

CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager

# Appel à propositions

---

## **Habilitation des organismes de formation pour le certificat de qualification professionnelle (CQP) « Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) »**

---

**Branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager**

**Cahier des charges**

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

## Table des matières

<b>Appel à propositions .....</b>	1
<b>1. INFORMATION GENERALE ET OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS .....</b>	3
1.1    Contexte et enjeux de la mise en œuvre du certificat de qualification professionnelle (CQP) pour la branche	3
1.2    Objet de l'appel à propositions	4
1.3    Rappel sur le dispositif du certificat de qualification professionnelle	4
1.4    Présentation de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager	4
<b>2. ACTIVITES ET COMPETENCES VISEES PAR LE CQP .....</b>	6
<b>3. MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF .....</b>	7
3.1.    Coordination du dispositif.....	7
3.2.    Publics visés par le CQP.....	7
3.3.    Modalités d'accès au CQP .....	8
3.4.    Modalités de mise en œuvre	8
3.5.    Modalités d'évaluation des compétences	8
3.6.    Modalités d'attribution du CQP	9
3.6.1.    Composition du jury d'évaluation .....	9
3.6.2.    Composition du jury de certification du CQP .....	9
<b>4. ROLES ET MISSIONS ATTENDUES DES ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	10
4.1.    Ingénierie et réalisation des formations	10
4.2.    Obligation des organismes pour la mise en œuvre du CQP	13
4.2.1.    Mise en œuvre du CQP.....	13
4.2.2.    Démarrage d'une session de formation .....	14
4.2.3.    Réalisation d'une session d'évaluation .....	14
4.2.4.    Suivi des cohortes.....	14
4.3.    Proposition financière	15
4.4.    Prise en charge de la formation	15
<b>5. PRINCIPES D'HABILITATION ET DE SUIVI DES ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	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

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

<b>5.1.4. Habilitation et contractualisation.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2. Suivi des conditions de mise en œuvre du CQP</b>	<b>17</b>
<b>5.3. Reconduction de l'habilitation</b>	<b>18</b>
<b>5.3.1. Principe .....</b>	<b>18</b>
<b>5.3.2. Procédure de reconduction.....</b>	<b>18</b>
<b>5.3.3. Procédure d'instruction .....</b>	<b>18</b>
<b>6. MODALITES DE REPONSE A L'APPEL A PROPOSITIONS.....</b>	<b>18</b>
<b>6.1. Consultation de l'appel à propositions</b>	<b>18</b>
<b>6.2. Calendrier de sélection des organismes de formation</b>	<b>19</b>
<b>6.3. Critères de sélection</b>	<b>19</b>
<b>6.4. Modalités de réponse à l'appel à propositions</b>	<b>19</b>

## **1. INFORMATION GENERALE ET OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS**

### **1.1 Contexte et enjeux de la mise en œuvre du certificat de qualification professionnelle (CQP) pour la branche**

Dans un environnement socio-économique et législatif favorisant la consommation raisonnée, l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage, les consommateurs orientent davantage leurs comportements d'achat vers des produits plus facilement réparables.

Après plusieurs années d'un contexte incitant au remplacement à neuf des appareils au détriment de leur réparation, une carence en compétences est apparue mettant les entreprises, toutes tailles confondues, face une difficulté majeure de recrutement de salariés qualifiés dans le domaine de la réparation.

Soucieuse de participer à une démarche éco-responsable, de développer la filière de la réparation au sein de ses entreprises et de répondre à leurs besoins en matière de recrutement, de compétences et de sécurisation des parcours des salariés, la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager a récemment fait évoluer son dispositif de formations en créant un certificat de qualification professionnelle dédié à l'emploi de Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F).

Ce CQP a pour vocation d'être enregistré au RNCP de France compétences en qualité de titre à finalité professionnelle (TFP).

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager**

## 1.2 Objet de l'appel à propositions

La branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager souhaite habiliter des organismes de formation en vue de la mise en place des formations pour le CQP mentionné ci-dessus. Le présent appel à propositions a pour objectif de solliciter auprès des organismes de formation des propositions en vue d'une habilitation dans le cadre des référentiels arrêtés par la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche.

