

forco devient



Appel à proposition

BRANCHE PROFESSIONNELLE
COMMERCE DE DETAIL NON ALIMENTAIRE

Parcours pédagogique dans le cadre du CQP

Vendeur en magasin spécialisé
« Jeux et jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture »

Table des matières

1	Information générale et objet de l'appel à proposition	4
1.1	Enjeux de la mise en œuvre du Certificat de Qualification Professionnelles (CQP) pour la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire	4
1.2	Objet de l'appel à proposition	4
1.3	Rappel sur le dispositif CQP	4
1.4	Contexte de création du CQP « Vendeur en Magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo et Articles de Puériculture »	5
2	Compétences et activités visées par les certifications	6
3	Mise en œuvre du dispositif de certification	8
3.1	Coordination du dispositif	8
3.2	Publics visés par les CQP	9
3.3	Modalités d'accès à la certification	9
3.4	Modalités de mise en œuvre	9
3.5	Modalités d'évaluation des compétences	10
3.6	Modalités d'attribution des CQP	11
3.6.1	– Composition du jury d'évaluation	11
3.6.2	– Composition du jury paritaire d'attribution du CQP	11
3.6.3	– Création d'une commission de suivi	11
4	Rôles et missions attendues des organismes de formation	12
4.1	Ingénierie et réalisation des formations	12
4.2	Obligation des organismes pour la mise en œuvre du CQP	14
4.2.1	– Mise en œuvre du CQP	14
4.2.2	- Démarrage d'une session de formation	14
4.2.3	– Réalisation d'une session d'évaluation	14
4.3	Proposition Financière	15
4.4	Prise en charge des formations	15
5	Principes d'habilitation et de suivi des organismes de formation	15
5.1	Procédure d'habilitation des organismes de formation	15
5.1.1	Demande d'habilitation des organismes de formation	15
5.1.2	Procédure d'instruction	16
5.1.3	Décision d'habilitation	16
5.1.4	Habilitation et contractualisation	17
5.2	Suivi des conditions de mise en œuvre du CQP	17
5.3	Reconduction de l'habilitation	18
5.3.1	Principes	18
5.3.2	Procédure de reconduction	18
5.3.3	Procédure d'instruction	18

6	Modalités de réponse à l'appel à proposition.....	18
6.1	Consultation de l'appel à proposition	18
6.2	Modalité de réponse à l'appel à proposition	18

1 Information générale et objet de l'appel à proposition

1.1 Enjeux de la mise en œuvre du Certificat de Qualification Professionnelles (CQP) pour la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire

Afin de répondre aux besoins de ses entreprises en matière de recrutement, de qualification et de renforcer la sécurisation des parcours des salariés, la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire s'est investie depuis plusieurs années sur le champ de la certification, notamment en créant un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de Branche « Vendeur spécialisé Jeux et Jouets » pour répondre aux spécificités sectorielles du commerce de jeux et de jouets.

Aujourd'hui, la branche fait évoluer son CQP pour l'adapter aux évolutions des métiers et des compétences, et aux besoins des entreprises de la branche. Dans le cadre de cette rénovation, elle crée le CQP Vendeur en magasin spécialisé Jeux et jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture.

1.2 Objet de l'appel à proposition

La branche du Commerce de Détail Non Alimentaire souhaite habilitier plusieurs organismes de formation en vue de la mise en place de la formation du CQP mentionné ci-dessus. Le présent appel à proposition a pour objectif de solliciter, auprès des organismes de formation, des propositions en vue d'une habilitation pour la formation relative à son CQP dans le cadre des référentiels arrêtés par la CPNEFP de la branche. Il s'intègre dans le cadre de l'accord cadre du 6 octobre 2006 relatif à la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle « VENDEUR EN MAGASIN SPECIALISE JEUX ET JOUETS » et de la décision de la CPNEFP du 14 février 2019 de créer le CQP « vendeur en magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo, Articles de puériculture ».

Cet appel à proposition est destiné à tout organisme de formation souhaitant contribuer à la mise en œuvre des actions de formation visant à l'obtention du CQP.

Les organismes retenus suite à cet appel à proposition seront habilités afin de conduire les missions décrites dans le présent document pour une durée de 3 ans.

1.3 Rappel sur le dispositif CQP

Le dispositif des Certificats de Qualification Professionnelle (C.Q.P.) a été créé et fonctionne à l'initiative et sous contrôle des partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi. Il a pour objectif prioritaire de répondre, de manière souple et rapide, aux évolutions du travail et aux besoins en compétences dans les entreprises.

La délivrance d'un C.Q.P. atteste donc de la maîtrise des compétences constitutives d'une qualification identifiée et permet au titulaire d'accéder au minimum au niveau III de la Convention Collective Nationale du Commerce de Détail Non Alimentaire.

Les formations permettant l'obtention du CQP peuvent se dérouler dans le cadre : d'un contrat de professionnalisation ; de périodes de promotion par l'alternance (Pro A) et du Compte Personnel de Formation (CPF) sous conditions d'enregistrement au RNCP.

