

ORCM

OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT ET DES MÉTIERS

FICHE D'IDENTITÉ — ORCM

Nom du certificat	ORCM — OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT ET DES MÉTIERS
Code CRC	ORM00153FS102026
Code fiche (RCI)	RICC-RS1704
Domaine(s)	Amélioration de la Relation Client Qualité de Service Optimisation des Coûts Qualité des Prestations de Service Gestion des Réclamations
Entité concernée	Banques et assurances, Télécommunications, Distribution et retail, Transport et logistique, Services publics
Niveau de qualification	Niveau 6 (Bac + 3 et Bac + 4)
État	Active
Date d'échéance	22.10.2030
Organisme certificateur	CICCF - Conférence Internationale des Instituts des Centres et des Cabinets de Formation Service de la Formation de l'Éducation et de la Performance Opérationnelle RNA : W784011006
Régulateur	RICC - Régulation Internationale des Compétences et des Certifications Professionnelles
Base légale	Arrêté du 22 mars 2023, BO RICC n°1549 du 22 mars 2023
Date de décision	22.10.2026
Date de publication de la fiche	22.10.2026
Date de début des parcours	22.11.2026
Date de dernière délivrance	22.10.2030

APERÇU ET DESCRIPTION DE LA CERTIFICATION ORCM

La certification ORCM — OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT ET DES MÉTIERS est un label de la Conférence Internationale des Instituts, Cabinets et Centres de Formation au service de l'Éducation et de la Performance Opérationnelle (CICCF) accrédité par le FAIF, dédié aux professionnels et organisations opérant dans le domaine : Amélioration de la Relation Client | Qualité de Service | Optimisation des Coûts | Qualité des Prestations de Service | Gestion des Réclamations.

Elle certifie les compétences nécessaires pour exercer avec excellence dans les programmes : Responsable Relation Client, Customer Experience Manager, Directeur Service Client, Expert qualité service.

Reconnue par la RICC (Régulation Internationale des Compétences et des Certifications Professionnelles) et délivrée conjointement par le FAIF et CICCFC, cette certification s'inscrit dans les objectifs ODD 4 (Éducation de qualité) et ODD 8 (Travail décent et croissance économique) de l'ONU. Domaines de compétence : Amélioration de la Relation Client : Analyse et amélioration des parcours client, mesure de la satisfaction, programmes de fidélisation, CRM et outils de gestion de la relation ; Qualité de Service : Conception et déploiement de référentiels qualité de service, audits internes, benchmarking sectoriel, indicateurs NPS/CSAT ; Optimisation des Coûts : Lean management appliqué à la relation client, réduction du coût de traitement des contacts, automatisation intelligente ; Gestion des Réclamations : Processus de traitement des réclamations, escalade et résolution, contentieux clients, reporting et plans d'action correctifs.

Activités et secteurs visés	Types d'emploi ciblés
Amélioration de la Relation Client Qualité de Service Optimisation des Coûts Qualité des Prestations de Service Gestion des Réclamations	Directeur de la Relation Client Customer Success Manager Responsable qualité service Analyste satisfaction client Chef de projet CRM

RÉFÉRENTIELS ET SOUS-CERTIFICATIONS — ORCM

Code	Sous-certification	Type	Profils cibles
ORCM-CERT	ORCM — CERTIFIED SKILLS	Niveau Base	Responsable Relation Client, Customer Experience Manager, Directeur Service Client, Expert qualité service
ORCM-PROF	ORCM — PROFESSIONAL SKILLS	Niveau Expert	Responsable Relation Client, Customer Experience Manager, Directeur Service Client, Expert qualité service

CLIENTS POTENTIELS ET MARCHÉS CIBLES — ORCM

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Entreprises et Organisations	Structures ayant des besoins en compétences ORCM certifiées.	<ul style="list-style-type: none">Grandes entreprises certifiant leurs équipes dans le domaine : Amélioration de la Relation ClientPME et ETI souhaitant structurer et valoriser leurs compétences ORCMDirections opérationnelles cherchant à valider les acquis de leurs collaborateursCabinets de conseil valorisant l'expertise certifiée de leurs consultantsOrganisations répondant aux exigences des appels d'offres institutionnels

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Secteur Formation et Développement	Acteurs de la formation et du renforcement de capacités.	<ul style="list-style-type: none"> Centres de formation intégrant la certification dans leurs programmes Grandes écoles et universités certifiant leurs diplômés Programmes de formation continue en Amélioration de la Relation Client Organismes de financement de la formation évaluant la qualité des prestataires Directions RH cherchant à certifier les compétences de leurs collaborateurs
Institutions et Secteur Public	Organisations publiques ayant des besoins de certification dans ce domaine.	<ul style="list-style-type: none"> Ministères et administrations certifiant leurs agents Collectivités territoriales valorisant les compétences de leurs personnels Agences de développement international finançant des programmes de renforcement ONG et associations implémentant des projets dans ce domaine Partenaires des bailleurs de fonds (Banque Mondiale, AFD, PNUD, BAD)
Marché Francophone et International	Organisations africaines francophones et internationales.	<ul style="list-style-type: none"> Entreprises africaines cherchant un label reconnu au niveau international Groupes panafricains harmonisant les compétences de leurs équipes Programmes de coopération technique cherchant des certifications crédibles Réseaux professionnels sectoriels valorisant la certification FAIF Plateformes de financement valorisant les certifications pour l'octroi de soutien

ORCM — CERTIFIED SKILLS (NIVEAU BASE)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Le niveau CERTIFIED SKILLS de la certification ORCM constitue le socle fondamental permettant aux professionnels de valider leurs compétences de base dans le domaine Amélioration de la Relation Client. Ce niveau atteste de la maîtrise des fondamentaux théoriques et pratiques, et constitue le prérequis indispensable pour accéder au niveau PROFESSIONAL SKILLS (Expert).

COMPÉTENCES MÉTIERS — ORCM — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Maîtriser les fondamentaux théoriques, réglementaires et normatifs du domaine "Amélioration de la Relation Client" dans le contexte professionnel international	Basique
M2	Identifier, analyser et évaluer les besoins opérationnels, les enjeux et les risques liés aux activités de Amélioration de la Relation Client	Basique
M3	Concevoir et mettre en œuvre des solutions et dispositifs adaptés aux spécificités du domaine : Amélioration de la Relation Client Qualité de Service Optimisation des Coûts Qualité des Prestations de Service	Intermédiaire
M4	Piloter et coordonner des projets complexes en intégrant les compétences clés de ORCM selon les référentiels FAIF et CICC	Intermédiaire
Total		4

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — ORCM — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Leadership situationnel et prise de décision dans des contextes complexes, multiculturels et sous pression	Tous niveaux
C2	Communication professionnelle écrite et orale : clarté, structuration, adaptation au public, présentation et argumentation	Tous niveaux
C3	Travail en équipe, coopération transversale, gestion collaborative des projets et partage des responsabilités	Tous niveaux
C4	Résolution créative de problèmes, pensée analytique et systémique, esprit d'initiative et force de proposition	Intermédiaire
Total		4

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	OUI		Oui
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle	OUI		Oui
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+2 minimum dans le domaine Amélioration de la Relation Client ou dans un domaine connexe reconnu. Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le secteur Amélioration de la Relation Client pour le niveau CERTIFIED SKILLS. Avoir suivi une formation préparatoire agréée FAIF / CICCFF ou justifier d'un parcours d'autoformation structuré et documenté. Satisfaire aux entretiens préalables d'admission organisés par un centre FAIF agréé.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux ORCM	QCM composé de 40 questions couvrant les fondamentaux théoriques, réglementaires et normatifs du domaine. Durée : 90 minutes. Correction automatisée. Seuil de validation : 70% de bonnes réponses.
Bloc 2 — Application pratique	Mise en situation professionnelle simulée ou réelle : étude de cas sectorielle, travaux pratiques et livrable opérationnel. Évaluation par un jury de 3 experts FAIF / CICCFF. Durée : 3 heures.
Bloc 3 — Performance et expertise	Mémoire professionnel ou rapport de mission avec soutenance orale devant jury mixte (experts métiers + auditeurs FAIF / CICCFF). Durée soutenance : 45 min + 15 min questions.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Assessment center : simulations comportementales, jeux de rôle managériaux, entretien individuel structuré et tests psychométriques. Évaluation par assesseurs certifiés FAIF.

Score global $\geq 90/100$ — Seuil minimal $\geq 75/100$ par bloc — Validité : 3 ans — Délivrance conjointe FAIF / CICCFF — Renouvellement par évaluation continue FAIF.

