LIVRET D'ACCUEIL

TITRE RNCP 38830
Chargé d'Affaires Commerciales
BACHELOR CAC

Année 2026/2027

CFA SAINT CHARLES - SCFORMATION
Ensemble Saint Charles Borromée
3 rue Général Giraud – 71100 Chalon-sur-Saône
SIRET 529.514.028.000.16

SOMMAIRE

1 - Présentation de la formation du titre RNCP 38830 : Bachelor CAC

Page 3

2 - Contacts

Page 9

3 - Organigramme

Page 10

5 - Programme détaillé de la formation

Page 11

6 - Planning annuel

Page 11

7 - Planning de suivi de l'apprentissage

Page 12

8 - Services

Page 13

1 - PRÉSENTATION DE LA FORMATION AU TITRE RNCP 38830 - CAC

Conditions d'accès

Admission selon le processus en vigueur par l'école partenaire.

Le Titre Chargé d'affaires commerciales (CAC) de niveau 6 est accessible en 1 an à l'issue d'un parcours de formation validé de niveau 5 (BTS ou d'un DUT ou d'une L2 ou 120 ECTS) ou se prévaloir d'une expérience professionnelle significative, notamment dans le domaine et pouvoir de ce fait accéder à la préparation du titre par la voie de la VAPP (voir page dédiée).

Dénomination

Le Titre Chargé d'affaires commerciales (CAC) de niveau 6 est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) pour 3 ans, par décision d'enregistrement de France compétences en date du 27 mars 2024 jusqu'au 27 mars 2027, sous le numéro RNCP 38830.

Code NSF 312 : Commerce, vente.

Ce Titre est délivré par Talis Compétences & Certifications.

Champ d'activité

Le chargé d'affaires commerciales est responsable de la vente de produits ou les services auprès d'un portefeuille clients qu'il doit faire prospérer. Bien que la digitalisation ait entraîné de profonds changements dans la relation entre les consommateurs et les entreprises, elle peine à véritablement bouleverser celle qu'entretiennent les chargés d'affaires commerciales avec leurs clients qui préfèrent les interactions par téléphone ou de visu, plutôt que d'acheter en direct ou d'échanger avec la marque via les réseaux sociaux.

Rattaché au service commercial, et notamment au manager du développement commercial ou au directeur commercial, son activité consiste à prospecter et piloter des projets de développement commercial omnicanal.

Pour ce faire, il détecte les affaires créatrices de valeur et analyse les besoins des clients dans le but de proposer des solutions adaptées dans le cadre d'une négociation. Garant de la rentabilité des projets qu'il pilote, il participe, en collaboration avec les services de l'entreprise (marketing et communication), à favoriser l'expérience client dans une optique de prescription et de fidélisation, afin de contribuer à maintenir les avantages concurrentiels de l'organisation dans

laquelle il évolue. Les logiciels de gestion de la relation client (GRC/CRM) constituent une évolution technologique permettant de piloter plus efficacement les activités du service.

Le chargé d'affaires commerciales doit être en veille sur son marché, pour évaluer les potentialités mais également analyser les offres et actualités de la concurrence afin de concevoir et de promouvoir une offre commerciale qui permette d'atteindre les objectifs fixés par la direction. Il demeure l'interlocuteur privilégié de la clientèle, notamment en cas de litige et se doit de représenter l'organisation lors d'évènements afin de développer son réseau de partenaires.

Enfin, en véritable coordinateur, il doit suivre, analyser l'activité de son service afin d'optimiser les performances de son équipe et ainsi garantir la compétitivité des activités commerciales, tout en favorisant la cohésion et l'adhésion aux valeurs de l'entreprise, afin de créer un climat de travail propice à la motivation et à l'engagement des collaborateurs.

Débouchés

Débouchés Chargé(e) de développement commercial/Sales and marketing officer/Attaché(e) commercial(e)/Conseiller(e) commercial(e)/Délégué(e) commercial(e)/ Chef(fe) de secteur des ventes/Chef(fe) des ventes/Délégué(e) régional(e) des ventes/ Inspecteur/Inspectrice des ventes/Inspecteur commercial/Inspectrice commerciale/Business developer/Account manager/Responsable des ventes comptes-clés/Responsable régional(e) des ventes.