Le CQP vise également à être inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), préalable indispensable pour permettre aux salariés de mobiliser leur CPF et aux salariés ayant au

moins un an d'expérience professionnelle en lien directe avec les activités et les compétences visées, d'accéder à cette certification par la VAE (Validation des Acquis d'Expérience).

1.4 Contexte de création du CQP « Vendeur en Magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo et Articles de Puériculture »

Les partenaires sociaux de la Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire (CDNA) ont créé en 2006 un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de « vendeur en magasin spécialisé Jeux et Jouets ».

12 sessions de formation, une chaque année, ont été organisées depuis cette date et environ 240 personnes ont obtenu ce titre professionnel.

L'objectif de cette formation, tel que défini dans cet accord en 2006 était le suivant : *« Afin de répondre au mieux aux besoins de leurs clients, les entreprises de distribution spécialisée en Jeux et en Jouet ont besoin de renforcer les compétences de leurs vendeurs dans les domaines suivants : la connaissance de la clientèle, le rôle du jouet dans l'apprentissage et le développement des enfants, le merchandising, l'animation et la démonstration des produits, les comportements de vente... »*

Depuis 2006, le marché du jeu et du jouet s'est profondément modifié. Auparavant les ventes sur internet n'existaient pas et le secteur se partageait entre le commerce spécialisé et la grande distribution.

Aujourd'hui les entreprises spécialisées du secteur ont besoin de se différencier des entreprises du e-commerce en plus de la grande distribution. Pour ce faire, elles doivent renforcer les compétences de leurs vendeurs en magasin car c'est un des éléments qui sera déterminant pour assurer leur pérennité et leur développement.

Face au phénomène de concentration des enseignes dans la distribution spécialisée et afin de renforcer l'employabilité des salariés du secteur, il est aussi apparu nécessaire d'élargir le champ de la formation aux secteurs des jeux vidéo et des articles de puériculture et de revoir le contenu du référentiel du CQP.

Le secteur d'activité des magasins spécialisés dans le domaine des jeux et jouets, des jeux vidéo et des articles de puériculture a plusieurs particularités :

- une très forte saisonnalité surtout dans les jouets et les jeux vidéo,
- la présence généralement, dans la vente de jeux, de jouets, et de jeux vidéo, de deux « clients » qu'il faut satisfaire : le parent (l'acheteur) et l'enfant (l'utilisateur),
- un rôle de conseil très marqué lié à l'importance du choix des jeux et des jouets dans le développement de l'enfant,
- des règles de sécurité déterminante dans le choix des articles de puériculture,
- une gamme de produit très diversifiée,
- des phénomènes de mode et de tendance à prendre en compte.

Les objectifs de la rénovation du CQP vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets sont les suivants :

- actualiser le référentiel d'activités et de compétences professionnelles au regard des évolutions du marché et répondre aux besoins en compétences nouvelles,
- élargir la formation aux secteurs des jeux vidéo et des articles de puériculture,
- prendre en compte l'environnement numérique
- structurer la certification en blocs de compétences professionnelles afin de mettre en conformité le CQP par rapport aux orientations de la loi sur la formation professionnelle pour permettre une individualisation des parcours et afin de faciliter l'accès à la certification,
- réinscrire le CQP au RNCP

2 Compétences et activités visées par les certifications

Rattaché au responsable d'un rayon, d'un point de vente ou d'un magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture, le vendeur a un rôle clé dans la relation client. Formé(e) aux techniques de ventes et à la compréhension des phases de développement de l'enfant, il possède également une bonne connaissance des tendances du marché des jeux et jouets et des produits afin de répondre aux attentes du client. Impliqué dans l'organisation du point de vente, il applique les techniques de merchandising relatives à l'univers des jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture. Il participe pleinement à la bonne tenue et à la valorisation du point de vente, du magasin.

Afin de favoriser l'individualisation des parcours de formation, de faciliter l'accès à la formation et de renforcer la sécurisation des parcours professionnels, la certification est structurée en 5 blocs de compétences professionnelles inhérents aux activités réalisées par le vendeur en magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture :

Le 1^{er} bloc de compétences concerne la gestion de la relation client dans un environnement omni-canal en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Ce bloc regroupe les 8 compétences professionnelles suivantes :

- Accueillir le client dans un magasin spécialisé de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Découvrir le client, ses attentes
- Appréhender le parcours client en recherche de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture dans un environnement omni-canal
- Rechercher des informations, renseigner le client sur les gammes de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Gérer les réclamations clients, les retours de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Gérer une situation client difficile
- Participer à la politique de fidélisation client
- Prendre congé du client

Modalité d'évaluation : mise en situation professionnelle reconstituée

A partir d'un sujet tiré au sort, d'outils numériques et de jeux et jouets, de jeux vidéo ou d'articles de puériculture mis à sa disposition, le candidat devra :

- Apporter une information ou un conseil suite à une demande du client.
- Gérer une situation classique de mécontentement client et lui proposer des solutions.

Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire avec le jury d'évaluation

Le 2^{ème} bloc de compétences concerne la vente de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 11 compétences professionnelles :

- Identifier les besoins du client en matière d'achats de jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Appréhender les phases de développement de l'enfant et analyser les goûts et les envies de l'enfant
- Conseiller et assister le client dans son (ses) choix dans un environnement phygital en l'orientant vers les jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture les plus adaptés à l'âge de l'enfant
- Intégrer les notions de sécurité dans le conseil au client sur les articles de puériculture
- Proposer des produits complémentaires ou additionnels, les services du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Argumenter l'offre produit proposée en expliquant le fonctionnement des jouets, les principes des jeux et jeux vidéo, les caractéristiques des articles de puériculture
- S'assurer de la disponibilité des produits en cas de rupture dans le magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Réaliser et conclure la vente des jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Réaliser un service après-vente
- Procéder à l'encaissement de la vente

Modalité d'évaluation : mise en situation professionnelle reconstituée

A partir d'un sujet tiré au sort précisant les attentes du client, le candidat devra :

- Simuler la vente d'un jeu, d'un jouet, d'un jeu vidéo ou d'un article de puériculture auprès d'un client
- Conseiller, proposer des articles de substitution et additionnels ou services associés.

Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire avec le jury d'évaluation.

Le 3^{ème} bloc de compétences concerne la gestion de l'approvisionnement des jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 7 compétences :

- Participer à l'évaluation des besoins en anticipant les modes et tendances des jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture, l'évaluation des flux, ...
- Participer à la réalisation des commandes des jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture
- Réceptionner les livraisons et assurer la prise en charge des produits
- Dispatcher et déplacer les produits au sein du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Effectuer le stockage des jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture en réserve
- Assurer l'approvisionnement du rayon
- Participer à la réalisation des inventaires

Modalité d'évaluation : observation en situation professionnelle réelle en entreprise

Le 4^{ème} bloc concerne le merchandising et de la dynamique commerciale du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il comprend 6 compétences :

- Participer à l'implantation des jeux et des jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Assurer la théâtralisation de l'offre de jeux et de jouets, articles de puériculture

- Mettre en œuvre des opérations commerciales, des actions promotionnelles les mieux adaptés aux désirs des enfants
- Participer aux animations commerciales du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Faire des démonstrations de jeux et de jouets, jeux vidéo, d'utilisation d'articles de puériculture
- Travailler en équipe

Modalité d'évaluation : à partir d'une opération commerciale (lancement de nouveaux jouets, préparation des fêtes de Noël, ...) à laquelle il aura participé, le candidat rédigera un dossier professionnel illustrant et analysant les compétences mises en œuvre. Une présentation sera faite devant un jury.

Le 5^{ème} bloc de compétence concerne le développement et la gestion commerciale du magasin spécialisé en jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 8 compétences :

- Suivre les modes et tendances dans le domaine du jeu, du jouet et des jeux vidéo
- Appréhender l'évolution du marché du jeu et du jouet, du jeu vidéo et des articles de puériculture
- Assurer une veille concurrentielle sur les marchés du jeu, des jouets, des jeux vidéo, des articles de puériculture
- Appréhender les objectifs commerciaux des magasins spécialisés jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Appréhender et renseigner les tableaux de bord
- Appréhender les principaux indicateurs de performance
- Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale

Modalité d'évaluation : étude de cas à partir d'un dossier fourni présentant une problématique sur les pratiques de vente et le suivi des principaux indicateurs sur la performance commerciale

3 Mise en œuvre du dispositif de certification

3.1 Coordination du dispositif

La Fédération des Commerces spécialisés des Jouets et des Produits de l'Enfant (FCJPE), en tant qu'organisme certificateur mandaté par la CPNEFP de la branche Commerce de Détail Non Alimentaire, assure la gestion et la coordination du dispositif de certification.

La FCJPE s'assure :

- du conventionnement avec le(s) organisme(s) de formation habilité(s)
- du respect du cahier des charges dans la mise en œuvre de la certification
- du bon déroulé des formations et des évaluations

La FCJPE organise chaque année, dans le cadre de la CPNEFP, au moins une réunion pédagogique. Tout organisme de formation habilité est tenu de participer à cette réunion. Dans ce cadre, il contribue aux travaux visant à faire évoluer les référentiels (activités, compétences, certification) et leur mise en œuvre respective.

3.2 Publics visés par les CQP

Les publics concernés sont :

- Les jeunes souhaitant suivre une formation professionnelle pour s'insérer dans l'emploi
- Les salariés déjà en poste en entreprise pour renforcer leurs compétences professionnelles, sécuriser leur parcours professionnel et évoluer
- Les demandeurs d'emploi

3.3 Modalités d'accès à la certification

Le CQP « vendeur spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture » est accessible par différentes voies :

- Dans le cadre d'un parcours de formation complet
- Dans le cadre d'un parcours de formation individualisé accessible par la voie de la formation professionnelle continue ; le parcours de formation étant défini après un positionnement du candidat, réalisé en amont de la formation, pour déterminer les compétences déjà acquises.
- Dans le cadre de la Validation des Acquis d'Expérience pour les salariés en activité dans une entreprise de la branche et disposant d'une expérience professionnelle d'au moins un an en rapport direct avec les compétences visées par la certification.