ORCM — PROFESSIONAL SKILLS (NIVEAU EXPERT)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Le niveau PROFESSIONAL SKILLS de la certification ORCM représente le niveau supérieur d'expertise certifiée. Il atteste la capacité du professionnel à exercer des fonctions à haute responsabilité, à piloter des projets stratégiques complexes et à contribuer activement au développement de l'excellence dans le domaine Amélioration de la Relation Client au sein de son organisation et de son secteur.

COMPÉTENCES MÉTIERS — ORCM — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Maîtriser les fondamentaux théoriques, réglementaires et normatifs du domaine "Amélioration de la Relation Client" dans le contexte professionnel international	Basique
M2	Identifier, analyser et évaluer les besoins opérationnels, les enjeux et les risques liés aux activités de Amélioration de la Relation Client	Basique
M3	Concevoir et mettre en œuvre des solutions et dispositifs adaptés aux spécificités du domaine : Amélioration de la Relation Client Qualité de Service Optimisation des Coûts Qualité des Prestations de Service	Intermédiaire
M4	Piloter et coordonner des projets complexes en intégrant les compétences clés de ORCM selon les référentiels FAIF et CICC	Intermédiaire
M5	Appliquer les méthodologies, outils et protocoles spécifiques aux activités ORCM en situation professionnelle réelle et sous contrainte	Avancé
M6	Assurer la veille professionnelle, réglementaire, technologique et sectorielle dans le domaine Amélioration de la Relation Client et anticiper ses évolutions	Avancé
M7	Animer, former, encadrer et accompagner des équipes dans le développement des compétences ORCM au sein de l'organisation	Expert
M8	Produire des analyses stratégiques, des recommandations et des plans d'action pour l'amélioration continue des pratiques ORCM et leur rayonnement	Expert
Total		8

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — ORCM — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Leadership situationnel et prise de décision dans des contextes complexes, multiculturels et sous pression	Tous niveaux
C2	Communication professionnelle écrite et orale : clarté, structuration, adaptation au public, présentation et argumentation	Tous niveaux

Code	Compétence	Niveau
C3	Travail en équipe, coopération transversale, gestion collaborative des projets et partage des responsabilités	Tous niveaux
C4	Résolution créative de problèmes, pensée analytique et systémique, esprit d'initiative et force de proposition	Intermédiaire
C5	Adaptabilité, résilience organisationnelle et gestion du changement dans des environnements en mutation accélérée	Intermédiaire
C6	Éthique professionnelle, intégrité, déontologie et responsabilité sociale dans l'exercice des fonctions	Avancé
C7	Intelligence émotionnelle, empathie, gestion des conflits et développement des relations interpersonnelles de qualité	Avancé
Total		7

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	OUI		Oui
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle	OUI		Oui
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+2 minimum dans le domaine Amélioration de la Relation Client ou dans un domaine connexe reconnu. Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur Amélioration de la Relation Client pour le niveau PROFESSIONAL SKILLS. Avoir suivi une formation préparatoire agréée FAIF / CICCFC ou justifier d'un parcours d'autoformation structuré et documenté. Satisfaire aux entretiens préalables d'admission organisés par un centre FAIF agréé.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux ORCM	QCM composé de 40 questions couvrant les fondamentaux théoriques, réglementaires et normatifs du domaine. Durée : 90 minutes. Correction automatisée. Seuil de validation : 70% de bonnes réponses.
Bloc 2 — Application pratique	Mise en situation professionnelle simulée ou réelle : étude de cas sectorielle, travaux pratiques et livrable opérationnel. Évaluation par un jury de 3 experts FAIF / CICCFC. Durée : 3 heures.
Bloc 3 — Performance et expertise	Mémoire professionnel ou rapport de mission avec soutenance orale devant jury mixte (experts métiers + auditeurs FAIF / CICCFC). Durée soutenance : 45 min + 15 min questions.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Assessment center : simulations comportementales, jeux de rôle managériaux, entretien individuel structuré et tests psychométriques. Évaluation par assesseurs certifiés FAIF.

Score global $\geq 90/100$ — Seuil minimal $\geq 75/100$ par bloc — Validité : 3 ans — Délivrance conjointe FAIF / CICCFC — Renouvellement par évaluation continue FAIF.



Vérifier cette certification

Cette fiche fait foi telle qu'elle est publiée au répertoire de la RICC. Scannez le code ou ouvrez : <https://ricc.in/repertoire/RICC-RS1704>