**CAHIER DES CHARGES**

**-**

**HABILITATION DES ORGANISMES POUR LA FORMATION  
ET ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS  
DANS UN PARCOURS CQP  
DE LA BRANCHE MUTUALITE**

La Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle, en collaboration avec l’Opco de branche Uniformation, réalise une consultation dans l’objectif d’habiliter, sur la base de ce cahier des charges, une liste d’organismes pour accompagner les collaborateurs dans un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) accessible à l’issue de parcours de formation individualisés ou par la validation des acquis de l’expérience (VAE).

**1. Contexte relatif aux CQP de la branche Mutualité**

1.1 Démarche et objectifs de la certification

Le secteur de la Mutualité connaît depuis quelques années de profondes évolutions réglementaires, concurrentielles, technologiques et culturelles. Ces changements sont associés à des rapprochements entres mutuelles qui impactent les organisations de travail, les métiers et les compétences des collaborateurs.

Engagée depuis 2004, la politique de certification menée par la branche Mutualité a permis à de nombreux salariés de voir leurs compétences et leur expérience professionnelle reconnues et valorisées. Face aux évolutions du contexte et des mutuelles, la CPNEFP de la branche a procédé à l’examen et à l’adaptation des contenus des référentiels des différents CQP pour faire évoluer les référentiels des certificats existants, les organiser en blocs de compétences et leur attribuer un niveau de qualification.

Ce dispositif a pour objectifs de :

* Développer et reconnaître les compétences des salariés pour répondre aux besoins des mutuelles face aux changements en cours ;
* Faciliter la mobilité professionnelle, les passerelles entre métiers ;
* Former les nouveaux salariés.

A ce jour, l’ensemble des certificats de qualification professionnelle de la branche ont fait l’objet d’une rénovation. Le présent cahier des charges s’attache à habiliter des organismes de formation sur les CQP suivants :

* Gestionnaire parcours adhérent/client
* Téléconseiller
* Chargé de relation à distance

Reconnue au sein de la branche professionnelle, chaque certification se compose d’un référentiel d’activités et de compétences organisé en blocs de compétences devant être maîtrisés par les salariés exerçant le métier visé, ainsi que d’un référentiel de certification précisant les critères et modalités d’évaluation de chaque bloc.

Les référentiels sont annexés au présent cahier des charges.

1.2 Instances de la certification

La Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche Mutualité est l’instance politique de certification et délègue la compétence de délivrer les CQP à un jury ou une commission paritaire de branche selon les cas.

Le secrétariat de la CPNEFP est l’interlocuteur technique pour la mise en œuvre des Certificats de Qualification Professionnelle de la branche.

Les modalités d’évaluation finale sont distinctes selon que le candidat vise l’obtention d’un ou plusieurs blocs de compétences ou de l’intégralité du CQP.

Lorsque le candidat présente l’intégralité des blocs constituant le CQP : le jury paritaire est composé de 2 personnes : un représentant de l’ANEM et un représentant des organisations syndicales de salariés. Il est présidé par un de ses membres, désigné en début de séance et reçoit le candidat pour un entretien oral. Le jury est accompagné d’un représentant du secrétariat de la CPNEFP en qualité d’observateur.

Lorsque le candidat présente un ou plusieurs blocs de compétences constituant une partie du CQP : la commission paritaire est composée de 4 personnes : deux représentants de l’ANEM et deux représentants des organisations syndicales de salariés. Elle est présidée par un de ses membres, désigné en début de séance et procède à l’examen des dossiers. La commission est accompagnée d’un représentant du secrétariat de la CPNEFP en qualité d’observateur.

**2. Réponse à la consultation**

2.1 Documentation préalable

Afin de vous familiariser avec le dispositif, de prendre connaissance des référentiels de compétences des CQP de la branche Mutualité et de formaliser votre proposition, vous retrouverez l’ensemble des documents afférents au dispositif en annexe au présent cahier des charges.

Chaque certification se compose d’un référentiel d’activités et de compétences organisé autour des blocs de compétences devant être maîtrisés par les salariés exerçant le métier visé.

2.2 Dispositions applicables à l’ensemble des organismes candidats

*2.2.1 Présentation générales de l’organisme*

Les organismes intéressés par la proposition d’habilitation accordée par les partenaires sociaux devront justifier des éléments suivants :

* Présentation générale de l’organisme (N° SIRET, statut, localisation, durée d’existence) ;
* Compétences et expériences en rapport avec les CQP de la branche Mutualité (avoir déjà accompagné des candidats sur les CQP de la branche lors de la précédente habilitation, avoir mené des activités comparables et faire référence à des accompagnements du même type : commerciale, relation-client, santé, …) ;
* Connaissance de l’environnement mutualiste ;
* Nombre d’accompagnateurs positionnés sur le dispositif CQP en précisant s’ils sont salariés ou occasionnels (présentation du CV de chaque formateur mobilisé, statut et lien juridique avec l’organisme) ;
* Présence territoriale ou antennes régionales afin d’accompagner au plus près les mutuelles, sur l’ensemble du territoire national.

*2.1.2 Obligations règlementaires*

L’organisme de formation est en capacité de fournir, à tout moment :

* Son numéro de déclaration d’activité en cours de validité (Article L6351-1 du Code du Travail)
* Les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.

L’organisme de formation respecte la réglementation :

* De la circulaire DGEFP n° 2006/35 du 14 novembre 2006 définissant l’action de formation,
* De la circulaire DGEFP n° 2011/26 du 15 novembre 2011 relative aux droits et obligations des prestataires de formation,
* Des dispositions actuellement en vigueur dans le Code du Travail,
* Du décret du 30 juin 2015 relatif à la mise en œuvre du contrôle Qualité des actions de formation. De plus la loi du 5 septembre 2018 a créé une obligation de certification pour les dispensateurs de formation souhaitant bénéficier des fonds de la formation professionnelle. Les organismes certificateurs pourront délivrer la certification requise au 1er janvier 2022 (initialement prévue au 1er janvier 2021). Echéance qui a été reportée, selon une ordonnance prise le 1er avril dernier, dans le cadre de la loi d’urgence sanitaire pour faire face à l’épidémie de Covid-19.
* De l’obligation de remise d’un certificat de réalisation à l’issue de la formation.

*2.1.3 Qualité des actions de formation*

Pour être prise en compte dans le cadre de la présente consultation, toute réponse devra émaner d’un organisme de formation qui, à la date d’ouverture des plis :

* aura finalisé sa déclaration dans la base de données **Datadock** pour être en conformité avec le référentiel Qualité Uniformation.

Ou

* sera **titulaire d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP** et/ou de **la certification " Qualiopi " en cours de validé(e) sur la période.**

Le référentiel national de la nouvelle certification Qualité des prestataires de formation instaurée par la loi « Avenir professionnel» du 05/09/2019 se base sur 7 critères (décrets n°2019-564 et n°2019-565 du 06/06/2019 publiés au JO du 08/06/2019). Ils remplaceront les 6 critères du décret Qualité du 30/06/2015 et par conséquent, le Datadock au 1er janvier 2022. Les organismes qui obtiennent la certification avant cette date sont réputés satisfaire aux critères actuellement en vigueur jusqu’au 31 décembre 2021.

*2.1.4 Mise en conformité avec l’accord handicap de la branche Mutualité*

Les organismes répondant à cette consultation devront faire la démonstration de leur capacité à adapter la formation (supports, méthodes d’enseignement, matériel adapté, …) aux personnes en situation de handicap afin de satisfaire les conditions posées dans l’accord de branche handicap.

Accord de branche relatif à l’emploi des personnes en situation de handicap

Article 5.2.3 « CQP de la branche » :

*Le dispositif CQP de la branche peut faciliter l’insertion des personnes en situation de handicap sur les métiers des mutuelles.*

*Dans cette perspective les organismes labellisés doivent adapter la formation (adaptation des supports, des méthodes d’enseignement, mise à disposition de matériel adapté, …) aux personnes en situation de handicap.*

*La capacité à adapter la formation afin de répondre aux besoins d’un salarié en situation de handicap sera un des critères de labellisation des organismes de formation*.