Dans le cadre de l'accès à la certification par un parcours de formation individualisé, un positionnement du candidat est effectué au préalable afin de déterminer les compétences déjà acquises et proposer une individualisation de la formation. Cette démarche s'effectue en trois temps :

- Un auto-positionnement du candidat ; le candidat renseigne un livret d'auto-positionnement par rapport aux compétences visées dans le CQP. Le candidat transmettra ce document à l'organisme de formation habilité.
- Lorsque le candidat est déjà salarié de l'entreprise et s'inscrit dans un parcours de formation continue, suite à l'auto-positionnement du candidat, un pré-positionnement est réalisé par l'entreprise qui émet un avis sur les compétences acquises au regard de celles visées dans le référentiel. Ce document sera transmis par un référent de l'entreprise à l'organisme de formation habilité à dispenser la certification au minimum 15 jours avant la date de positionnement du candidat.
- Un positionnement établi par l'organisme de formation, devra être mené sous forme d'un entretien. Suite à cet entretien, et au regard du livret renseigné par le candidat et l'entreprise, un parcours de formation sera proposé. L'organisme de formation habilité fera un retour circonstancié au candidat et informera l'entreprise du parcours préconisé. Pour les compétences déjà acquises, le candidat pourra être dispensé des modules de formations correspondant ; il sera cependant évalué selon les modalités définies dans le référentiel de certification.

3.4 Modalités de mise en œuvre

Le CQP Vendeur en magasin spécialisé « Jeux et Jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture » comporte cinq blocs de compétences :

- **Bloc 1** : gérer la relation client, dans un environnement omni-canal, en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- **Bloc 2** : vendre des jeux et de jouets, des jeux vidéo, des articles de puériculture dans un environnement phygital
- **Bloc 3** : gérer l'approvisionnement en jouets et jeux, jeux vidéo et articles de puériculture
- **Bloc 4** : appliquer le merchandising et la dynamique commerciale du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- **Bloc 5** : suivre le développement et la gestion commerciale du magasin spécialisé Jeux et Jouets, jeux vidéo, articles de puériculture

La mise en œuvre des parcours de formation devra être adaptée à l'approche modulaire par blocs des compétences des CQP.

Pour chacun des modules, l'organisme de formation définira un parcours pédagogique multimodal mêlant plusieurs modalités possibles:

- formation présentielle en centre,
- classe virtuelle,
- e-learning,
- formation en situation de travail,
- coaching sur le lieu de travail ...

Le parcours pédagogique proposé, et notamment la périodicité et la durée des sessions de formation, devra être adapté aux rythmes de l'activité des entreprises et aux contraintes qu'il engendre.

3.5 Modalités d'évaluation des compétences

- Après un parcours formatif complet ou individualisé : les modalités d'évaluation des compétences et de certifications sont décrites dans le référentiel de certification du CQP.
- Dans le cadre de la VAE, après la validation de la recevabilité de la candidature à la VAE, l'évaluation des compétences suit le process suivant :
 - **Etape 1 : constitution du dossier déclaratif (livret 2 ou livret VAE)**
Le candidat reçoit un dossier déclaratif (livret 2) dans lequel il devra décrire son expérience professionnelle et personnelle en lien avec les 5 blocs de compétences du CQP, il intégrera des preuves de ses pratiques professionnelles.
Un accompagnateur VAE pourra lui être proposé afin de l'aider à réaliser son dossier VAE. Cet accompagnement est facultatif. Il doit permettre au candidat de bénéficier d'un appui à la constitution et à la présentabilité du dossier. Le candidat adresse son dossier complété à l'organisme certificateur.
 - **Etape 2 : évaluation du candidat**
Evaluation du candidat à partir du livret 2 et d'un entretien avec un jury évaluateur. Une mise en situation reconstituée pourra également être demandée par le jury. Ce jury évaluateur, organisé par l'établissement de formation habilité, est composé de 2 membres : un formateur de l'organisme de formation habilité n'ayant pas suivi le candidat dans le cadre de sa VAE et d'un professionnel (sans liens professionnels avec le candidat).
Au regard du livret 2 et suite à l'entretien, le jury évaluateur délibère pour formaliser un avis motivé quant au résultat de cette évaluation. Le jury évaluateur se prononcera sur l'une des trois propositions suivantes : obtention du CQP ; validation partielle du

CQP avec désignation des blocs de compétences acquis ; aucune validation. Il renseignera et transmettra la grille d'évaluation du CQP au secrétariat de branche en vue de l'attribution de la certification par le jury paritaire.