Voies d'accès

Il y a différentes voies d'accès pour obtenir le titre :

- La formation initiale _ statut étudiant
- Le contrat de professionnalisation _ statut salarié
- Le contrat d'apprentissage _ statut d'apprenti
- Le projet de transition professionnelle statut stagiaire de la formation professionnelle continue
- Le compte personnel de formation statut stagiaire de la formation professionnelle continue
- La Validation des Acquis Professionnels et Personnels (VAPP)Statut selon la situation de l'apprenant
- La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)_ statut stagiaire de la formation professionnelle continue

Rémunération de l'apprenti

Lorsque l'apprentissage est choisi comme voie d'accès à la formation, l'apprenti perçoit une rémunération selon la grille ci-dessous qui définit un salaire minimum conventionnel selon l'âge de l'apprenti à la signature du contrat (la convention collective applicable dans l'entreprise ou l'accord des parties peut prévoir des dispositions plus favorables) :

	Avant 18 ans	De 18 à 20 ans	De 21 à 25 ans	Dès 26 ans
1ère année	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
2ème année	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC	100% du SMIC
3ème année	55% du SMIC	67% du SMIC	78% du SMIC	100% du SMIC

Jurys d'attribution du titre

Deux jurys de certification pour la formation sont prévus sur la prochaine session (cf. CALENDRIER PARTENARIAL DE L'ANNÉE).

Ils sont organisés par Talis Compétences & Certifications, et les candidats sont présentés par une école partenaire à la condition qu'un jury d'évaluation ait été réalisé pour les candidats issus de la formation et / ou de la validation des acquis de l'expérience (VAE) accompagnés par l'école partenaire.

Les « candidats libres » issus de la VAE seront présentés au JAT par le certificateur.

Référentiel de certification

Le Titre Chargé d'affaires commerciales est constitué de 3 blocs compétences :

- Bloc 1 Préparer le plan de développement commercial omnicanal
- Bloc 2 Gérer les activités commerciales omnicanales
- Bloc 3 Coordonner une équipe commerciale

Chaque bloc de compétences est composé de plusieurs modules.

- Le découpage d'une certification en blocs de compétences devient obligatoire;
- Un bloc de compétences contribue à l'exercice d'une activité spécifique ; chaque bloc est donc autonome et doit s'évaluer de manière indépendante ;
- Un bloc de compétences s'évalue selon des modalités spécifiques pour permettre le caractère certifiant du bloc ;
- Chaque bloc validé donne lieu à une attestation de délivrance de bloc, indépendamment de l'obtention du parchemin qui concerne la validation de la certification dans son intégralité

Outre la validation spécifique de chaque bloc, d'autres modalités d'évaluation en vue de la certification attestent de la capacité du candidat à mobiliser de manière coordonnée les compétences des différents blocs (soutenance individualisée pour les M2, Pitch, mémoire…).

Présentation des épreuves

Les épreuves certifiantes permettent d'évaluer l'acquisition des compétences et de valider chaque bloc constitutif du titre visé. Elles sont soumises à des règles strictes en matière de contenu, de format et d'échéance.

BLOC 1 – Préparer le plan de développement commercial omnicanal

- **Épreuve** : Rapport d'activité individuel + soutenance orale
- **Objectifs** :
    - Diagnostic commercial omnicanal
    - Veille stratégique
    - Plan de développement commercial et recommandations
    - Communication professionnelle (écrit/oral)
- **Livrable** : Rapport écrit (30-40 pages) structuré et professionnel
- **Soutenance** : 30 min (15' présentation, 10' échange, 5' délibération)
- **Évaluation** : 60% écrit / 40% oral – Note ≥ 10/20 pour validation

BLOC 2 – Gérer les activités commerciales omnicanales

Épreuve 1 : Dossier collectif (max 4 personnes)

- **Type** : Étude de cas d'une entreprise fictive
- **Objectifs** :
    - Analyse de la problématique + recommandations réalistes
    - Recherche terrain et documentation
    - Argumentation, chiffrage et qualité rédactionnelle
- **Livrable** : Dossier max 15 pages/sous-dossier (hors annexes), structuré avec intro/conclusion, bibliographie
- **Évaluation** : Correcteur Talis compétences et certifications – Note ≥ 10/20

<u>Épreuve 2</u> : Jeu de rôle individuel – Négociation commerciale

- **Déroulé** : 30 min de préparation / 25 min de jeu de rôle / 5 min de délibération
- **Objectifs** :
    - Identification des besoins client/entreprise
    - Proposition commerciale adaptée
    - Maîtrise de la négociation, réponses aux objections
- **Évaluation** : Jury pro – Note ≥ 10/20