2.2 L’offre technique détaillée

Les dispositifs CQP de la branche Mutualité étant accessibles par la voie formative et de l’évaluation des compétences ou la validation des acquis de l’expérience (VAE), l’organisme candidat peut demander une habilitation sur l’une et/ou l’autre des voies d’accès.

La réponse de l’organisme candidat peut porter sur un ou plusieurs CQP.

*2.2.1 Le parcours de formation individualisé*

Le parcours de formation individualisé a pour objectifs de développer les compétences des salariés exerçant le métier et de permettre aux nouveaux entrants d’acquérir les compétences nécessaires à l’exercice du métier.

* **Les étapes du parcours de formation individualisé :**

1/ L’entretien d’accueil et d’orientation doit permettre d’identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu directement à évaluation et les compétences à acquérir qui feront l’objet d’une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

2/ Le suivi de la formation

Les évaluations dans le cadre de la formation sont obligatoires et permettent d’évaluer la progression dans le parcours et les acquis du candidat au CQP pour l’ensemble des blocs de compétences visés. Les résultats seront transmis à l’entreprise et lui permettront d’adapter le parcours du candidat.

Dans ce cadre, l’organisme s’engage à fournir un modèle de livret de suivi de la formation et à le compléter. Ce livret devra être transmis à l’entreprise ainsi qu’au jury et à la commission paritaire. Ce livret est donc un outil pour le stagiaire, les formateurs, l’entreprise puis, dans un dernier temps, pour le jury et/ou la commission paritaire. L’organisme s’engage également à compléter la fiche de synthèse du parcours de formation qui devra être transmis à l’employeur et ou secrétariat de la CPNEFP.

3/ Le processus d’évaluation qui comprend deux phases :

* Evaluation des compétences en entreprise

L’évaluation est réalisée par deux évaluateurs (voir le règlement du dispositif). L’organisme de formation pourra être amené à organiser les épreuves en lien avec l’employeur, et participer le cas échéant au jury d’évaluation. En outre, l’organisme de formation s’engage à fournir des études de cas et exemples de mises en situation autant que de besoin pour la mise en œuvre de l’évaluation en entreprise.

* Evaluation finale du candidat

- Dans le cas où le candidat souhaite être certifié pour l’ensemble des blocs de compétences requis pour valider la certification, il est reçu en entretien par un jury de délivrance paritaire.

- En cas de passage d’un ou plusieurs bloc(s) isolé(s), le candidat présente son dossier écrit, sans entretien oral, devant une commission de délivrance paritaire.

Des outils et guides ont été construits pour accompagner les différents acteurs au cours de chacune de ces étapes.

* **Réponse de l’organisme souhaitant être habilité pour l’accompagnement des parcours CQP par la voie formative :**

La réponse de l’organisme peut porter sur un ou plusieurs CQP.

Elle comportera deux volets :

1/ Une présentation des outils et méthodes utilisées à chaque étape de la démarche de certification

* Entretien d’accueil et d’orientation ;
* Proposition d’accompagnement par la voie formative :
  + Référentiel de formation (Découpage et modularisation de la formation en réponse aux blocs de compétences du référentiel du ou des CQP visé(s)) ;
  + Planification des modules de formation avec une durée indicative ;
  + Individualisation des parcours rendue possible grâce au découpage modulaire de la formation par blocs de compétences ;
  + Méthodes pédagogiques et évaluations formatives ;

Proposition de livret de suivi de la formation ;

* + Préparation du dossier présenté à la commission paritaire ou de l’entretien avec le jury ainsi que des études de cas nécessaires aux évaluations
* Présentation de personnes susceptibles d’assurer le rôle de jury d’évaluation pour chacun des CQP (CV)

2/ Une proposition financière détaillée par CQP :

Présentation d’une ingénierie financière pour une programmation intra et inter-entreprises (coût par personne/heure) en différenciant :

* Le coût pédagogique (formation, Accompagnements, préparation au jury, etc.) ;
* Les frais annexes (transports, hébergements, restauration, etc.).