Dans le cadre d'une validation partielle, le jury évaluateur formalise également quelques préconisations pouvant permettre au candidat d'acquérir les compétences manquantes (parcours formatif, renforcement de l'expérience professionnelle, ...)
L'organisme de formation habilité informe le secrétariat de la CPNEFP des avis émis en lui transmettant les pièces nécessaires à l'attribution du CQP (grille d'évaluation du jury VAE, procès-verbal de décision, copie de la feuille de présence à l'évaluation signée par le candidat)

- **Etape 3 : commission d'attribution du CQP**

Au regard des grilles d'évaluation et des avis émis par le jury évaluateur, le jury paritaire se prononce soit sur la délivrance ou non du CQP. Dans ce dernier cas, il se prononcera le cas échéant sur les blocs de compétences acquis par le candidat. Les blocs de compétences acquis le seront définitivement. Une attestation sera alors remise au candidat.

3.6 Modalités d'attribution des CQP

3.6.1 – Composition du jury d'évaluation

Pour obtenir la certification, le candidat doit valider chacun des blocs de compétences.

Un jury d'évaluation est constitué par l'organisme de formation ayant assuré la formation du candidat. Il est composé d'au moins 2 membres dont un formateur et un professionnel.

La CPNEFP est informée au moins 2 mois à l'avance de l'organisation du jury d'évaluation et peut décider d'y envoyer un ou plusieurs représentants (un maximum par jury) pour contrôler le bon déroulé de l'évaluation.

Au regard des grilles d'évaluation et des avis émis par le jury d'évaluation, le jury paritaire se prononce sur la délivrance ou non du CQP. Dans ce dernier cas, il se prononcera le cas échéant sur les blocs de compétences acquis par le candidat. Les blocs de compétences acquis le sont définitivement. Une attestation est alors remise au candidat.

3.6.2 – Composition du jury paritaire d'attribution du CQP

Les règles de constitution du jury de CQP sont identiques entre les différentes voies d'accès au CQP : par la voie de l'évaluation (après un parcours de formation continue ; en contrat de professionnalisation) ou par l'expérience (VAE).

Les décisions d'attribution du CQP ou la validation partielle de certains blocs de compétence est décidée en CPNEFP sur la base des grilles d'évaluation et des avis émis par le jury d'évaluation et éventuellement des avis émis par la commission de suivi.

3.6.3 – Création d'une commission de suivi

La CPNEFP crée une commission paritaire de suivi qui sera plus particulièrement chargée de contrôler le respect par les organismes de formation du cahier des charges, du bon déroulé des formations, du suivi des stagiaires et de l'organisation des jurys d'évaluation.

La commission de suivi transmettra ses avis et ses préconisations à la CPNEFP.

Elle sera composée de 4 membres, désignés pour 3 ans : 2 représentants des salariés et 2 représentants des employeurs.

Elle se réunira au moins 2 fois par an.

4 Rôles et missions attendues des organismes de formation

4.1 Ingénierie et réalisation des formations

Les missions des organismes de formation habilités s'articuleront autour de huit axes afin d'assurer le bon déroulement des formations :

- **Axe 1 – Ingénierie de formations multimodales**
 - Identifier précisément les objectifs du CQP « Vendeur en magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux vidéo, articles de puériculture »
 - Respecter le cahier des charges (référentiel de certification) défini par la commission paritaire
 - Définir et construire, pour le CQP, des modules de formation et une progression pédagogique cohérente au regard des blocs de compétences (annexe 1)
 - **Concevoir un parcours pédagogique multimodal intégrant du présentiel, de la formation en situation de travail, du coaching et différentes modalités d'e-learning (classe virtuelle, capsules apprenantes, ...). La mise en œuvre des parcours de formation devra être adaptée à l'approche modulaire par blocs des compétences du CQP. Le parcours pédagogique proposé devra être adapté au public visé, aux rythmes de l'activité et à l'organisation des entreprises et aux contraintes qu'ils engendrent.**
!!! Ce dernier point sera déterminant dans le choix de l'organisme de formation

- **Axe 2 - Mise en œuvre des formations**
 - Individualiser les parcours de formation au regard des acquis des candidats. Dans le cadre de l'accès à la certification par un parcours formatif en formation continue, une individualisation du parcours de formation sera proposée au candidat à partir de son positionnement.
 - Définir un planning des sessions des formations en cohérence avec les contraintes des entreprises liées aux périodes de forte activité
 - Mettre en œuvre un emploi du temps de la formation facilitant l'accueil des publics en poste
 - Constituer des groupes de formation ne dépassant pas un effectif de 20 personnes
 - Animer des modules de formation, en utilisant notamment des pratiques et méthodes pédagogiques innovantes

- **Axe 3 - Animation des formations**
 - Nommer un responsable de formation référent pour les CQP, interlocuteur privilégié de la CPNEFP, pour l'ouverture, le suivi, l'organisation de la formation et des évaluations
 - Informer le public sur le déroulement de la formation
 - Constituer une équipe pédagogique adaptée aux activités et compétences visées
 - Assurer le suivi et la régulation de la formation en organisme de formation et auprès des entreprises d'accueil en réalisant *a minima* une visite par action et par candidat
 - Assurer une bonne coordination de l'équipe pédagogique