Les organismes retenus suite à cet appel à propositions seront habilités afin de conduire les missions décrites dans le présent cahier des charges pour une durée initiale de trois ans.

## 1.3 Rappel sur le dispositif du certificat de qualification professionnelle

Le CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) » a été créé à l'initiative des partenaires sociaux de la branche professionnelle des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager. Il est mis en œuvre sous contrôle de la CPNEFP.

Il est inscrit dans la classification de la convention collective de la branche. La délivrance du CQP atteste donc de la maîtrise des compétences constitutives d'un emploi identifié et reconnu par l'ensemble des acteurs institutionnels et des entreprises relevant de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Les formations permettant l'obtention du CQP peuvent se dérouler dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou du plan de développement des compétences des entreprises.

Comme mentionné précédemment, la branche professionnelle souhaite transformer ce CQP en titre à finalité professionnelle et le faire enregistrer au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de France compétences, préalable indispensable pour permettre d'accéder à cette certification par l'apprentissage, la validation des acquis de l'expérience (VAE), le compte personnel de formation (CPF) et par le dispositif de reconversion ou promotion par l'alternance (Période de reconversion).

Le cas échéant, les organismes de formation qui auront été habilités se verront informés par la branche de cette évolution.

## 1.4 Présentation de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

La branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager regroupe les entreprises employant au moins un salarié et répertoriées sous les codes NAF suivants :

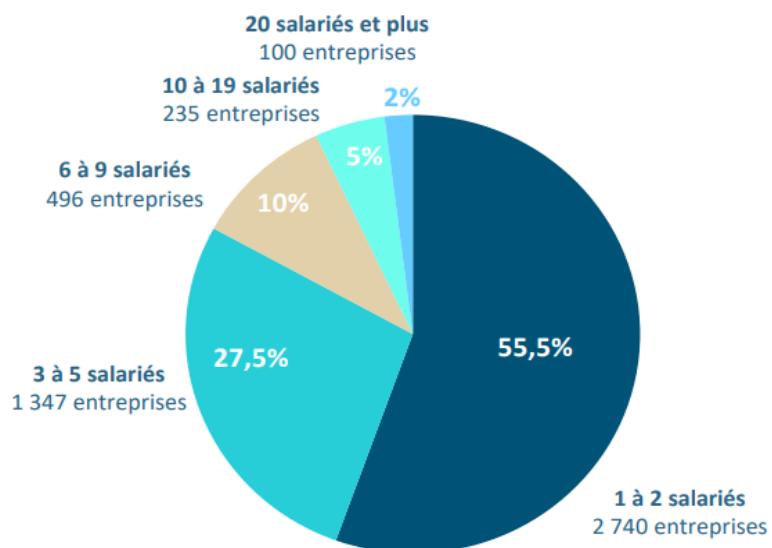
- Commerce de détail, quel que soit le mode de distribution, y compris le e-commerce des produits de salon ou nomades et les services associés de l'électroménager, de l'électronique et de l'informatique grand public et du multimédia (47.41Z, 47.43Z, 47.54Z, 47.63Z) ;
- Commerce et la maintenance de produits et les services associés de la téléphonie (47.42Z) ;
- Réparation de produits électroniques grand public (95.21Z) ;
- Réparation d'appareils électroménagers et d'équipements pour la maison et le jardin (95.22Z) ;

