



CQP Assistant(e) de formation et CQP Conseiller(ère) commercial(e) en formation

Mode d'emploi

PRESENTATION DU DISPOSITIF CQP DE LA BRANCHE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La CPEF de la formation professionnelle¹ a mis en place un dispositif de certificats de qualification professionnelle pour la branche afin de permettre :

- ➔ la reconnaissance des compétences des salariés par la délivrance d'une certification professionnelle correspondant au métier exercé,
- ➔ l'acquisition de nouvelles compétences grâce à la formation tout au long de la vie,
- ➔ la construction de parcours professionnel
- ➔ la professionnalisation des nouveaux embauchés.

Les **Certificats de Qualification Professionnelle** :

- ➔ prennent en compte les **compétences** mises en œuvre dans **l'activité professionnelle quotidienne**
- ➔ sont des certifications de branche qui ont la **même valeur sur l'ensemble du territoire**
- ➔ s'inscrivent dans une démarche **paritaire**

Ils peuvent être préparés :

- 1- **dans le cadre de parcours de développement des compétences pour les salariés ou pour les nouveaux entrants**
- 2- **dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience**

Le CQP Assistant(e) de formation est constitué de 6 compétences :

1. Compétence 1 – Traiter les informations permettant le suivi administratif des prestations de formation
2. Compétence 2 – Organiser son activité et la logistique des prestations de formation
3. Compétence 3 – Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)
4. Compétence 4 – Traiter les aléas et les situations difficiles
5. Compétence 5 – Rédiger des documents professionnels
6. Compétence 6 – Coordonner des informations liées aux prestations de formation

Pour obtenir le CQP, il faut valider les 6 compétences.

¹ La Commission Paritaire de l'Emploi et la Formation de la formation professionnelle : instance paritaire représentant les employeurs et les salariés de la formation professionnelle

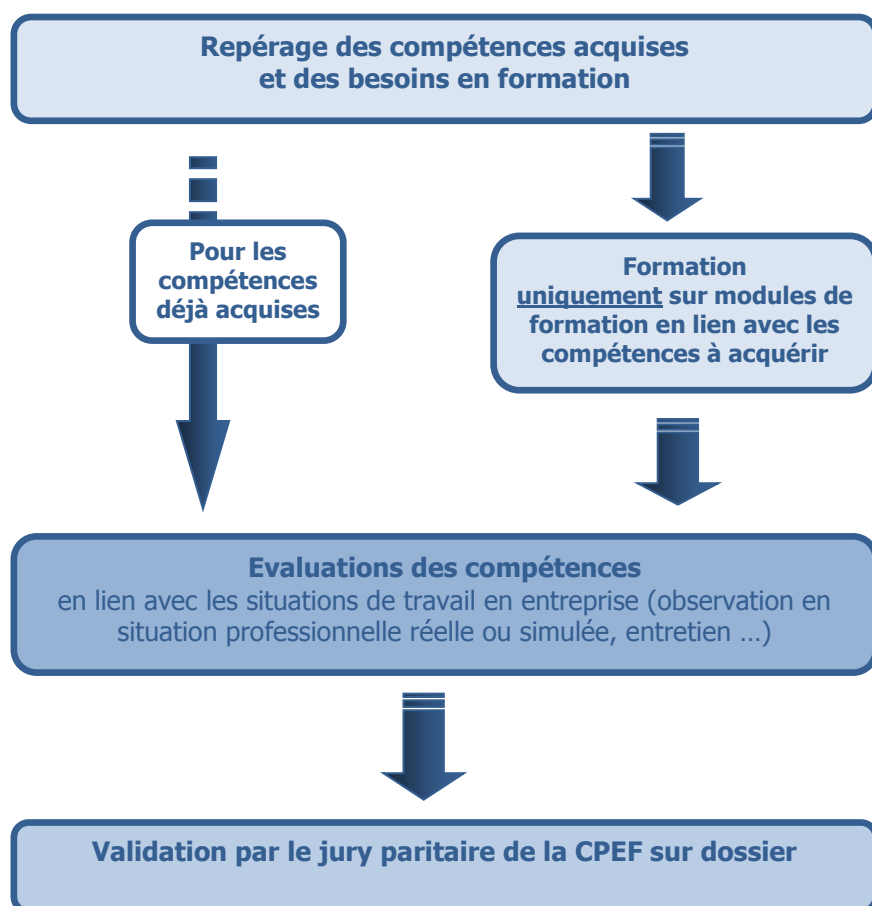
Le CQP Conseiller(ère) commercial(e) en formation est constitué de 6 compétences :