- **Axe 4 - Suivi pédagogique des stagiaires de la formation**
 - Effectuer le positionnement des candidats avant l'entrée en formation pour déterminer leurs acquis afin d'adapter leur parcours de formation
 - Accueillir et accompagner chaque candidat tout au long de sa formation en assurant un suivi individualisé
 - Contrôler et s'assurer de l'assiduité des stagiaires
 - Communiquer avec les tuteurs en entreprise notamment sur les informations utiles pour le déroulement des parcours de formation individuels.
 - Evaluer la progression des acquis tout au long de la formation
 - Réaliser un bilan quantitatif à chaque fin de session de formation (nombre d'inscrits, entreprises d'accueil, taux d'absentéisme, taux de candidats présentés à l'examen, taux de réussite à la certification, ...)
 - Réaliser un bilan pédagogique qualitatif à chaque fin de session de formation afin de recueillir les appréciations :
 - Des stagiaires de la formation
 - Des intervenants pédagogiques
 - Mesurer (auprès des entreprises, des managers,...) la satisfaction et l'adaptation de la formation aux besoins du marché
 - Décliner et mettre en œuvre d'éventuels axes d'amélioration
 - Réaliser des enquêtes sur le devenir des apprenants à la suite de la formation, puis à un an après la formation et les communiquer à la CPNEFP
 - Faire un reporting à la CPNEFP après chaque session de formation sur les conclusions des différentes enquêtes réalisées

- **Axe 5 - Ingénierie et organisation des épreuves de certification**
 - Proposer à la CPNEFP des scénarios d'épreuves de certification que celle-ci doit valider (au plus tard dans les trois mois avant la tenue des épreuves).
 - Proposer à la CPNEFP en début de formation un calendrier et les modalités d'organisation des épreuves.
 - Informer la CPNEFP du calendrier des dates de certifications retenues
 - Organiser les jurys d'évaluation sur son centre ; participer le cas échéant aux jurys de certification d'un autre organisme de formation à la demande de la CPNEFP
 - Convoquer les professionnels composant les jurys évaluateurs. Les organismes habilités informeront au préalable (au plus tard 2 mois avant la tenue du jury) la CPNEFP de cette composition pour avis. Ils préciseront le profil des personnes composant ce jury (postes occupés, entreprises, expérience professionnelle).
 - Convoquer officiellement les candidats pour le passage des épreuves de certification / informer les entreprises des dates de passage des épreuves de certification
 - Organiser et veiller au bon déroulement des épreuves conformément au cahier des charges défini par la CPNEFP

- **Axe 6 - Information et coordination**
 - Participer aux réunions de coordination et aux groupes de travail organisés par la CPNEFP ou l'organisme certificateur
 - Participer à la construction d'outils communs pour une mise en œuvre coordonnée et homogène des formations et évaluations
 - Partager l'information avec l'ensemble du réseau de organismes de formations habilités afin d'améliorer les pratiques (échange d'expérience, outils de suivi, sujets d'évaluation, ...)

- **Axe 7 - Communication**
 - Se mobiliser et définir un plan d'actions pour communiquer sur le territoire national
 - Faire la promotion des CQP en communiquant auprès des entreprises et des candidats potentiels, notamment en informant sur les objectifs et les caractéristiques du CQP

- Informer le grand public sur les résultats aux CQP (taux de présentation et de réussite aux examens, taux d'insertion,...)
 - Participer aux journées d'information et aux représentations organisées par la profession
 - Développer et faciliter les partenariats institutionnels afin de promouvoir le développement du CQP dans la limite des besoins exprimés par le secteur économique et les entreprises
- **Axe 8 - Organisation administrative et logistique**
 - Répondre aux obligations administratives et réglementaires d'accueil du public formé
 - Assurer le suivi administratif des apprenants
 - Se charger de l'organisation matérielle et logistique des formations (salles, mobiliers, matériels pédagogiques adaptés, consommables, ...).
 - Mettre à disposition les moyens et supports (matériels, équipements, ...) nécessaires et adaptés au CQP et à l'option visée

4.2 Obligation des organismes pour la mise en œuvre du CQP

4.2.1 – Mise en œuvre du CQP

Tout organisme de formation désirant mettre en œuvre le CQP devra préalablement se faire habilitier par la CPNEFP de la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire.

Toute demande formulée après le démarrage d'une formation sera automatiquement refusée.