*2.2.2 La validation des acquis de l’expérience*

Le principe de la 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 de compétences du titre CQP.

Le parcours VAE est accessible pour des personnes ayant une expérience correspondant au métier. Ces personnes peuvent ne pas être salariées d’une mutuelle lorsqu’elles déposent leur demande.

* **Les étapes du parcours de Validation des Acquis de l’Expérience :**

La démarche VAE comprend quatre phases :

1/ L’entretien d’accueil et d’orientation ;

2/ L’examen de recevabilité avec la réalisation d’un dossier de recevabilité (livret 1);

3/ La mise en évidence de l’expérience du candidat effectuée au travers d’un dossier de Validation des Acquis de l’Expérience étudié par le jury de branche (livret 2) ;

4/ L’évaluation finale du candidat, au travers d’un entretien avec le jury de délivrance permettant d’évaluer les compétences acquises pour l’obtention du CQP et de délivrer tout ou partie de la certification.

* **Réponse de l’organisme souhaitant être habilité sur l’accompagnement des parcours CQP par la VAE :**

La réponse de l’organisme peut porter sur un ou plusieurs CQP.

Elle comportera deux volets :

* Une présentation des outils et méthodes utilisées à chaque étape de la démarche de certification :
  + Entretien d’accueil et d’orientation ;
  + Prestation d’accompagnement destinée à aider le candidat à mettre en évidence la nature de son expérience en vue de renforcer ses chances d’obtenir son CQP (accompagnement téléphonique, entretiens en face à face, durée des différents temps d’échange, ...) ;
  + Préparation au jury.

* Une proposition financière détaillée par CQP :

Présentation d’une ingénierie financière pour une programmation intra et inter-entreprises (coût par personne/heure) en différenciant :

* + Le coût pédagogique (Accompagnements, préparation au jury, etc.) ;
  + Les frais annexes (transports, hébergements, restauration, etc.).

**3. Calendrier de la démarche**

3.1 Envoi des dossiers de candidature

Le dossier de candidature devra être communiqué impérativement par courrier au Secrétariat de la CPNEFP, 17 avenue Victor Hugo 75016 Paris, et par mail à [secretariatcpnefp@anem-mutualite.fr](mailto:secretariatcpnefp@anem-mutualite.fr) ainsi qu’à Mélanie HERNANDO-COLLOMBAT, Conseillère de secteur – Uniformation [mhernando-collombat@uniformation.fr](mailto:mhernando-collombat@uniformation.fr)

3.2 Modalités pratiques

Date limite de réception des dossiers le 18 mai 2021

Eventuelle audition devant le comité de sélection : courant juin 2021

Décision d’habilitation : Réunion de la CPNEFP le 28 juin 2021

3.3 Critères de sélection

* Complétude de la réponse ;
* Connaissance de l’environnement mutualiste ;
* Connaissance des métiers visés par les CQP ;
* Qualité du référentiel de formation ;
* Capacité à individualiser les parcours ;
* Capacité à adapter les modalités pédagogiques (présentiel, distance) ;
* Valorisation des accompagnements des CQP de la branche ou d’expériences similaires ;
* Coûts des prestations.

3.4 Renseignements complémentaires

Tous renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de : [secretariatcpnefp@anem-mutualite.fr](mailto:secretariatcpnefp@anem-mutualite.fr)

3.5 Décision d’habilitation

Les résultats des décisions d’acceptation ou de rejet par la Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle de la Mutualité vous seront transmis par son secrétariat.

L’habilitation pour les organismes retenus sera délivrée pour une période de trois ans.

L’habilitation pourra faire l’objet, après présentation d’un bilan des actions menées, et sur avis de la CPNEFP, d’une reconduction pour atteindre une durée maximale de 5 ans, afin de couvrir la durée totale de référencement possible au RNCP délivré par France Compétences.