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

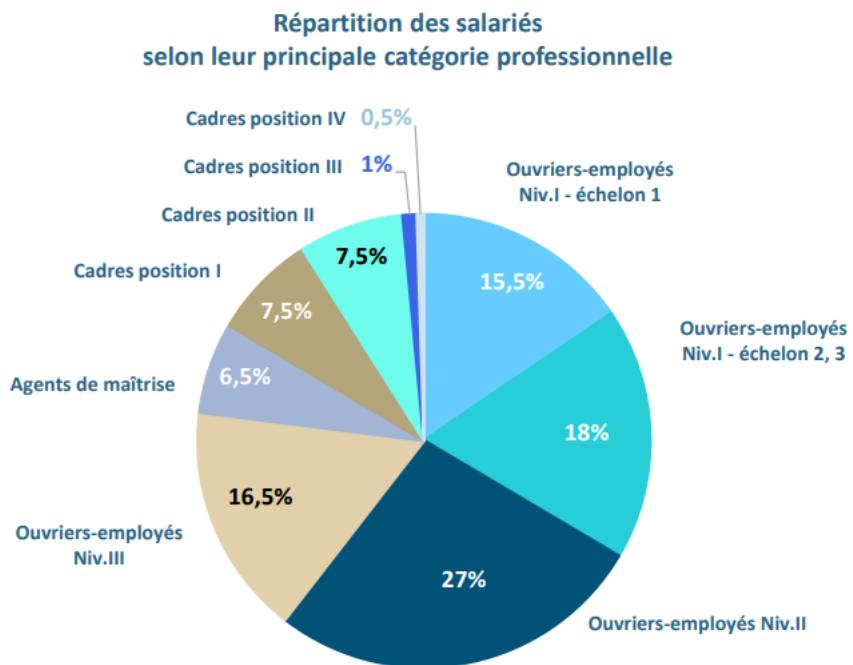
- Location aux ménages et aux entreprises de produits de salon ou nomades et les services associés de l'électrodomestique, de l'électronique grand public et du multimédia (77.22Z et 77.29Z) ;
- Commerce, installation, maintenance et réparation des équipements d'émission et/ou de réception et/ou transport de signaux audiovisuels analogiques et/ou numériques à destination des utilisateurs finaux ; et la logistique dans le cadre de structures ou d'organismes associés aux entreprises citées (43.21A).

Elle compte 9 317 entreprises en 2024 (entreprises sans salarié et entreprises employant au moins un salarié) qui emploient 68 427 salariés.

**Entreprises employant au moins un salarié  
selon leur taille en 2024**



**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**



Source : Xerfi Specific

Source : Rapport de branche – données 2024

## 2. ACTIVITES ET COMPETENCES VISEES PAR LE CQP

Le technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) est en mesure de réaliser dans son intégralité une intervention de dépannage, de réparation et de mise en service de produits électroménagers, multimédia ou de systèmes connectés et de prendre en charge une demande de service après-vente. Pour cela, il doit maîtriser l'ensemble des compétences techniques liées aux différents produits ainsi que certaines compétences relatives à la gestion de la relation client dans le cadre de la prise en charge globale d'une demande de réparation.

Les référentiels d'activités et de compétences recouvrent 10 activités organisées en 2 blocs de compétences :

- Bloc n°1 - Réaliser une intervention de dépannage, de réparation et de mise en service
  - Préparation des interventions de réparation
  - Réalisation du diagnostic
  - Réparation de produits électroménagers, multimédia ou de systèmes connectés
  - Mise en service de produits électroménagers, multimédia ou de systèmes connectés
  - Reconditionnement des produits
- Bloc n°2 - Assurer la prise en charge globale d'une demande de réparation d'un produit électroménager ou multimédia
  - Accueil et gestion de la relation client

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

- Réalisation du pré-diagnostic et définition des solutions de réparabilité
- Réalisation d'une estimation/devis client
- Remise du produit au client
- Gestion des retours et des réclamations clients

### **3. MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF**

#### **3.1. Coordination du dispositif**

La CNEF, en tant qu'organisme certificateur mandaté par la CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, veille à la qualité de la formation et de l'organisation de son dispositif. Elle assure la coordination entre les différents organismes de formation.

La CNEF s'assure :

- du conventionnement avec les organismes de formation habilités ;
- de la coordination des organismes de formation pour une harmonisation de la mise en œuvre des formations et des évaluations ;
- du bon déroulé des formations et des évaluations.

Par ailleurs, la CPNEFP de la branche désigne un conseil de perfectionnement de la certification qui sera chargé de :

- Effectuer une veille sur les évolutions relatives à l'écriture en matière de savoirs, savoir-faire, savoir-être et d'outils.
- Apporter des aménagements sur les programmes de formation existants ainsi que sur le référentiel de compétences du CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) » au regard de l'évolution des activités et des pratiques afin de les actualiser et les optimiser au fil de l'eau.
- Identifier les pistes potentielles d'amélioration de la qualité de la formation.
- Veiller à la régulation des processus d'évaluation menant à l'obtention du CQP en analysant les retours des apprenants, des entreprises, des organismes financeurs et les échanges avec les formateurs.

Ce conseil de perfectionnement qui se réunit a minima une fois par an à la demande de la CPNEFP, comptera notamment parmi ses membres l'organisme certificateur ainsi que les organismes de formation habilités.

#### **3.2. Publics visés par le CQP**

Les publics concernés sont :

- les personnes souhaitant suivre une formation professionnelle ;
- les salariés déjà en poste en entreprise ;
- les demandeurs d'emploi.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

### 3.3. Modalités d'accès au CQP

Le CQP est accessible :

- dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ;
- via le plan de développement des compétences des entreprises ;
- par le biais de financements œuvrant au retour à l'emploi.

Lorsque l'enregistrement en tant que TFP au RNCP de France compétences sera validé, il sera également accessible par :

- l'apprentissage ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- le compte personnel de formation (CPF) ;
- le dispositif de reconversion ou promotion par l'alternance (période de reconversion).

Le cas échéant, les organismes de formation qui auront été habilités par la branche en seront informés par cette dernière.

### 3.4. Modalités de mise en œuvre

Le CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) » vise avant tout à apporter les compétences techniques nécessaires au dépannage, à la réparation et à la mise en service des produits électroménagers, multimédia et des systèmes connectés. Ces compétences techniques constituent le cœur du métier.

Dans ce cadre, le parcours pédagogique conçu pour la mise en œuvre de la formation privilégiera dans un premier temps les thématiques relatives à l'ensemble des compétences techniques détaillées dans le bloc n°1 ; sans pour autant négliger celles relatives à la gestion de la relation client qui seront abordées dans un second temps.

La périodicité et la durée des sessions de formation devront être adaptées aux rythmes de l'activité des entreprises et aux contraintes qu'ils engendrent.

Dans le cadre de l'accès au CQP par un parcours en formation continue, un positionnement sera proposé au candidat afin de détecter les compétences déjà maîtrisées et de lui proposer un parcours de formation individualisé.

### 3.5. Modalités d'évaluation des compétences

Les modalités d'évaluation des compétences sont décrites dans le référentiel de certification disponible en annexe du présent cahier des charges.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

### 3.6. Modalités d'attribution du CQP

#### 3.6.1. Composition du jury d'évaluation

La constitution et l'organisation du jury d'évaluation est à la charge de l'organisme habilité qui se doit d'établir une liste de professionnels évaluateurs en capacité d'intervenir lors des jurys d'évaluation.

Cette liste attendue dans le cadre de cet appel à projets sera également à envoyer, en cas d'habilitation, au secrétariat de la branche qui la transmettra à la CPNEFP pour validation et doit comprendre les informations suivantes pour chaque juré potentiel : nom, prénom, métier exercé, durée d'expérience, en activité/date de cessation d'activité le cas échéant.

Le jury d'évaluation est composé de deux professionnels exerçant ou ayant exercé le métier de technicien réparateur, sans lien professionnel avec le candidat et dont au moins un est extérieur à l'organisme habilité. Les évaluateurs sont des professionnels avec une expérience de terrain ayant la capacité à évaluer de manière objective les compétences acquises par les candidats. Ils sont encore en activité ou ont cessé leur activité depuis moins de trois ans.

L'organisme de formation habilité s'engage à former tout nouvel évaluateur à la démarche d'évaluation du CQP en présentant le guide des évaluateurs et le contenu des référentiels de certification, en explicitant les cursus de formation et le niveau attendu, en assurant une présentation détaillée des évaluations et des scenarios prévus, en veillant à une homogénéisation des jurys et au renseignement des tableaux récapitulatifs attendus.

#### 3.6.2. Composition du jury de certification du CQP

- La composition du jury de certification est la suivante :
  - Le Président de la CPNEFP ou son représentant ;
  - Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ;
  - 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ;
  - 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP.
- Le président du jury de certification est désigné par l'ensemble des présents lors de chaque jury. Ce rôle revient alternativement à un représentant du collège salariés et à un représentant du collège d'employeurs.
- Un membre du jury ne peut en aucun cas participer à la validation du CQP d'un candidat de sa propre entreprise.
- Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes.
- Pourcentage du nombre de personnes extérieures au dispositif conduisant au CQP : 100 %.
- Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage :
  - salariés : 50 %
  - employeurs : 50 %

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

## 4. ROLES 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 sept axes afin d'assurer le bon déroulement des formations :

- **Axe 1 – Construction et mise en œuvre d'un parcours pédagogique commençant par l'ensemble des compétences techniques à acquérir (bloc de compétences n°1 et n°2)**
  - Identifier précisément les objectifs du CQP.
  - Respecter le cahier des charges défini par la CPNEFP et le référentiel de certification.
  - Définir et construire des modules de formation et une progression pédagogique cohérente au regard des blocs de compétences. Mettre en avant l'enseignement des compétences relatives au bloc de compétences techniques tant dans l'ordonnancement du parcours que dans le temps d'enseignement consacré à chaque bloc.
  - Respecter la durée minimale de formation définie légalement selon le type de contrat mis en œuvre.
  - Individualiser les parcours de formation au regard des acquis des candidats.
  - Définir un planning des sessions des formations en cohérence avec les contraintes des entreprises liées aux périodes de forte activité.
  - Constituer des groupes de formation ne dépassant pas un effectif de 10 à 12 apprenants par formateur. Lors d'un atelier, le nombre d'apprenants par poste de travail ne doit pas être supérieur à deux. De plus, l'établissement s'engage à respecter la surface minimale réglementaire par élève, telle que définie par les normes françaises en vigueur.
  - Intégrer l'usage du numérique dans la mise en œuvre des formations (FOAD...) afin de faire preuve d'agilité pour répondre aux besoins et aux contraintes du marché et du contexte sanitaire le cas échéant.
  - La durée maximale de la formation dispensée en distanciel ne doit pas excéder 15 % de la durée totale de formation. Les séquences en distanciel sont strictement réservées aux enseignements théoriques et ne peuvent en aucun cas porter sur des activités pratiques.
  - Mettre en œuvre un emploi du temps de formation permettant d'accueillir et de mêler des publics divers (jeunes en contrat de professionnalisation, salariés en formation continue...).
  - Mettre en œuvre les modules de formation en s'appuyant sur des pratiques et des méthodes pédagogiques innovantes.
  - Tout recours à la sous-traitance, totale ou partielle, notamment en matière de formation, de communication ou d'actions connexes à la mise en œuvre du CQP, devra être déclaré à la CPNEFP. L'organisme de formation habilité demeure pleinement responsable de la conformité des actions sous-traitées au cahier des charges et au cadre réglementaire en vigueur.
- **Axe 2 - Animation des formations**
  - Nommer un responsable de formation référent pour le CQP, interlocuteur privilégié de la CPNEFP pour l'ouverture, le suivi, l'organisation de la formation et des évaluations.
  - Communiquer et informer le public sur le déroulement de la formation.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

- Constituer une équipe pédagogique adaptée aux activités et aux 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 3 - 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 en utilisant notamment les outils développés par la branche.
  - 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 en utilisant notamment les outils développés par la branche.
  - Evaluer la progression des acquis tout au long de la formation en utilisant les outils développés par la branche.
  - 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 au CQP, taux d'insertion à la sortie...).
  - 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 la satisfaction et l'adaptation de la formation aux besoins du marché notamment auprès des entreprises et des managers.
  - Faire un reporting à la CPNEFP après chaque session de formation sur les conclusions des différentes enquêtes réalisées.
  - Décliner et mettre en œuvre d'éventuels axes d'amélioration dans le déroulement et le suivi de la formation.
  - Réaliser les suivis de cohortes, conformément aux exigences de France compétences, sur le devenir des apprenants six mois puis deux ans après la formation, en renseignant le tableau communiqué par la CPNEFP et en lui transmettant dans le temps imparié
- **Axe 4 - Ingénierie et organisation des évaluations**
- Proposer à la CPNEFP en début de formation un calendrier des épreuves d'évaluation. Dans le courant de l'année, le calendrier prévisionnel des évaluations peut être actualisé si nécessaire. Tout planning rectifié est systématiquement envoyé au secrétariat de la CPNEFP, remis au candidat et envoyé à son tuteur.
  - 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 en s'appuyant sur la liste détaillée transmise à la branche lors de la procédure d'habilitation.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

- Dans le cadre de la préparation du jury d'évaluation, le responsable de la certification de chaque organisme habilité s'entretiendra avec les membres du jury afin de s'assurer que les modalités et les exigences des évaluations sont bien appréhendées. Une formation en présentiel ou en distanciel, dispensée par l'organisme de formation habilité, pourra être apportée aux membres du jury évaluateur.
- Convoquer officiellement, un mois avant leur tenue, les candidats pour le passage des épreuves d'évaluation et informer les entreprises des dates de passage desdites épreuves. Afin de prévenir les risques de retard, chaque candidat est convoqué à un horaire préalable de 30 minutes avant le déroulement de son épreuve.
- Organiser et veiller au bon déroulement des épreuves conformément au cahier des charges défini par la CPNEFP. Les évaluations ne peuvent pas être faites à distance.
- Le jury d'évaluation s'engage à respecter les principes de fonctionnement suivants : assurer l'équité de traitement de chaque candidat (temps consacré à chacun, niveau des questions posées...), favoriser un climat de bienveillance, ne pas chercher à « piéger » le candidat, encourager ses réalisations et son expression afin de lui permettre de donner le meilleur de lui-même. A l'issue des évaluations, le jury s'accorde sur une évaluation commune en homogénéisant le système d'évaluation entre les différents jurys éventuels.
- Utiliser les différents outils développés par la branche.
- Transmettre les résultats de délibération des jurys d'évaluation au secrétariat de la CPNEFP afin que celui-ci délivre les parchemins de validation totale ou partielle du CQP.

• **Axe 5 - 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 des évaluations.
- Partager l'information avec l'ensemble du réseau des organismes de formation habilités afin d'améliorer les pratiques (échanges d'expérience, outils de suivi, sujets d'évaluation...).
- Participer au conseil de perfectionnement de la certification qui se tiendra à minima une fois par an à la demande de la CPNEFP.

• **Axe 6 - Communication**

- Se mobiliser et définir un plan d'action pour communiquer sur son périmètre territorial. Tout plan d'action de communication sera envoyé à la CPNEFP pour information.
- Faire la promotion du 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 au CQP (taux de présentation et de réussite aux examens, taux d'insertion...).
- Participer aux journées d'information et aux représentations organisées par la profession et/ou par la branche.
- 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.
- Assurer la conformité des actions de communication avec le décret du 6 juin 2025, notamment en matière de transparence, d'accessibilité de l'information et de diffusion des données relatives aux certifications professionnelles et à leurs résultats.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

- Respecter les exigences réglementaires en matière de communication prévues par le décret de 2025, notamment en utilisant strictement les intitulés officiels du titre, du CQP et des blocs de compétences (BC) tels qu'enregistrés et validés par la CPNEFP et, le cas échéant, par France compétences, dans l'ensemble des supports d'information et de communication

• **Axe 7 - Organisation administrative et logistique**

- Répondre aux obligations administratives et réglementaires d'accueil des publics formés.
- Assurer le suivi administratif des apprenants.
- Se charger de l'organisation matérielle et logistique des formations (salles, mobilier, matériel pédagogique adapté, consommables...). L'organisme de formation habilité doit avoir des plateaux techniques conformes à la bonne mise en œuvre des compétences du CQP.
- Mettre à disposition les moyens et supports (matériel, équipements, outils...) nécessaires et adaptés au CQP.
- Des référents handicap sont à identifier au sein des organismes de formation afin d'adapter les modalités de formation et d'évaluation aux personnes concernées. L'organisme de formation en informera la CPNEFP.

Après formulation de la demande et présentation de l'attestation de handicap et afin que les candidats en situation de handicap puissent passer les épreuves dans des conditions équitables, la CPNEFP veillera à ce que l'organisme de formation prévoie des modalités adaptées d'organisation des sessions (durée des épreuves, aides techniques, mise à disposition de matériels et d'outils spécifiques...), en application des articles D. 5211-2 et suivants du code du travail, sans pour autant modifier le contenu des épreuves afin de maintenir le niveau d'examen requis.

- Accompagner les entreprises dans le suivi des démarches administratives.
- Informer la CPNEFP de tout dysfonctionnement ou problématique.
- Le cas échéant, renseigner les informations attendues sur la plateforme de gestion des certifications utilisée par la branche.
- Veiller à l'accessibilité administrative, pédagogique et logistique des actions de formation pour les personnes en situation de handicap, en lien avec les référents handicap identifiés et dans le respect du cadre réglementaire en vigueur.

## 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 habiliter par la CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager. Outre le respect du cahier des charges défini par la CPNEFP, la demande d'habilitation devra être justifiée par le besoin économique défini sur la zone d'affluence régionale de l'organisme de formation. Toute demande devra notamment être appuyée par des entreprises du tissu économique concerné. Un organisme de formation ne peut se faire habiliter que s'il a l'entièvre responsabilité du dispositif de formation mis en place.

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

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

#### **4.2.2. Démarrage d'une session de formation**

Tout organisme de formation habilité voulant organiser des actions de formation conduisant au CQP, devra s'acquitter des actions suivantes auprès de la CPNEFP :

- déclarer tout démarrage de cycle de formation ;
- s'engager à respecter le cahier des charges défini par la CPNEFP et le référentiel de certification ;
- 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 comprenant les informations nécessaires à la Caisse des dépôts et consignations pour l'accrochage certificateurs.
- Les informations demandées dans la première partie du tableau de suivi des cohortes, relatives à la provenance des titulaires et à leur entrée dans le cursus certifiant ou à vocation certifiante.
- La date d'ouverture et de fermeture de la session.

#### **4.2.3. Réalisation d'une session d'évaluation**

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

- la liste des membres des jurys évaluateurs retenus au sein de la liste principale transmise lors du processus d'habilitation de l'organisme ;
- la liste des stagiaires présentés aux examens ;
- les fiches d'inscription des stagiaires accompagnées le cas échéant des justificatifs des pratiques professionnelles imposées par le cahier des charges du CQP.

Les organismes de formation candidats devront démontrer leur capacité à accueillir des personnes en situation de handicap et à mettre en œuvre, le cas échéant, les aménagements nécessaires aux formations et aux épreuves de certification, conformément au cadre réglementaire et aux modalités définies par la CPNEFP.

#### **4.2.4. Suivi des cohortes**

Conformément aux exigences de France compétences, une attention particulière devra être apportée par chaque organisme de formation habilité afin de réaliser scrupuleusement les suivis de cohortes sur le devenir des apprenants six mois puis deux ans après les formations et les communiquer à la CPNEFP.

A défaut de la transmission des informations attendues dans le cadre du suivi des cohortes, une mise en demeure sera formulée par la CPNEFP à l'attention de l'organisme habilité par une lettre recommandée avec accusé de réception pour mise en conformité.

A défaut d'une mise en conformité dans un délai de deux mois à compter de la mise en demeure, une suspension de l'habilitation de l'organisme sera prononcée jusqu'à transmission des résultats de l'enquête insertion.

Toute évolution du cadre réglementaire et des attentes de France compétences intervenant au cours de la période d'habilitation devront être prises en compte par les organismes de formation habilités par la branche.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

#### 4.3. Proposition financière

L'organisme de formation devra préciser les conditions tarifaires liées à sa proposition. Il proposera un taux horaire forfaitaire par apprenant unique. Le coût horaire doit intégrer l'ensemble des frais résultants de la mise en œuvre de la formation faisant l'objet 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 taux horaire retenu pourra être révisé par la CPNEFP.