4.2.2 - Démarrage d'une session de formation

Tout organisme de formation habilité, voulant organiser des actions de formation conduisant à un CQP, devra auprès de la CPNEFP de la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire :

- Déclarer tout démarrage de cycle de la formation
- S'engager à respecter le cahier des charges (référentiel de certification) défini par la CPNEFP
- Accepter et organiser les modalités d'évaluation finale selon les principes définis par la CPNEFP

Au plus tard, le premier jour de démarrage d'une session de formation, l'organisme de formation adressera au secrétariat de la CPNEFP :

- La liste des stagiaires
- Dans l'hypothèse de formation en alternance, la liste des entreprises d'accueil accompagnée pour chacune, du numéro de code NAF, ainsi que des informations relatives au tuteur (nom, prénom, fonction, dernière certification obtenue)
- Dans l'hypothèse de formations de salariés d'entreprise, la liste des entreprises employeurs des salariés accompagnée du numéro de code NAF

4.2.3 – Réalisation d'une session d'évaluation

Au plus tard, un mois avant la date des sessions de certification, l'organisme de formation adressera au secrétariat de la CPNEFP :

- Pour rappel, la liste des membres des jurys évaluateurs (en précisant leur fonction, leur entreprise)
- La liste des stagiaires présentés à la certification
- Les fiches d'inscription des stagiaires, accompagnées le cas échéant des justificatifs des pratiques professionnelles imposées par le cahier des charges du CQP

4.3 Proposition Financière

L'organisme de formation devra préciser les conditions tarifaires liées à sa proposition. Il proposera un tarif pour chacun des blocs de compétences et pour l'ensemble du CQP. Le tarif proposé doit intégrer l'ensemble des frais résultants de la mise en œuvre des formations mentionnés dans le paragraphe 4.1 du présent cahier des charges.

Le tarif demandé est ferme pour toute la durée d'une habilitation. Il est réputé complet et il comprend notamment :

- L'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant les prestations
- Tous les frais exposés pour l'exécution des prestations de formation, les frais d'ingénierie y compris les éventuels frais de déplacement des personnels (transport, hébergement, restauration), d'acquisition de matériels et documentation, de location de salles, et des frais occasionnés lors des pauses du matin et de l'après-midi
- La totalité des frais de gestion, y compris les frais de représentation et de coordination.

A chaque renouvellement d'habilitation, le tarif retenu pourra être révisé par la CPNEFP.

4.4 Prise en charge des formations

La formation permettant l'acquisition du CQP est éligible au Compte Personnel de Formation (CPF) sous réserve que le CQP soit enregistré au RNCP, à la promotion par l'alternance et au contrat de professionnalisation selon les règles de prise en charge définies par la CPNEFP de la branche du Commerce de Détail Non Alimentaire. De ce fait, les formations dispensées par les organismes de formation référencés seront prises en charge selon ces modalités.

5 Principes d'habilitation et de suivi des organismes de formation

5.1 Procédure d'habilitation des organismes de formation

5.1.1 Demande d'habilitation des organismes de formation

Cette procédure est impérative avant tout démarrage de formation conduisant au CQP « Vendeur en Magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo et Articles de Puériculture ».

Tout organisme qui engage une procédure d'habilitation doit :

- En faire la demande auprès de la CPNEFP

- Renseigner le dossier type de demande d’habilitation à organiser des formations (voir annexes)
- Fournir les documents demandés (voir dossier de demande d’habilitation)
- Signer l’acte d’engagement de principe à :
 - déclarer tout démarrage de cycle de formation
 - se conformer aux référentiels d’activités et de de compétences professionnelles, de certification
 - organiser les jurys d’évaluation des candidats
 - présenter les candidats au jury d’attribution du CQP

Tous les organismes, désirant obtenir une habilitation par la CPNEFP pour la mise en œuvre du CQP déclarent :

- être enregistrés en tant qu’organisme de formation auprès de la DIRRECTE au sens de l’article L6351-1 du Code du Travail.
- être référencés sur Datadock dans le cadre du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

5.1.2 Procédure d’instruction

Le dossier complet doit être retourné au secrétariat de la CPNEFP. Tout dossier incomplet ne sera pas examiné par la CPNEFP

Le secrétariat de la CPNEFP instruit le dossier de demande d’habilitation pour la mise en œuvre d’un ou plusieurs CQP. Il vérifie l’exactitude des éléments mentionnés dans le dossier.

La demande d’habilitation sera analysée et appréciée dans sa globalité, en s’appuyant sur les points suivants :

- La capacité de l’organisme de formation à respecter le cahier des charges du CQP « Vendeur en Magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo et Articles de Puériculture » et à répondre aux attentes en matière de compétences visées.
- La capacité de l’organisme de formation à proposer un parcours de formation multimodal mêlant formation en présentiel, classe virtuelle, formation en situation de travail, coaching, ...
- La capacité de l’organisme de formation à répondre aux sept axes définis dans le paragraphe 4.1 « ingénierie de formations », et notamment la capacité de l’organisme de formation à proposer un parcours de formation multimodal
- L’expérience de l’organisme de formation et des formateurs sur le secteur, les domaines d’activités et de compétences visés, sur le public
- Les méthodes et outils pédagogiques utilisés avec une appréciation pour les approches, les méthodes et les outils permettant des formations agiles et innovantes qui répondent aux besoins des entreprises et des apprenants
- Les capacités d’accueil des stagiaires et logistiques des organismes de formation, notamment les locaux et le matériel mis à disposition des formations
- Le tarif demandé par l’organisme de formation. Ce tarif est ferme pendant toute la durée de l’habilitation.