1. Compétence 1 – Mettre en œuvre un plan d’actions commerciales et une prospection adaptée
2. Compétence 2 – Analyser les besoins en prestations de formation des clients
3. Compétence 3 – Elaborer une offre de formation et de services adaptée aux besoins identifiés et aux contraintes des clients en collaboration avec l’équipe pédagogique
4. Compétence 4 – Conseiller les clients sur les offres de son organisme de formation pour conclure la vente
5. Compétence 5 – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d’amélioration
6. Compétence 6 – Communiquer avec différents interlocuteurs selon les canaux de communication appropriés en travail collaboratif

Pour obtenir le CQP, il faut valider les 6 compétences.

LA DEMARCHE D'ACQUISITION D'UN CQP DANS LE CADRE DE PARCOURS DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Salariés ou nouveaux entrants



Les acteurs

1 professionnel du secteur interne ou externe habilité par la CPEF

Entreprise et / ou Organisme de formation

1 professionnel du secteur + 1 évaluateur externe formés et habilités par la CPEF

Jury paritaire de la CPEF

Les outils à utiliser

Outil 1 : Livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation du candidat

Outil 2 : Livret de suivi et d'évaluation du candidat

Outil 3 : Guide du jury paritaire

REPERAGE DES ACQUIS DU CANDIDAT

Est réalisé au sein de l'entreprise par un **professionnel du secteur² (interne ou externe)** qui connaît le **métier visé par le CQP habilité par la CPEF³**.

Le **professionnel du secteur interne ou externe** mène un entretien avec le candidat et repère les **compétences déjà acquises** et les **besoins en formation** à l'aide de l' « **outil 1 : Livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation du candidat** »

A partir de ce repérage, un parcours individualisé de développement de compétences est défini pour le candidat.

Le livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation du candidat est conservé par le candidat et sera remis au professionnel du secteur et à l'évaluateur externe lors de l'étape d'évaluation des compétences.

PARCOURS DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Porte uniquement **sur les compétences à acquérir** par le candidat, définies, le cas échéant, à la suite du repérage des compétences acquises et des besoins en formation.

Peut comporter des **actions de formation** suivies par le candidat au sein d'un organisme de formation et/ou des **actions de développement des compétences en situation de travail**.

Remarque : Un nouvel arrivant dans le métier, n'ayant développé aucune compétence liée au CQP, sera formé **pour l'ensemble des compétences du CQP**.

Une mise en pratique des compétences en entreprise est nécessaire avant l'évaluation des compétences.

EVALUATION DES COMPETENCES

Porte sur l'ensemble des compétences du CQP.

L'évaluation des compétences est réalisée en entreprise et s'appuie sur l'expérience du candidat, à partir d'un dossier renseigné par le candidat, d'une observation et d'une analyse des situations professionnelles rencontrées.

Cette évaluation est réalisée par **un professionnel du secteur et un évaluateur externe**.

Le professionnel du secteur et l'évaluateur externe sont tous deux formés à l'utilisation des outils CQP et habilités par la CPEF.

Si certaines compétences ne sont pas acquises, le candidat peut compléter son parcours et être évalué lorsqu'il est prêt.

A la fin de l'évaluation des compétences, l'évaluateur externe transmet le dossier complété au jury paritaire de la CPEF pour validation.

DELIBERATION DU JURY PARITAIRE

Le jury **vérifie la conformité de la démarche** et des dossiers remis au regard du dispositif CQP.

Il décide de la **délivrance totale ou partielle du CQP** à partir de cette vérification.