BLOC 3 – Coordonner une équipe commerciale

- **Épreuve** : Étude de cas individuelle
- **Durée** : 3h30 sous surveillance
- **Objectifs** :
    - Analyse de situation
    - Proposition de solutions de coordination et pilotage d'équipe
- **Évaluation** : Par l'école (correcteurs habilités) – Note ≥ 10/20

Validation d'un bloc : Note ≥ 10/20

- 15–20 : Très bonne maîtrise
- 12–14,9 : Maîtrise satisfaisante
- 10–11,9 : Maîtrise passable
- < 10 : Bloc non validé

CFA SAINT CHARLES - SCFORMATION
Ensemble Saint Charles Borromée
3 rue Général Giraud – 71100 Chalon-sur-Saône
SIRET 529.514.028.000.16

LES APPRENANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Les apprenants en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagements avec l'accord préalable du certificateur.

L'apprenant en fait la demande **en début d'année** auprès de son référent pédagogique qui la transmet au certificateur.

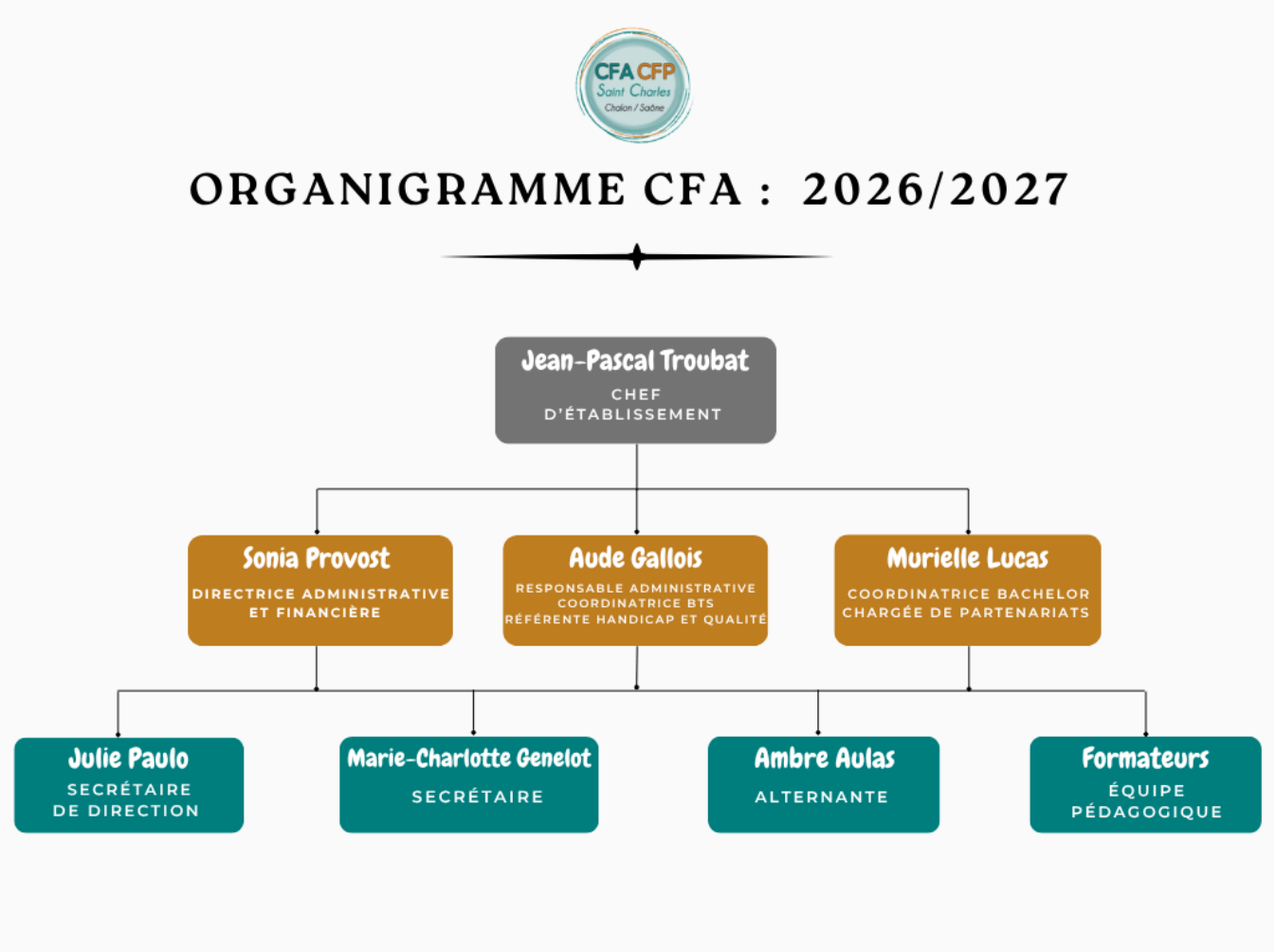
L'apprenant pour lequel un handicap provisoire survient peu de temps avant la session d'examen et qui nécessite la mise en place d'aménagements particuliers doit se rapprocher au plus vite de son référent pédagogique qui en examine la faisabilité avec le certificateur.

Le certificateur prend en compte en toute confidentialité la légitimité de la demande **au regard de l'avis d'un médecin**. Il transmet sa décision par écrit au référent pédagogique.

CONTACTS

Direction	
Jean-Pascal TROUBAT Chef d'Etablissement	03.85.45.83.35 jp.troubat@saintcharles71.fr
Direction – Pédagogie	
Aude GALLOIS Responsable administrative CFA et Responsable pédagogique niveau BTS	06.95.64.81.42 a.gallois@saintcharles71.fr scformation@saintcharles71.fr
Murielle LUCAS Responsable Pédagogique niveau Bachelor et Chargée de partenariats	06.95.64.81.42 m.lucas@saintcharles71.fr ou scformation@saintcharles71.fr
Financier	
Sonia PROVOST Directrice Administrative et Financière	03.85.45.83.35 sonia.provost@saintcharles71.fr
Administratif	
Julie PAULO Secrétaire de Direction	06.95.64.81.42 j.paulo@saintcharles71.fr
Marie-Charlotte GENELOT Secrétaire du CFA	06.95.64.81.42 marie-charlotte.genelot@saintcharles71.fr ou scformation@saintcharles71.fr
Ambre AULAS Alternante Chargée de relations – Ressources Humaines	ambre.aulas@saintcharles71.fr
COMMUNICATION	
Tristan GUICHARD Alternant chargé de communication	07.49.26.68.97 communication@saintcharles71.fr
Erasmus	
Lucile FLEURY Référente Mobilité Internationale	03.85.45.83.35 lucile.fleury@saintcharles71.fr
Handicap	
Aude GALLOIS Référente Handicap	03.58.50.23.10 a.medalle@saintcharles71.fr

ORGANIGRAMME



PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Programme de formation

Les établissements partenaires doivent respecter au minimum les indications du tableau de programmation de la formation.

2025_2026	BAC+3 CHARGÉ D'AFFAIRES COMMERCIALES - B3 CAC *	Volume horaire minimum	Type d'épreuve	Durée épreuve finale orale
BLOC 1 : Préparer le plan de développement commercial omnicanal		**129:30**		
CACB1UE1	BENCHMARK ET TENDANCES (veille commerciale)	21:00	1 CC	
CACB1UE2	INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET DATA	14:00	1 CC	
CACB1UE3	COMPORTEMENTS D'ACHAT (diagnostic commercial interne)	21:00	1 CC	
CACB1UE4	PLAN DE CONQUÊTE COMMERCIALE ET DIGITAL (plan de développement commercial omnicanal)	45:30	1 CC	
CACB1UE5	ÉTHIQUE DES AFFAIRES	7:00	1 CC	
CACB1EC	ÉPREUVE CERTIFIANTE (RAPPORT D'ACTIVITÉ ET SOUTENANCE (dont préparation et méthodologie))	21:00	**Plan de développement commercial omnicanal** (rapport individuel + soutenance individuelle)	00:30
BLOC 2 : Gérer les activités commerciales omnicanales		**133:00**		
CACB2UE1	RÉSEAU ET PARTENAIRES	17:30	1 CC	
CACB2UE2	ARGUMENTAIRES COMMERCIAUX	17:30	1 CC	
CACB2UE3	NÉGOCIATION COMMERCIALE	28:00	1 CC	
CACB2UE4	OUTILS DE LA RELATION CLIENT (service clients, CRM, chatbot, enquête de satisfaction, etc.)	14:00	1 CC	
CACB2UE5	INDICATEURS DE SUCCÈS ET PROGRÈS (mesure de la performance)	17:30	1 CC	
CACB2UE6	GESTION D'UN SITE E-COMMERCE (notoriété, trafic, croissance, contact, etc.)	35:00	1 CC	
CACB2EC	ÉPREUVE CERTIFIANTE	3:30	**Rapport des activités commerciales omnicanales** (dossier collectif) + **Conduite d'une négociation** (jeu de rôle individuel)	1:00
BLOC 3 : Coordonner une équipe commerciale		**98:00**		
CACB3UE1	GESTION DE PROJET	28:00	1 CC	
CACB3UE2	INTELLIGENCE COLLECTIVE	17:30	1 CC	
CACB3UE3	PERFORMANCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES	17:30	1 CC	
CACB3UE4	DÉVELOPPEMENT DES TALENTS	14:00	1 CC	
CACB3UE5	IMPACT ET DIVERSITE	17:30	1 CC	
CACB3EC	ÉPREUVE CERTIFIANTE	3:30	**Coordination d'une équipe commerciale** (étude de cas individuelle)	
BLOC TRANSVERSAL (module/UE au choix du partenaire d'après un catalogue Talis CC) OU BLOC MAJEURE (au choix parmi les 3 ci-		**93:00**	**Pas d'épreuve**	
BUSINESS DEVELOPMENT COMMUNICATION DIGITALE MANAGEMENT ET ENTREPRENEURIAT				
SOUS-TOTAL COURS HORS WORKSHOPS		**453:30**		
MISSION ENTREPRISE / ÉVALUATION PROFESSIONNELLE (80 jours minimum obligatoires/an)				
SOUS-TOTAL EXAMENS				**1:30**
TOTAL		**455:00**		

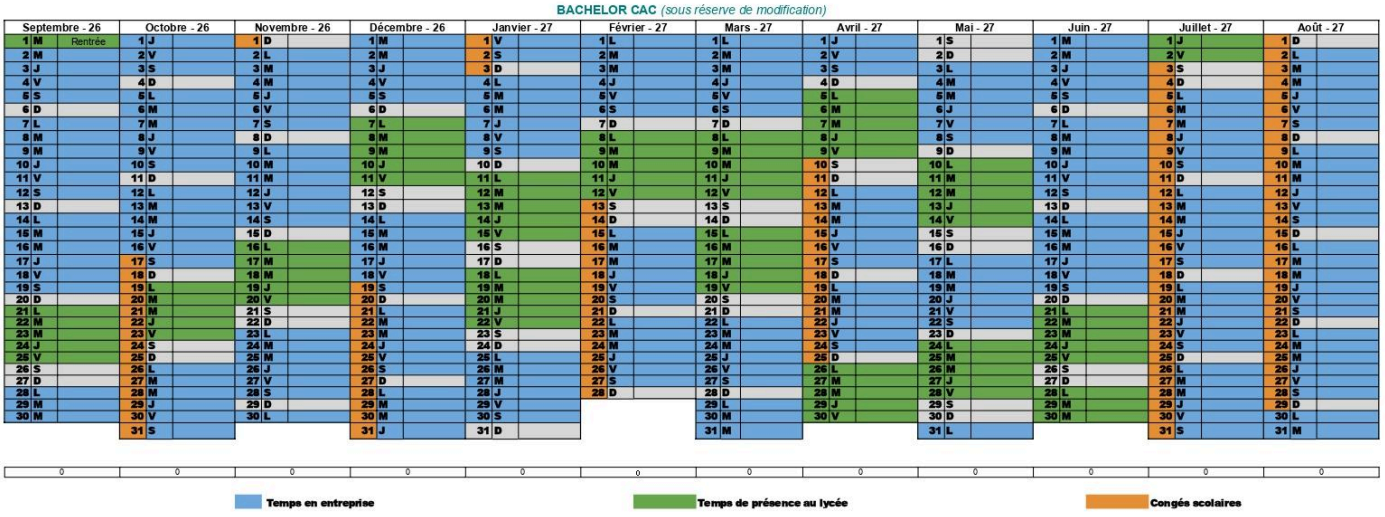
*Il est recommandé de réaliser au moins 3 modules en anglais au choix du partenaire

CC : Contrôle Continu

PLANNING ANNUEL

Calendrier 2026-2027

BACHELOR CAC *(sous réserve de modification)*



PLANNING DE SUIVI DE L'APPRENTISSAGE

DATE	SUIVI
SEMAINE DU 21/09/26	LANCEMENT DE LA FORMATION • Accompagnement individuel (Cf : Retour sur test positionnement)
COURANT OCTOBRE	• 1ER CONTACT ENTREPRISE (bilan 45 premiers jours) • Validation missions en entreprise (Ecole/entreprise) Cf Fiches de poste
SEMAINE du 16/11/26	• Point sur les 3 premières sessions en centre de formation (Cf réunion pédagogique)
SEMAINE DU 07/12/26	Bilan individuel premier semestre
SEMAINE DU 11 /01/27 SEMAINE DU 18/01/27	• Pré validation Thème Mémoire • Finalisation partie 1 du dossier collectif • Envoi Bulletins 1er semestre aux tuteurs
SEMAINE DU 8/02/27	• EPREUVES BLANCHES • Validation définitive thème mémoire (tuteurs/ apprenti école)
SEMAINE DU 8/03/27 SEMAINE DU 15/03/27	• Bilan individuel épreuves blanches • Suivi individuel Rapport d'activité • Point/ groupe sur partie 2 du dossier collectif
SEMAINE DU 29/04/27	• Point sur dossier collectif • Epreuve blanche n°2 management
SEMAINE DU 10 MAI 2027	• Rendu des dossiers collectifs définitifs • Point individuel rapport d'activité
SEMAINE DU 21 JUIN 2027	• Rendu du rapport d'activité définitif • Préparation individuelle à soutenance mémoire
SEMAINE DU 28 JUIN 2027	• Bilan individuel second semestre et fin de formation. • Envoi des bulletins aux tuteurs
PREMIÈRE QUINZAINE JUILLET	VISITES ENTREPRISES FIN DE FORMATION (Evaluations missions)

SERVICES

Restauration

Les apprentis ont la possibilité de déjeuner au self (tarifs disponibles sur le site).

Hébergement

L'internat de l'Ensemble Saint Charles est accessible aux apprentis au tarif de 250 euros par mois. Ce tarif comprend le logement, le petit-déjeuner et les trois repas.
Le foyer des jeunes travailleurs de Chalon sur Saône peut également accueillir les élèves (tarifs disponibles sur le site).

Centre de documentation et d'information

Les apprentis bénéficient de tous les services proposés par le CDI : emprunt d'ouvrages et de revues, accès aux ordinateurs et à internet.

Salle de détente

Sur chacun des sites du CFA, une cafétéria est accessible aux apprentis.

Règlement intérieur

Situé dans l'enceinte des établissements scolaires, les apprentis sont soumis au règlement intérieur du site sur lequel a lieu leur formation. Celui-ci leur est remis à l'apprenti(e) en début de formation pour signature et copie lui en est faite qu'il/elle conserve durant toute sa formation. Un exemplaire est disponible sur le site internet de l'Ensemble Saint Charles.

Représentants des élèves

Chaque promotion est représentée par 2 délégués. Ce, quel que soit l'effectif. Les délégués titulaires représentent leur promotion et siègent aux différentes instances.

Réseaux sociaux et communication téléphonique

Toute activité effectuée dans le cadre de la formation ne peut faire l'objet de publication sur les réseaux sociaux sans accord écrit du directeur du CFA.
De plus, l'utilisation des téléphones portables est interdite durant le temps d'enseignement, d'évaluation et les temps de stage.
Il est interdit de prendre des photographies ou de filmer avec les téléphones portables dans l'enceinte du CFA sans autorisation.

Locaux et matériels

Salle de cours

Des salles de cours aménagées sont mises à la disposition du CFA par l'Ensemble Saint Charles.
Elles sont équipées d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, de tables et de chaises.

Sanitaires

Les stagiaires du CFA ont accès à des sanitaires et des lavabos aux normes handicapé.

Matériel informatique

Un code individuel et confidentiel est attribué à chacun des stagiaires de la formation professionnelle, afin :

- d'ouvrir une session informatique sur un ordinateur de l'établissement
- d'accéder à son relevé de note sur Ecole Directe.

Le CFA bénéficie du parc informatique de l'Ensemble Saint Charles :

- salles informatiques

L'ensemble des usagers du CFA a accès au poste informatique des Centre de Documentation et d'Information.