Au regard du dossier et des éléments fournis, la CPNEFP pourra procéder à une audition des organismes de formation.

5.1.3 Décision d’habilitation

L’habilitation des organismes de formation retenus sera faite par la CPNEFP à l’aide d’une grille d’analyse et de critères.

Après vérification et étude des pièces du dossier, et de l'éventuelle audition, la CPNEFP se prononce sur l'habilitation de l'organisme de formation. Elle peut soit :

- Habilitier l'organisme, en faisant éventuellement des recommandations
- Reporter la décision
- Refuser l'habilitation

La décision de refus de la CPNEFP est sans appel. Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité, ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision de la CPNEFP.

5.1.4 Habilitation et contractualisation

La CPNEFP habilitera un ou plusieurs organismes de formation pour une durée de trois ans.

Seuls les organismes de formation habilités auront le droit de former les candidats au CQP.

Une convention de prestation, précisant les rôles et engagements de chacune des parties prenantes, sera établie entre la Fédération des Commerces spécialisés des Jouets et des Produits de l'Enfant (FCJPE), organisme certificateur représentant la CPNEFP, et les organismes de formation retenus. La CPNEFP, sous la signature de son président, notifie l'habilitation dans les quinze jours suivant la date de décision, en joignant la convention d'habilitation en deux exemplaires.

La signature par les parties de cette convention vaudra habilitation de l'organisme pour la mise en œuvre du CQP.

Toute habilitation est valable :

- Pour une durée de trois années à compter de la date de signature de la convention d'habilitation par les deux parties
- Jusqu'à la fin de la formation en cas de session engagée pendant la période d'habilitation et non achevée au terme défini par la convention

5.2 Suivi des conditions de mise en œuvre du CQP

A chaque fin de session, chaque organisme de formation habilité effectuera un reporting des différentes enquêtes réalisées visant à apprécier la mise en œuvre de la formation et les résultats obtenus à son issue (cf axe 3 du paragraphe 4.1 « Ingénierie et réalisation des formations »). Au regard des remarques faites, l'organisme de formation proposera des axes d'amélioration et d'éventuelles actions correctrices.

La CPNEFP, ou toute personne désignée et mandatée par elle, se réserve le droit d'effectuer tout contrôle sur la mise en œuvre des formations réalisées par l'organisme de formation habilité afin de vérifier la conformité au regard du cahier des charges de la certification. Elle peut organiser toutes réunions de suivi qu'elle jugera opportun, auxquelles devra impérativement participer tout organisme de formation habilité et/ou concerné.

Toute demande de modification importante apportée par l'organisme de formation habilité dans la mise en œuvre du CQP, devra préalablement être transmise et justifiée à la CPNEFP. Aucune modification dans la mise en œuvre du CQP ne sera possible sans accord préalable de la CPNEFP.

Le non-respect de ces clauses et du cahier des charges du CQP, est susceptible d'entraîner le retrait de l'habilitation.

5.3 Reconduction de l'habilitation

5.3.1 Principes

Toute reconduction est assujettie à :

- Un bilan des formations mises en œuvre dans le cadre de la convention précédente
- Une nouvelle demande qui devra être formulée au minimum 3 mois avant le terme de la convention précédente.

5.3.2 Procédure de reconduction

La demande de reconduction de l'organisme de formation comporte :

- La notification de toutes modifications apportées par l'organisme par rapport au dossier précédent
- Le nombre de stagiaires prévisionnel par session
- La liste des intervenants et pour les nouveaux formateurs l'identification de leurs compétences (CV)
- Un nouvel acte d'engagement.

5.3.3 Procédure d'instruction

La décision de reconduction est prise par la CPNEFP de la branche du Commerce de Détail de Non Alimentaire dans les mêmes termes que la procédure d'habilitation.

La notification est réalisée dans les mêmes termes que la notification de la décision d'habilitation.

Toute reconduction d'habilitation se fera pour une période de trois ans.

6 Modalités de réponse à l'appel à proposition

6.1 Consultation de l'appel à proposition

L'appel à proposition est ouvert à compter du 06 mai 2019

La publicité est faite sur le site internet de l'Opcommerce : www.forco.org

6.2 Modalité de réponse à l'appel à proposition

Dans le cadre de sa demande d'habilitation à la mise en œuvre du CQP, l'organisme de formation complètera le dossier type de demande d'habilitation et joindra les pièces demandées.

Les organismes de formation répondant peuvent faire parvenir leur proposition jusqu'au 18 juin 2019 inclus par courriel à l'attention de Jean-Paul HUBERT, à l'adresse mail suivante jphubert@forco.org

Le courriel adressé aura pour objet « Réponse à appel à proposition pour la mise en œuvre du CQP « Vendeur en Magasin spécialisé Jeux et Jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture »