaux de suivi, système d'information. La collecte d'informations budgétaires est qualitative : toutes les charges et dépenses sont prises en compte et bien regroupées par catégorie. L'analyse des coûts est objective et présentée avec les normes comptables. Le ROI est calculé. Le candidat parvient à mesurer et interpréter les écarts, il prouve ses capacités à générer des solutions. Le candidat précise comment s'est faite la prise de décision. Il sera jugé sur son implication, sa maîtrise des différentes étapes du projet (méthodologie de projet), son analyse des résultats et les axes d'amélioration proposés.

UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS

Matière : Référencement – Brand Content

- **Objectifs pédagogiques :**

Analyser le cahier des charges pour déterminer clairement les besoins d'un client.
Proposer une expérience client personnalisée, riche et interactive qui développe et rassemble des communautés d'intérêt client autour de l'enseigne.
Utiliser les outils numériques pour créer des contenus visuels et rédactionnels adaptés au besoin.
Améliorer le référencement du site afin de le rendre plus visible et plus attractif.

- **Contenu :**

Méthodologie d'écriture - Ateliers d'écriture
Vocabulaire technique lié à la vente en ligne
Études de documents, vidéos, supports audiovisuels
Bases du référencement : Réseaux, sécurité et vulnérabilités, serveurs web
Les moyens pour développer le trafic sur un site
Google Ads, référencement naturel
Leviers et outils de référencement
Web Analytics

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Dossier projet **Compte-rendu : Animation d'un site commercial en ligne** ***(Production individuelle)*** En groupe, les candidats définissent le cahier des charges pour répondre aux besoins de digitalisation de la TPE / PME ou du service commercial. Ils créent et animent un site web et produisent des contenus visuels et rédactionnels. Il est demandé à chacun de rédiger un compte-rendu d'analyse du cahier des charges, des activités menées et de proposer des axes d'amélioration ou des actions correctives	Le cahier des charges est correctement analysé. L'expérience client proposée est personnalisée, interactive et permet de rassembler des communautés d'intérêt autour de l'enseigne ou du produit. Les outils numériques et bureautiques ont été correctement utilisés pour améliorer le référencement. Maîtrise confirmée des outils de création de contenus. Le candidat démontre des qualités rédactionnelles de niveau 6.

UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS

Matière : Informatique de gestion : PGI, CRM, Gestion base de données

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les outils et techniques de prospection adaptés aux marchés et cibles permettant de développement un portefeuille clients.
Définir et caractériser les principaux produits ou services pour avoir une vision globale de l'offre.
Mobiliser les outils et techniques de la relation commerciale (CRM) afin d'optimiser la gestion des contacts et ainsi accroître le chiffre d'affaires.
Mobiliser les outils de gestion pour mesurer les écarts de performance des ressources de production et financières d'un projet

- **Contenu :**

Définition des PGI (ERP)
Connaitre les différents logiciels d'aide à la gestion commerciale
Les différents PGI applicables à la gestion d'un service
Étude d'un PGI
Mises à jour, évolutions
Méthode de recherche de nouveaux ERP

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Dossier projet **Compte-rendu : Outils RC / CRM** ***(Production individuelle)*** Lors de son projet commercial, le candidat met en place des outils de relation commerciale permettant de gérer et développer un portefeuille clientèle. Il termine son dossier avec une évaluation du projet mené : audit des moyens mis en œuvre et impacts, mesure des écarts de budget et préconisations.	Savoir mettre en place, développer et analyser des outils de CRM L'analyse est pertinente et complète : objectifs, planification, tableaux de suivi, système d'information. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour mesurer les actions et résultats produits. La collecte d'informations budgétaires est qualitative : toutes les charges et dépenses sont prises en compte et bien regroupées par catégorie. L'analyse des coûts est objective et présentée avec les normes comptables. Le ROI est calculé. Le candidat parvient à mesurer et interpréter les écarts, il prouve ses capacités à générer des solutions.

UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS

Matière : Analyse de données

- **Objectifs pédagogiques :**

Utiliser les outils statistiques afin d'optimiser les actions commerciales et d'identifier de nouvelles opportunités.
Avoir une connaissance proactive de sa clientèle et de leurs attentes en transformant le big data en smart data pour améliorer le ciblage des campagnes.

- **Contenu :** (Le formateur doit s'adapter aux différents niveaux des candidats)

Les outils de mesures de données.
Revue des probabilités, statistiques ; recherche opérationnelle, équations mathématiques de phénomènes
Étude de logiciels spécifiques
Analyse et synthèse des résultats, interprétations

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Dossier projet</u> **Compte-rendu : Analyse de données** ***(Production individuelle)*** En groupe, les candidats réalisent des études quantitatives et qualitatives de l'environnement. Chaque candidat effectue ensuite une analyse des données : trafic, évolution du CA, marges, satisfaction clients, ROI... Il analyse les écarts entre prévisions et réalisations et rédige ses recommandations	La collecte d'informations est de qualité : fiabilité et stabilité des informations recueillies. Une analyse globale des données est produite. Le candidat démontre ses capacités à utiliser des outils statistiques afin de produire des résultats fiables et utilisables pour l'analyse de données. Tous les éléments sont pris en compte et la présentation est synthétique. Les choix de diffusion de l'information sont pertinents aux vues du contexte.

UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS

Matière : RGPD, Processus Qualité, RSE

- **Objectifs pédagogiques :**

Réaliser une veille législative et mobiliser ses connaissances en droit pour assurer la mise en conformité de son entité avec la législation en vigueur.
Mobiliser les outils permettant de suivre une démarche Qualité tout au long du projet.
Définir la situation de la RSE (responsabilité sociale de l'entreprise) afin d'inclure une démarche responsable dans le projet.

- **Contenu :**

RGPD : définition, contraintes

Concepts et enjeux de la qualité : définitions, qualité du produit ou service, management de la qualité, enjeux pour l'organisation
Normes, approche processus
Outils : Recueil de données, Analyse d'une démarche Qualité, Roue de Deming (PDCA)

Définition et enjeux de la RSE ;
Normes et des processus RSE
Réaliser des veilles législatives, se tenir informé des nouvelles normes
Outils : Recueil de données et audit, Analyse d'une démarche Qualité, Roue de Deming (PDCA) , Mise en place actions correctives
La politique de protection des données, la classification des données

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Dossier projet</u> **Compte-rendu : Qualité / RGPD / RSE** ***(Production individuelle)*** Dans son dossier Projet, le candidat mène une réflexion pour réduire les coûts en améliorant la qualité de la prestation. Son projet tient compte de la réglementation, notamment en termes de protection des données.	Maîtrise confirmée des dernières normes et des processus RSE (niveau 2 / 5 minimum). Tous les éléments sont pris en compte et la présentation des réglementations est synthétique. Le candidat présente une analyse de la valeur. Il propose des axes d'amélioration et de développement de processus Qualité (accessibilité, conformité des locaux et des équipements, respect des règles d'hygiène et de sécurité). Une méthodologie de contrôle du processus est présentée (Roue de Deming, PDCA). Le candidat prouve sa capacité de conviction : sensibilisation et motivation des intéressés. Les choix de diffusion de l'information sont pertinents aux vues du contexte.

UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES

Matière : Stratégie commerciale

- **Objectifs pédagogiques :**

Analyser une stratégie commerciale afin de maîtriser les enjeux du développement.
Adopter une approche intégrée où les canaux se complètent et s'enrichissent mutuellement pour optimiser la stratégie marketing et commerciale.

- **Contenu :**

Définition de la stratégie commerciale
Analyser les nouvelles technologies et leurs usages
Adéquation de la stratégie de communication en cohérence avec la stratégie générale de l'entreprise
La matrice d'Ansoff

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Examen national – Dossier professionnel</u> **Recommandation : Stratégie commerciale** ***(Production individuelle)*** À partir des études réalisées précédemment, le candidat fournit une analyse des données et émet des hypothèses de développement. Il définit les objectifs et la stratégie Marketing à moyen terme.	Le candidat maîtrise le processus d'influence sur les décisions d'achat (niveau 3 / 5 minimum). Les préconisations d'améliorations et de développement sont crédibles et s'appuient sur une matrice (d'Ansoff). Le candidat démontre son sens de l'initiative et sa maîtrise du social selling (utilisation des réseaux sociaux pour la commercialisation). Il propose une stratégie commerciale multicanale.

UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES

Matière : Actions promotionnelles et publicitaires

- **Objectifs pédagogiques :**

Définir les besoins et les objectifs de la campagne puis sélectionner les moyens et ressources nécessaires à cette campagne afin de construire un plan d'actions détaillant les contenus et les phases d'opérations.
Mobiliser les procédures multimédia pour proposer un plan d'actions omni canal.
Présenter un plan d'actions promotionnelles à son équipe ou à la direction de l'établissement.

- **Contenu :**

Conception : idée, concept publicitaire, ligne directrice
Rédaction : travail d'écriture, arguments, slogans body text
Évaluation du message
Budget publicitaire
Choix des médias
Choix des supports

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Rapport d'activités **Compte-rendu : Plan d'actions promotionnelles et publicitaires** ***(Production individuelle)*** Après avoir défini les ressources nécessaires et les objectifs d'une campagne promotionnelle, les candidats proposent un brief clair et applicable ainsi qu'un plan de campagne qui doit être validé par l'organisation. En fin de campagne, chaque candidat rédige un compte-rendu, il émet des recommandations afin de mieux cibler les actions ultérieurement	Les ressources et objectifs de la campagne sont clairement définis. La présentation des faits nécessaires est satisfaisante. Cohérence entre le plan de communication et la stratégie adoptée (cibles, coût, choix des supports média et hors média, communication institutionnelle, Community management, promotion des ventes, foires et salons, opérations commerciales, stratégie créative). Les objectifs, le budget, les moyens sont clairement explicités. La campagne Média est correctement planifiée. Niveau confirmé en expression (écrite, orale) de niveau 6.

UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES

Matière : Techniques commerciales, Commerce à l'international

- **Objectifs pédagogiques :**

Choisir des actions commerciales à mener et préciser le budget alloué pour répondre au cahier des charges fourni par une organisation.
Mobiliser les outils afin de capter et / ou fidéliser la clientèle.
Programmer des actions ciblées permettant de proposer des réponses individualisées.
Analyser le déroulé d'actions de marketing direct afin de proposer des pistes d'amélioration lors d'une prochaine campagne.
Valoriser des produits auprès d'une clientèle afin de la rassurer, la convaincre ou la fidéliser.
Offrir un parcours client rapide, intuitif, personnalisé, interactif pour optimiser les ventes.
Mesurer de façon pertinente et dynamique la satisfaction client et la performance cross canal pour adapter continuellement l'expérience client aux attentes et comportements des consommateurs.
Gérer la fidélisation en proposant des cartes de l'enseigne, réductions, parrainages… afin de mieux fidéliser la clientèle en magasin, sur le web...

- **Contenu :**

Techniques de vente
La globalisation
La géopolitique
Les grands flux économiques
L'impact de l'internationalisation
Droit international : réglementation selon les pays

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Rapport d'activités **Compte-rendu : Actions commerciales** ***(Production individuelle)*** Pour répondre au besoin d'une organisation, les candidats mettent en place des actions commerciales. En fin de campagne, chaque candidat rédige un compte-rendu des missions réalisées et émet des recommandations afin de mieux cibler les actions ultérieurement.	Les objectifs sont bien identifiés. Les candidats préparent leurs actions de façon cohérente : planning et budget validés par l'organisation. L'inbound marketing est favorisé (hyperpersonnalisation des messages apportant des réponses individualisées). Les résultats attendus sont précisés, un ROAS (Rentabilité avérée ou potentielle) de la campagne est établi.
Examen national – Dossier professionnel **Recommandation : Parcours client** ***(Production individuelle)*** Afin de répondre à une problématique énoncée par l'entreprise, le candidat réalise une analyse des ventes, de la typologie client, des canaux de distribution... puis il rédige une recommandation afin : • De valoriser certains produits • D'améliorer le parcours client • De rendre plus efficiente la fidélisation de la clientèle	Le candidat démontre ses compétences en suivi de clientèle. Il peut utiliser divers moyens pour augmenter le taux de fidélisation. Son analyse de l'offre est complète (gammes, produits...) et lui permet de choisir les produits à valoriser. Ses aptitudes commerciales favorisent l'écoute, l'orientation, les conseils pouvant être repris par les vendeurs. Ses recommandations sont réalistes, innovantes et applicables pour l'organisation. Il propose des indicateurs de suivi des actions préconisées.

UE 5 : TECHNIQUES ET STRATÉGIES COMMERCIALES

Matière : Commercial et sponsoring

- **Objectifs pédagogiques :**

Repérer des partenaires potentiels (revendeurs, fournisseurs, bloggeurs, collectivités, agences, etc) et leur positionnement pour avoir une vision globale du marché.
Effectuer une sélection de partenaires et organiser les modalités de coopération en fonction des critères définis avec la direction.
Gérer un réseau de distributeurs, fournisseurs, agents dans le cadre de projets commerciaux.
S'exprimer dans la langue étrangère dans son environnement professionnel.

- **Contenu :**

Parrainage et sponsoring
Relations publiques et événements
Mécénat
Définir sa stratégie (image, financiers...) et faire son choix d'action en fonction de ses objectifs
Prospecter les entreprises ou organismes les plus pertinents : Plan d'action, méthodes et étapes clés
Construire son discours, comprendre les enjeux de ses futurs partenaires et prendre en compte ses propres objectifs/contraintes.

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Rapport d'activités **Compte-rendu : Mise en place ou développement de partenariats** ***(Production individuelle)*** Le candidat propose une organisation commerciale et un plan d'actions pour trouver des partenariats et des sponsors. Il rédige sa recommandation en anglais.	L'analyse de la situation prend en compte tous les éléments constitutifs : contexte, marque, produit ou service à mettre en valeur, marché... L'organisation commerciale proposée est réaliste et prend en compte l'organisation de l'entreprise, les contraintes des commerciaux.... Le candidat propose un plan d'actions pour trouver des partenariats et sponsors qui est réaliste selon le secteur. Ses préconisations sont judicieuses. Le vocabulaire spécifique / technique est maîtrisé (niveau 3 / 5 minimum). Le candidat exprime ses idées de façon fluide. La recommandation est structurée.

U6 : TOUTES SPÉCIALITÉS

Matière : Anglais professionnel

- **Objectifs pédagogiques :**

S'exprimer et se faire comprendre en langue anglaise dans son environnement professionnel afin de réaliser des ventes en face à face, par téléphone, sur internet...
Viser le niveau requis pour le TOEIC

- **Contenu :**

Vocabulaire technique lié à la gestion commerciale
Terminologies spécifiques des documents commerciaux
Études de documents, vidéos, supports audiovisuels
Rédiger un communiqué promotionnel
Présenter un produit, une campagne, un service...
Négocier avec les fournisseurs, dialoguer avec des professionnels

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu **Mise en situation professionnelle en anglais** ***(Oral individuel)*** Le candidat réalise un acte de vente dans le cadre défini par le formateur. Durée : 15 minutes (5 min de préparation, 5 min de présentation, 5 min d'échanges avec le jury).	L'analyse du contexte et de l'environnement est pertinente Le candidat adapte sa communication en fonction de l'interlocuteur Sa culture métier lui permet de proposer une argumentation afin de traiter les objections. Il fait preuve d'assertivité, de perspicacité Le vocabulaire spécifique / technique est maîtrisé (niveau 3 minimum) Le candidat exprime ses idées de façon fluide L'exposé est structuré

U6 : SPÉCIALITÉ SERVICE COMMERCIAL

Matière : Management d'un service commercial - Gestion commerciale

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les procédures administratives de traitement afin d'assurer le suivi des commandes.
Mettre en place un tableau de bord de suivi de l'activité et des résultats permettant d'analyser les écarts et de proposer des actions correctives.
Utiliser les outils de gestion pour optimiser le pilotage de son service.
Mobiliser les éléments de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique afin de déterminer des coûts de revient par produit / service

- **Contenu :**

La constitution d'équipes
La coordination de moyens et de ressources
La mise en œuvre d'un plan de développement commercial
Les objectifs : qualitatifs, quantitatifs, temporels
L'anticipation des problèmes, les solutions alternatives
Gestion des achats : les différents taux de TVA, calcul HT et TTC, déclaration de TVA, gestion des stocks
Suivi et développement de l'activité commerciale

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu - Écrit **Performance d'un service commercial** **Durée préconisée 2 h** ***(Production individuelle)*** Le candidat détermine pour un service les indicateurs de suivi de l'activité, propose un tableau de bord de suivi opérationnel. Il réalise un diagnostic et une analyse du budget du service commercial et propose des outils pour en mesurer les performances. Il termine par des préconisations pour doper la rentabilité du service.	Les charges et produits sont bien identifiés. Le budget de trésorerie est correct, le candidat propose des choix de placement ou de gestion de découvert judicieux. Il propose un tableau de bord de suivi de l'activité et des résultats du service. Les écarts de performance et de rentabilités sont analysés, des actions correctives sont proposées. Des axes d'amélioration sont proposés pour doper la rentabilité (meilleurs taux de conversion, fidélisation accrue et coûts mieux maîtrisés).
Contrôle continu - Écrit **Analyse de gestion commerciale** **Durée préconisée 2 h** ***(Production individuelle)*** À partir d'éléments fournis, le candidat analyse des indicateurs de suivi de l'activité (commandes ou réservations, évolution du CA…) Il détermine des taux de marge et des ratios afin de produire un diagnostic de rentabilité commerciale de produits ou services.	Maîtrise confirmée de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique (niveau 3 / 5 au moins). Tous les éléments constitutifs sont présents. L'analyse de l'activité commerciale est objective et justifiée. Les taux et ratios sont correctement calculés. Les résultats sont analysés, interprétés et commentés et permettent d'établir un diagnostic de rentabilité fiable. Des recommandations réalistes sont formulées.

U6 : SPÉCIALITÉ SERVICE COMMERCIAL

Matière : Budget d'un service

- **Objectifs pédagogiques :**

Développer une méthode d'analyse des informations collectées et de recherche d'éléments complémentaires afin de réaliser un budget prévisionnel.
Proposer des outils et moyens de contrôle pour le suivi du budget au fil du temps.

- **Contenu :**

Budgétisation d'un service et construction de plans d'actions,
Calendrier budgétaire et projections budgétaires
Alertes et prévisionnels, diagnostics

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu : Écrit **Gestion d'un budget** **Durée préconisée 2 h** ***(Production individuelle)*** A partir d'éléments concrets, le candidat détermine le budget d'un service et construit un plan d'actions.	La collecte d'informations budgétaires est qualitative : toutes les charges et dépenses sont prises en compte et bien regroupées par catégorie. Maîtrise confirmée de la comptabilité générale (niveau 3 / 5 au moins). Tous les éléments constitutifs sont présents. Les charges et produits sont bien identifiés. La présentation du budget est satisfaisante

U6 : SPÉCIALITÉ SERVICE COMMERCIAL

Matière : e-commerce

- **Objectifs pédagogiques :**

Établir un plan d'actions de développement commercial et de développement de la culture d'entreprise au sein de l'organisation.
Être l'ambassadeur d'une marque, d'un produit ou service lors de manifestations.

- **Contenu :**

Enjeux et utilisation de la data
e-business et évolutions
Création du contenu de marque
Gestion des réseaux sociaux

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<u>Examen national – Dossier professionnel</u> **Synthèse : Veille produits ou services** ***(Production individuelle)*** Le groupe réalise une étude marketing d'une gamme, de produits ou services. Le candidat doit comprendre les axes d'évolutions et proposer une synthèse des évolutions possibles ainsi que les moyens commerciaux à mettre en œuvre pour y parvenir.	Les méthodes de sourcing sont adaptées et permettent une vision exhaustive de la gamme, du produit ou service concerné. Le candidat présente une analyse synthétique de la veille réalisée. Il identifie les actions de communication envisageables pour mener à bien un développement commercial.

U6 : SPÉCIALITÉ SERVICE COMMERCIAL

Matière : Négociation commerciale

- **Objectifs pédagogiques :**

Mobiliser les outils et techniques de négociation permettant de développer un argumentaire et de mener à bien une négociation.

- **Contenu :**

Les cibles : clients, fournisseurs
Les contraintes ; les objectifs ; les étapes de la négociation
L'argumentation
Les méthodes et outils relationnels - Techniques de négociation
Déterminer les acteurs décideurs,
Mettre en place un plan d'actions,
Mener une négociation, la maîtriser,
Utiliser les moyens : argumentation, préparation de l'entretien, hiérarchisation des informations, outils d'aide à la décision

- **Évaluations obligatoires :**

Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Contrôle continu : Challenge **Négociation commerciale** ***(Oral individuel)*** À partir d'une situation concrète, le candidat propose une stratégie de négociation en précisant comment il contacte le client, quelles techniques il met en place... Une grille d'évaluation est élaborée avec l'ensemble des participants avant le début du challenge Le formateur propose un jeu de rôle. Il précise les conditions de l'exercice : durée, objectifs, présentation avec ou sans support, face à une personne ou un groupe.	L'analyse de la situation prend en compte tous les éléments constitutifs : contexte, client, concurrence... Le candidat démontre une méthodologie et une bonne maîtrise des différentes étapes de la négociation. Il propose un argumentaire permettant de lever les objections et de convaincre son interlocuteur, il fait preuve de capacités de conviction. Ses préconisations sont judicieuses.

Règlement intérieur

Article 1 – Objet
Le règlement intérieur établi pour les étudiants de l'ISGMI a pour objet :
- de préciser les obligations des étudiants pendant les cours et dans le cadre plus général de leur inscription et de leur présence au sein de l'ISGMI.
- d'arrêter les dispositions relatives à la discipline et les garanties attachées à leur mise en œuvre.

Il est complété par les règlements propres à chaque examen organisé dans les locaux de l'ISGMI.

Article 2 - Champ d'application
Ce règlement s'applique à tous les étudiants de l'ISGMI.
Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement dans l'établissement proprement dit, mais aussi dans tout local ou espace accessoire à l'ISGMI.

Article 3 - Inscription, annulation, désistement
En cas d'annulation ou de désistement après que l'inscription d'un étudiant a été enregistrée, les sommes éventuellement perçues de lui en contrepartie des prestations de formation déjà fournies ou à fournir par l'ISGMI ne sont ni remboursées ni affectées à une tierce personne.

Article 4 - Dispositions générales
En matière d'hygiène et de sécurité, chaque étudiant doit se conformer strictement tant aux prescriptions générales qu'aux consignes particulières qui seront portées à sa connaissance par affiches, instructions, notes de service ou par tout autre moyen.

Article 5 - Respect d'autrui
Le comportement des étudiants doit tenir compte du devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personne et ses convictions et ne doit être, en aucun cas, violent, physiquement ou moralement.

Article 6 - Boissons alcoolisées
L'introduction et la consommation des boissons alcoolisées au sein de l'ISGMI sont interdites.

Article 7 - Tabac
En vertu du Décret du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans les locaux de l'ISGMI.

Article 8 - Vols et dommages aux biens
L'ISGMI décline toute responsabilité pour les vols ou dommages aux biens pouvant survenir dans ses établissements.

Articles 9 - Lieux de restauration
Les repas se prendront dans les locaux destinés à cet effet, lorsqu'ils existent. Ils ne pourront pas être pris dans les salles de cours sauf autorisation expresse donnée par la Direction.

Article 10 - Tenue vestimentaire et code de vie en collectivité
Tout étudiant doit être vêtu correctement dans les locaux de l'ISGMI. Le port de toute coiffe est interdit au sein de l'école ainsi que l'affichage de tout signe ostensiblement religieux. L'école s'inscrit dans un espace laïque, conformément aux lois en vigueur dans la République française. De même, afin d'intégrer toutes les cultures sans exception à la dynamique de l'ISGMI, la langue de référence et d'enseignement est le français (le cas échéant, certains enseignements se dérouleront en anglais).

Article 11 - Animal
Il est interdit d'introduire un animal dans les locaux de l'ISGMI.

Article 12 - Règles générales relatives à la protection contre les accidents
Tout étudiant est tenu d'utiliser tous les moyens de protection individuels et collectifs mis à sa disposition pour éviter les accidents et de respecter strictement les consignes particulières données à cet effet.

Article 13 - Sécurité - Incendie
Toute personne présente dans les locaux de l'ISGMI prendra connaissance et appliquera les consignes de sécurité qui sont affichées sur les panneaux destinés aux informations générales.

Article 14 - Obligation d'alerte et droit de retrait
Tout étudiant ayant un motif raisonnable de penser qu'une situation présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé a le droit de quitter l'établissement.
Toutefois, cette faculté doit être exercée de telle manière qu'elle ne puisse créer pour autrui une nouvelle situation de risque grave et imminent. L'étudiant doit signaler immédiatement, à son professeur ou à tout membre du personnel ou de la Direction de l'ISGMI, l'existence de la situation qu'il estime dangereuse. Tout étudiant ayant constaté une défaillance ou une anomalie dans les installations ou le fonctionnement du matériel est tenu d'en informer les professeurs ou la Direction de l'ISGMI. Tout accident, même bénin, doit être immédiatement déclaré à la Direction par la victime ou les témoins.

Article 15 - Urgence
Lorsque l'urgence le justifiera, la Direction de l'ISGMI prendra de nouvelles prescriptions qui recevront application immédiate.

Article 16 - Refus de se soumettre
Le refus de l'étudiant de se soumettre aux prescriptions du règlement relatives à l'hygiène et à la sécurité pourra entraîner l'une des sanctions prévues à l'article 27 du présent règlement.

Article 17 - Emploi du temps - Horaires
L'ISGMI arrête le calendrier des cours ; il est communiqué aux étudiants. Les horaires d'ouverture de l'établissement peuvent varier selon la situation. La Direction apportera aux étudiants toutes précisions utiles en cas de changement des horaires de cours.

Article 18 - Assiduité, ponctualité, absences
Les étudiants n'ont accès aux salles de classe que pour les cours sauf autorisation expresse donnée par la Direction. Il leur est interdit d'introduire dans les locaux des personnes étrangères à l'établissement.
Les étudiants sont tenus de participer aux cours, séances d'évaluation et de réflexion, travaux pratiques, visites et stages en entreprise, devoirs sur table et, plus généralement, à toutes les séquences programmées par l'ISGMI, avec assiduité et sans interruption pendant la durée de leur formation. Des feuilles de présence quotidiennes utilisées par les professeurs et les responsables attesteront de l'assiduité.
Toute absence doit être rigoureusement déclarée. Le retour en classe est subordonné à l'autorisation écrite d'un responsable de l'ISGMI.
L'ISGMI est dégagée de toute responsabilité en cas d'absence non autorisée et de départ anticipé.

Article 19 - Recherche d'entreprise et de stage
Chaque étudiant est le premier responsable de sa recherche d'entreprise et de stage. L'ISGMI accompagne l'étudiant dans ses démarches et favorise son intégration en entreprise.

Article 20 - Stages pratiques et travaux en entreprises
Les étudiants qui doivent effectuer des stages en entreprise continue à dépendre de l'ISGMI. Une Convention de stage est nécessairement établie entre l'entreprise d'accueil, l'école et l'étudiant. Chacun d'entre eux sera néanmoins soumis au règlement intérieur de l'entreprise qui l'accueille. Il sera tenu à l'obligation de réserve sur tout ce qu'il pourra apprendre durant son stage en entreprise.
Les frais occasionnés par le stage (hébergement, déplacements, etc.) restent à la charge de l'étudiant. Le mémoire ou le rapport que l'étudiant sera éventuellement amené à remettre à l'entreprise, sera préalablement soumis au responsable de la formation ; un exemplaire de ce mémoire sera déposé à l'ISGMI.

Article 21 - Usage du matériel et de la documentation
L'étudiant est tenu de conserver en bon état, d'une façon générale, tout le matériel et la documentation mis à sa disposition pendant les cours ou à l'occasion de sa présence dans les locaux de l'ISGMI.
Il ne doit pas utiliser ce matériel ou la documentation à d'autres fins que celles prévues dans le cadre de sa formation, et notamment à des fins personnelles, sans autorisation expresse.

Article 22 - Enregistrement
Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les cours.

Article 23 - Méthodes pédagogiques, documentation et logiciels
Les méthodes pédagogiques, la documentation, les supports de cours élaborés par les enseignants et les logiciels diffusés sont protégés au titre des droits d'auteur et ne peuvent être réutilisés que pour un strict usage personnel. Leur diffusion, par les étudiants, à l'extérieur des locaux de l'ISGMI, doit faire l'objet d'un accord préalable et formel de la Direction et/ou de leur auteur. Toute copie est expressément interdite.

Article 24 - Congés Maladie et accident de travail
Que l'arrêt maladie ou l'accident de travail survienne durant les cours ou les stages théoriques à l'ISGMI ou durant le stage pratique en entreprise, la procédure à suivre est la suivante :
Congés maladie : le stagiaire d'entreprise doit prévenir la Direction de l'ISGMI dès la première demi-journée d'absence. Dans les 48 heures de l'arrêt, ou à son retour si celui-ci a lieu avant ce délai, le stagiaire doit fournir un certificat médical à l'ISGMI. Sans cette pièce administrative importante pour son dossier, le stagiaire est considéré comme absent non excusé avec toutes les conséquences que cela implique.
Lorsque l'arrêt survient durant le stage pratique en entreprise, cette communication à l'ISGMI est purement informative, la décision appartenant à l'entreprise d'origine du stagiaire.
Accident du travail ou de trajet : le stagiaire d'entreprise doit communiquer par écrit et simultanément à son entreprise, pour action, et à l'ISGMI, pour information, les circonstances de l'accident dans un délai de 48 heures maximum.

Article 25 - Discipline générale

La bonne marche de l'établissement passe notamment par l'acceptation d'une discipline élémentaire se traduisant dans les faits par l'obligation de respecter certains interdits :

- procéder à des affichages dans les conditions non prévus par la loi ou la Direction de l'ISGMI.
- utiliser à des fins personnelles le téléphone, la télécopie, le minitel, les photocopieurs, la machine à affranchir, tout autre outil de communication ou tout autre matériel propriété de l'ISGMI, de quelque nature qu'il soit, sans l'autorisation expresse de la Direction et sans en acquitter le montant correspondant.
- organiser ou participer à des réunions dans l'établissement dans des conditions non prévus par la loi ou la Direction de l'ISGMI.
- introduire des objets ou marchandises destinés à être vendus.
- effectuer tout acte de nature à porter atteinte à la sécurité, à troubler le bon ordre et la discipline ou à manquer de respect envers autrui.
- pénétrer ou séjourner dans les locaux de l'ISGMI en état d'ébriété.
- proférer des insultes ou menaces envers des membres du personnel, d'autres étudiants ou toute personne présente dans les locaux.
- se livrer à tout acte contraire aux bonnes mœurs.

Dans tous les cas, une attitude correcte et adaptée est exigée à l'égard de l'établissement, de son personnel et de sa Direction.
Comme mentionné à l'article 10 du présent règlement, il est interdit de porter des signes ostensiblement religieux ou des tenues non correctes à l'intérieur de l'ISGMI. La direction se donne le droit d'appréciation en fonction des lois de la République et des bonnes mœurs.

Article 26 - Discipline pédagogique

Chaque étudiant, qu'il poursuive sa formation en initiale ou en alternance, est tenu de se conformer aux prescriptions qui suivent.

Art.26-1 - Affichage

Tout étudiant a obligation, durant sa formation, de consulter régulièrement les tableaux d'affichage mis à sa disposition et les courriels reçus l'informant des plannings, dates d'examen, convocation, ou tout autre élément ou événement en relation avec son cursus. Il sera toujours considéré comme averti de toute information affichée, l'administration et/ou le service pédagogique ne pouvant être tenus pour responsables de son ignorance d'une information communiquée par ce biais.

Art. 26-2 - Cours et assiduité

Emploi du temps : Les étudiants respectent l'emploi du temps hebdomadaire porté à leur connaissance par voie d'affichage et courirel. Son contenu peut être sujet, à titre exceptionnel et sans préavis, à modifications nécessaires à la bonne organisation des formations.

Présence : La présence en cours ou à toute activité pédagogique à laquelle l'étudiant a été convoqué, même lorsqu'elle se déroule en dehors des locaux de l'école, est réputée obligatoire. Toute absence doit être prévue et avoir recueilli l'accord d'un responsable du service pédagogique ou être justifiée dans les 24 heures par un document écrit souverainement apprécié par la Direction. Les récidives d'absence peuvent entraîner des sanctions : avertissement verbal, avertissement écrit, exclusion temporaire, exclusion définitive n'entraînant pas rétrocession des sommes éventuellement perçues par l'école au titre de la formation. Toutes les sommes restant dues à l'établissement devront être réglées sans autre contrepartie. Une telle exclusion définitive entraîne la rupture de l'éventuelle convention de formation en cours dont relève l'étudiant.

Retards : les étudiants se présentent en cours ou à tout rendez-vous pédagogique, même à l'extérieur de l'établissement, 5 minutes avant l'horaire prévu pour le commencement de l'activité de formation. Tout retard de plus de 15 minutes non justifié n'autorise pas l'étudiant concerné à entrer en cours. Il doit se présenter à l'accueil où lui sera remis un bulletin de retard. Sur justificatif et muni de ce bulletin, l'étudiant retardataire rejoindra son cours et remettra son bulletin à l'enseignant concerné. Le professeur renverra de son cours l'étudiant qui n'aurait pas rempli cette obligation. Cinq retards non justifiés entraînent délivrance d'un avertissement écrit.

Discipline : Le professeur peut, à la suite d'un événement grave intervenu pendant son cours, demander qu'un avertissement écrit soit délivré par la Direction à un étudiant.
Trois avertissements peuvent se traduire par une sanction d'exclusion temporaire. Trois exclusions temporaires entraînent l'exclusion définitive. Selon la gravité des faits reprochés, la Direction de l'établissement se réserve le droit de convoquer un conseil de discipline en vue d'une exclusion définitive sans que soit atteint le nombre d'avertissements.
Les étudiants sont tenus de respecter les consignes et instructions données par l'enseignant. Ils ne sont pas autorisés à manger ou boire pendant les cours pas plus qu'à se déplacer ou à quitter la salle de cours avant la fin de celui-ci, sauf accord spécial du professeur ou en cas d'urgence motivée et justifiée. L'utilisation en cours des téléphones portables (même en mode vibreur ou SMS) ou autres dispositifs susceptibles de déranger le cours est strictement interdite et passible de sanctions. L'utilisation en cours de leur ordinateur portable par les étudiants à d'autres fins que celles exigées par l'enseignement dispensé est strictement interdite. Elle peut entraîner des sanctions (simple rappel à l'ordre individuel, confiscation temporaire ou définitive lorsque l'ordinateur appartient à l'école, notamment dans le cas où celle-ci l'a mis à disposition individuelle des étudiants, interdiction de l'usage de l'ordinateur en cours, exclusion temporaire ou définitive).

Contrôles et examens : Les examens et évaluations, contrôles, projets et soutenances prévus aux référentiels des formations dispensées à l'ISGMI sont obligatoires et répondent aux mêmes exigences que celles des cours fixées au-dessus. Leur déroulement est réglé selon des prescriptions propres portées à la connaissance des étudiants par tout moyen. Une absence non justifiée à un contrôle est sanctionnée par la note zéro. En cas d'absence, un justificatif officiel doit obligatoirement être fourni dans les 48 heures afin que le conseil de classe statue sur toute autre solution, notamment sur la possibilité de participer à une session de rattrapage.
Ce justificatif fait impérativement apparaître que l'absence ne pouvait avoir lieu à un autre moment. Sans justificatif valable, une procédure disciplinaire pourra être engagée à l'encontre de l'étudiant concerné. Les contrôles et évaluations organisés en cours par les enseignants sur un mode de contrôle continu peuvent l'être sans avertissement préalable. En cas d'absence à ces contrôles «surprises», un justificatif doit être fourni. L'enseignant décide des suites à donner.

Art. 26-3 - Locaux communs, temps hors cours, pauses

Tout étudiant doit respecter le lieu de travail qu'est son établissement. Ainsi, pendant les intercours, les pauses-déjeuner où à l'issue de ses cours, il veillera à ne pas déranger le travail des classes en cours. Il doit se soumettre aux instructions d'un enseignant même si il ne le connaît pas ou intervenant en dehors de son cours. Tout professeur peut légitimement intervenir auprès de ses étudiants ou d'autres, en dehors de ses cours, pour régler toute situation immédiate et urgente qui l'exige. Il en avertit au plus vite la Direction.

Article 27 - Mesures disciplinaires

La Direction de l'ISGMI veille à la stricte exécution des dispositions fixées au présent règlement.
Tout manquement par un étudiant aux obligations résultant tant du présent règlement que de ceux propres aux examens (portés à sa connaissance par tout moyen), des notes de service ou de toute instruction donnée par une personne ayant autorité, pourra entraîner une sanction.
Les sanctions peuvent être prononcées pour des raisons graves et ne regardant pas la pédagogie, directement par la Direction de l'ISGMI : avertissement écrit, exclusion temporaire, exclusion définitive. L'étudiant à l'encontre duquel la Direction de l'ISGMI envisage une exclusion, est convoqué pour un entretien par lettre soit recommandée, soit remise au stagiaire contre décharge – la lettre de convocation précisant la date, l'heure et le lieu de cet entretien ainsi que la faculté pour l'étudiant de se faire assister par une personne de son choix, étudiant ou salarié de l'ISGMI. A l'occasion de l'entretien, la Direction indique à l'étudiant le motif et la nature de la sanction encourue et recueille ses explications. La Direction décide souverainement de la sanction à appliquer.
Les sanctions peuvent être prononcées par le Conseil de discipline dès lors qu'il les jugera utiles. Dans les cas d'exclusion, l'étudiant est convoqué devant le Conseil selon la même procédure que celle signalée ci-dessus. Le Conseil se compose a minima d'un représentant de la Direction, d'un délégué des étudiants et d'un enseignant. Le Conseil entend l'étudiant afin de statuer sur sa situation. Après quoi la décision délibérée et motivée est portée à la connaissance de l'étudiant par lettre recommandée et, le cas échéant, à celle de l'entreprise au sein de laquelle l'étudiant poursuit la part professionnelle de sa formation. L'absence de l'étudiant à un entretien auquel il a été convoqué selon les règles prévues au présent article n'empêche pas la prise de décision à son encontre. Elle lui est notifiée dans les mêmes conditions que celles explicitées au-dessus. L'étudiant sanctionné dispose d'un délai de recours de sept jours à compter de la notification pour un éventuel recours adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à M. Le Directeur général de l'ISGMI.
La Direction de l'ISGMI, assistée le cas échéant du Conseil de Discipline, se réserve le droit de régler des questions qui peuvent se présenter et qui ne sont pas prévues au présent Règlement, dans la limite des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Ce présent règlement intérieur est à signer et à retourner en début d'année universitaire.

Fait à Champs sur marne
Le .... / ..... / .....
Signature de l'étudiant, précédée de la mention «lu et approuvé»

CHARTE D'ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'APPRENTISSAGE

Préambule

L'apprentissage dans les formations de l'enseignement supérieur, piloté par l'ISGMI, constitue un mode pédagogique spécifique visant l'acquisition simultanée d'un diplôme ou titre homologué, et d'une expérience professionnelle significative liée à ce diplôme.

Au partage trop simple « théorie à l'école / pratique professionnelle dans l'entreprise », l'expérience de l'alternance substitue une nouvelle articulation : l'entreprise est, pour l'apprenti, le lieu d'acquisition de nouvelles connaissances et un moyen de valorisation du contenu de sa formation. Par ailleurs, l'expérience en entreprise stimule son besoin d'acquisition de nouveaux savoirs, que l'apprenti formule lors du retour dans son établissement de formation.

L'entreprise devient ainsi un des acteurs stratégiques qui aide l'apprenti à construire, à valider son projet professionnel et à élaborer son portefeuille de compétences. Elle s'inscrit de fait dans un partenariat original avec l'apprenti, le centre de formation d'apprentis (CFA) et l'établissement de formation concernés.

Apprenti et CFA,
Maître d'apprentissage et entreprise,
Référent pédagogique et établissement de formation
sont les garants de la qualité de la formation.

La présente Charte recense, au-delà des obligations réglementaires stipulées par le Code du Travail, les engagements de chacun des partenaires dans ce processus de co-formation.

Le respect de ces engagements et leur mise en œuvre contribuent à un apprentissage de qualité dont tous les acteurs seront les bénéficiaires.

L'APPRENTI(E)

Nom et prénom du signataire :
En tant qu'apprenti(e), je m'engage à :

- M'impliquer pleinement dans l'enseignement dispensé par le CFA et dans le travail confié par l'employeur ;
- Respecter les règles de l'entreprise ainsi que celles de l'établissement de formation en prenant soin des lieux et du matériel ;
- Respecter mon statut de salarié(e) dans l'entreprise et dans le CFA ;
- Respecter les horaires prévus dans mon contrat ;
- Tirer partie des conseils des formateurs et du maître d'apprentissage ;
- Faire vivre les outils d'évaluation et de communication avec mon maître d'apprentissage et mon référent ;
- Participer aux épreuves du diplôme avec la motivation du résultat.

LE CFA

Nom et prénom du référent :
Représentant du CFA :

- Accueillir l'apprenti(e) ;
- Informer l'apprenti(e) et le maître d'apprentissage du programme et des modalités d'évaluation de la formation ;
- Assurer la formation de l'apprenti(e) en conformité avec le référentiel du diplôme ;
- Personnaliser le parcours de formation avec l'apprenti(e), l'employeur et le maître d'apprentissage ;

Institut Supérieur de Gestion et de Management de l'Information
Établissement d'Enseignement Supérieur Privé Technique
Association régie par la Loi 1901 N°RNA W751263621 - SIRET 909 717 407 00011 - Code APE 8542Z
42 rue du Faubourg Poissonnière 75010 Paris - Tél. 01 43 65 57 24 - info@isgmi.fr - www.isgmi.fr

- Assurer la coordination entre la formation dispensée par le CFA et celle assurée par l'entreprise ;
- Échanger régulièrement avec l'apprenti(e) et le maître d'apprentissage, notamment en cas de difficultés ;
- Évaluer régulièrement l'apprenti(e) ;
- Informer l'entreprise des résultats et de l'assiduité de l'apprenti(e) ;
- Informer l'apprenti(e) de l'existence des dispositifs d'aides régionales relatives aux Transport-Hébergement-Restauration (THR) et au Fond Social d'Aides aux Apprentis (FSAA).

L'ENTREPRISE

Nom de l'entreprise et de l'employeur :
Nom et prénom du maître d'apprentissage :
En tant qu'employeur d'un apprenti(e) et maître d'apprentissage, nous nous engageons à :

- Organiser l'intégration de l'apprenti(e) en prenant le temps de l'accueillir et de l'informer sur le règlement intérieur, sur les consignes de sécurité et sur son statut de salarié ;
- Définir les missions de l'apprenti(e) et le faire évoluer tout au long de la formation, en cohérence avec le diplôme préparé ;
- Évaluer régulièrement le travail et la progression de l'apprenti(e) ;
- Cadrer et encadrer le travail et l'apprenti(e) en lui transmettant son savoir-faire ;
- Être acteur de la pédagogie de l'alternance : respecter le calendrier de l'alternance, rencontrer le référent, informer le CFA des absences de l'apprenti(e).

Fait en trois exemplaires,

Le __/__/____	Le __/__/____	Le __/__/____
Entreprise/Maître d'apprentissage	**CFA/Référent**	**Apprenti(e)**
Raison sociale/Siret et signature/Cachet	Nom et signature/Cachet	Nom et signature