² Ce sont des professionnels du métier interne (responsable hiérarchique, son représentant) ou externe à l'entreprise ayant une connaissance professionnelle actualisée du métier ciblé et du candidat et ayant été habilité par la CPEF

³ La Commission Paritaire de l'Emploi et la Formation de la formation professionnelle : instance paritaire représentant les employeurs et les salariés de la formation professionnelle

Pour chacun des candidats, le jury doit disposer :

- ➔ du «**livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation du candidat**»
- ➔ du «**dossier de suivi et d'évaluation du candidat**»
- ➔ de la fiche de décision du «**Guide du jury paritaire**»

Seuls les dossiers complets sont présentés au jury.

A partir de ces éléments, le jury est chargé de statuer sur la délivrance (totale ou partielle) ou la non délivrance du CQP au candidat.

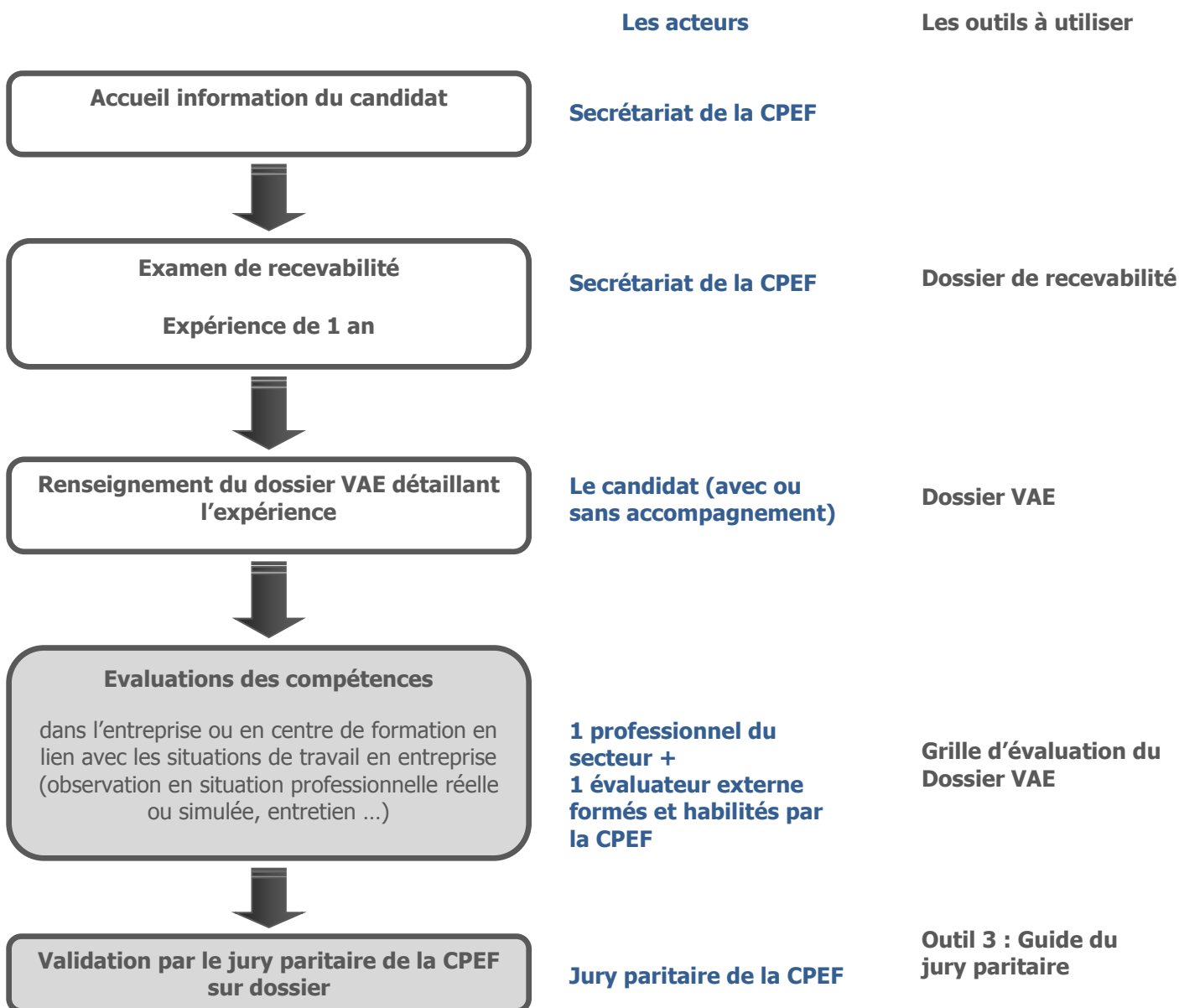
La CPEF délivre le CQP **si toutes les compétences sont validées**.

En cas de validation partielle, le candidat garde **le bénéfice des compétences validées durant cinq ans**.

Le candidat peut poursuivre son parcours :

- ➔ soit en suivant une formation sur les compétences manquantes, au sein d'un organisme de formation,
- ➔ soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui manquent

LA DEMARCHE D'ACQUISITION DU CQP DANS LE CADRE DE LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE



Le principe de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel d'un diplôme, d'un titre ou d'un Certificat de Qualification Professionnelle.

Le candidat doit avoir exercé des activités en relation avec le CQP visé sur une durée d'au moins trois ans à la date de sa demande.

Le candidat peut être accompagné par un organisme de formation pour l'ensemble de la démarche : accueil, accompagnement pour le renseignement du dossier, préparation du candidat à l'évaluation, évaluation, envoi du dossier à la CPEF.

La démarche de VAE individuelle se déroule selon les étapes suivantes :

DEMANDE DE VAE

Le candidat, après avoir été informé sur la démarche VAE pour le CQP visé fait une demande de dossier VAE au secrétariat de la CPEF.

RECEVABILITE

Le candidat doit remplir la partie 2 du présent document «**Dossier de recevabilité : présentation du candidat**» et l'adresser au secrétariat de la CPEF.

La demande de recevabilité est examinée et validée par le secrétariat de la CPEF. Si un avis favorable est rendu, le candidat renseigne la partie 3 du présent document sur les activités qu'il a réalisées (tableau des activités), pour chacune des compétences et peut être évalué.

EVALUATION DES COMPETENCES

Porte sur l'ensemble des compétences du CQP.

L'évaluation des compétences est réalisée en entreprise ou au sein d'un organisme de formation (si le candidat n'est pas salarié d'une entreprise de la branche) et s'appuie sur l'expérience du candidat, à partir d'un dossier renseigné par le candidat, d'une observation et d'une analyse des situations professionnelles rencontrées.

Cette évaluation est réalisée par un professionnel du secteur⁴ et un évaluateur externe⁵.

Le professionnel du secteur et l'évaluateur externe sont tous deux formés à l'utilisation des outils CQP et habilités par la CPEF.

A la fin de l'évaluation des compétences, l'évaluateur externe transmet le dossier complété au jury paritaire de la CPEF pour validation.

DELIBERATION DU JURY PARITAIRE

Le jury **vérifie la conformité de la démarche et des dossiers remis** au regard du dispositif CQP. Il décide de la **délivrance totale ou partielle du CQP** à partir de cette vérification.

Pour chacun des candidats, le jury doit disposer :

- ➔ du « **Dossier de validation des acquis de l'expérience** »
- ➔ de la fiche de décision du « **Guide du jury paritaire** »

Seuls les dossiers complets sont présentés au jury.

⁴ Ce sont des professionnels du métier (par exemple : responsable hiérarchique, son représentant) ayant une connaissance professionnelle actualisée du métier ciblé et du candidat.

⁵ Ce sont des professionnels connaissant bien les métiers visés par le CQP et ayant suivi une formation délivrée par la CPEF sur le dispositif CQP et ses outils.

A partir de ces éléments, le jury est chargé de statuer sur la délivrance (totale ou partielle) ou la non délivrance du CQP au candidat.

La CPNEF délivre le CQP **si toutes les compétences sont validées**.

En cas de validation partielle, le candidat garde **le bénéfice des compétences validées durant cinq ans**.

Le candidat peut poursuivre son parcours :

- ➔ soit en suivant une formation sur les compétences manquantes, au sein d'un organisme de formation,
- ➔ soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui manquent



BRANCHE DES ORGANISMES
DE FORMATION
— formation professionnelle —

Synthèse des étapes, des acteurs et des outils du dispositif CQP

Parcours de développement des compétences

	Repérage des compétences acquises et des besoins en formation	Suivi du parcours de développement des compétences : Formation et accompagnement	Evaluation des compétences	Validation et certification
Objectifs	Identifier les compétences déjà acquises et les besoins en formation du candidat	Suivre la progression du salarié et réaliser un point d'étape sur les compétences acquises, durant le parcours de développement des compétences.	Evaluer les compétences du candidat à l'issue du parcours de développement des compétences.	Vérifier la conformité de la démarche et des dossiers remis au regard du dispositif CQP. Décider de la délivrance totale ou partielle du CQP à partir de cette vérification.
Modalités	Entretien avec le candidat	Entretien après observation sur le terrain	Observation sur le terrain + Lecture de la partie de l'outil 2 renseigné par le candidat + Entretien	Examen de l'outil 1 et outil 2 en réunion
Acteurs	1 Professionnel du secteur interne ou externe	Professionnel chargé du suivi du candidat au sein de l'entreprise (tuteur) avec l'appui d'un formateur, le cas échéant.	1 Evalueur externe + 1 professionnel du secteur	Jury composé de 3 à 5 personnes : <ul style="list-style-type: none"> - 1 ou 2 représentants du collège des salariés - 1 ou 2 représentants du collège des entreprises (en nombre égal aux représentants du collège des salariés) - 1 expert « métier » <i>La présidence du jury paritaire est désignée à chaque séance par les membres présents.</i>
Outils	Outil 1 : Livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation	Outil 2 : Livret de suivi et d'évaluation du candidat	Outil 2 : Livret de suivi et d'évaluation du candidat	Outil 3 : Guide du jury paritaire national

Parcours de Validation des Acquis de l'expérience

	Accueil et information du candidat sur les CQP de la branche et la démarche VAE	Examen de la recevabilité	Renseignement du dossier VAE	Evaluation des compétences	Validation et certification
Objectifs	Présenter la démarche VAE et les CQP de la branche	Vérifier la recevabilité du candidat à la VAE	Présenter son expérience professionnelle	Evaluer les compétences du candidat à l'issue du parcours de développement des compétences.	Vérifier la conformité de la démarche et des dossiers remis au regard du dispositif CQP. Décider de la délivrance totale ou partielle du CQP à partir de cette vérification.
Modalités	Entretien avec le candidat	Examen de la partie 3 du dossier de Validation des Acquis de l'Expérience	Renseignement par le candidat du dossier de validation des acquis de l'expérience	Lecture du dossier VAE renseigné par le candidat + observation en situation simulée + Entretien	Examen du dossier de validation des acquis de l'expérience en réunion
Acteurs	Secrétariat de la CPEF et/ou organismes de formation ayant signé les engagements et le cahier des charges des prestataires de formation pour la mise en œuvre des CQP de la branche de la formation professionnelle	Secrétariat de la CPEF	Le candidat qui peut être accompagné par un organisme de formation ayant signé les engagements et le cahier des charges des prestataires de formation pour la mise en œuvre des CQP de la branche de la formation professionnelle	1 Evalueur externe + 1 professionnel du secteur	Jury composé de 3 à 5 personnes : <ul style="list-style-type: none"> - 1 ou 2 représentants du collège des salariés - 1 ou 2 représentants du collège des entreprises (en nombre égal aux représentants du collège des salariés) - 1 expert « métier » <i>La présidence du jury paritaire est désignée à chaque séance par les membres présents.</i>
Outils		Partie 3 du dossier de Validation des Acquis de l'Expérience	Dossier de Validation des Acquis de l'Expérience	Dossier de Validation des Acquis de l'Expérience	Outil 3 : Guide du jury paritaire national