#### 4.4. Prise en charge de la formation

La formation permettant l'acquisition du CQP est éligible au contrat de professionnalisation selon les règles de prise en charge définies par la CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager. Elle peut également être prise en charge par le plan de développement des compétences des entreprises et tout autre financement officiel œuvrant au retour à l'emploi.

De ce fait, les formations dispensées par les organismes de formation référencés seront prises en charge selon ces modalités.

Si l'enregistrement au RNCP de France compétences en tant que TFP est validé, les formations seront également éligibles au contrat d'apprentissage, au compte personnel de formation (CPF) et au dispositif de reconversion ou promotion par l'alternance (Période de reconversion).

### 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 à un CQP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Tout organisme qui engage une procédure d'habilitation doit :

- En faire la demande auprès de la CPNEFP.
- Renseigner le dossier de candidature joint en annexe du présent cahier des charges.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

- Fournir les pièces justificatives et les documents complémentaires demandés (voir pages 19 et 20 du dossier de candidature en annexe).
- Signer l'acte d'engagement de principe présenté en page 18 du dossier de candidature.

Tout organisme de formation désirant obtenir une habilitation par la CPNEFP pour la mise en œuvre du CQP déclare :

- être enregistré en tant qu'organisme de formation auprès de la DREETS (anciennement DIRECCTE) ;
- être certifié Qualiopi.

#### **5.1.2. Procédure d'instruction**

Le dossier complet doit être retourné à l'adresse email indiquée en page 17 du présent cahier des charges.

Tout dossier incomplet ne sera pas examiné. L'exactitude des éléments mentionnés dans le dossier sera contrôlée.

La demande d'habilitation sera analysée et appréciée dans sa globalité en s'appuyant sur les critères suivants :

- La pertinence de la demande au regard de l'opportunité d'ouvrir le CQP en tenant compte notamment :
  - des besoins en emploi dans le secteur géographique considéré ;
  - des formations déjà habilitées.
- La capacité de l'organisme de formation à respecter le cahier des charges du CQP et à répondre aux attentes en lien avec les compétences visées.
- La capacité de l'organisme de formation à répondre aux sept axes définis dans le paragraphe 4.1 « ingénierie et réalisation des formations ».
- L'expérience de l'organisme de formation et des formateurs sur le secteur, les domaines d'activité, les compétences visées et à l'égard des publics ciblés.
- Les méthodes et les outils pédagogiques utilisés avec une appréciation des approches, des méthodes et des outils permettant des formations agiles et innovantes qui répondent aux besoins des entreprises et des apprenants.
- Les capacités d'accueil des stagiaires et les capacités logistiques des organismes de formation, notamment les locaux, le matériel et les équipements mis à disposition dans le cadre des formations.
- Le tarif demandé par l'organisme de formation. Pour rappel, le 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**

Après vérification et étude des pièces du dossier à l'appui d'une grille d'analyse puis d'une éventuelle audition, la CPNEFP se prononce sur l'habilitation de l'organisme de formation. Elle peut selon les cas :

- habiliter l'organisme, en faisant éventuellement des recommandations ;
- reporter la décision ;
- refuser l'habilitation.

### **CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

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**

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

La CPNEFP notifie l'habilitation dans le mois suivant la date de décision.

Une convention d'habilitation, précisant les rôles et les engagements de chacune des parties prenantes sera établie entre la CNEF, organisme certificateur représentant la CPNEFP, et les organismes de formation retenus, en joignant la convention 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, ou jusqu'au lancement d'une nouvelle consultation, ou jusqu'à la rénovation des référentiels du CQP.
- 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, l'organisme de formation 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 et des évaluations réalisées par l'organisme de formation habilité afin de vérifier la conformité au présent cahier des charges. Elle peut organiser toute réunion de suivi qu'elle jugera opportune, notamment dans le cadre du conseil de perfectionnement de la certification ; réunions 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.

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

### 5.3. Reconduction de l'habilitation

#### 5.3.1. Principe

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 trois mois avant le terme de la convention précédente.

#### 5.3.2. Procédure de reconduction

La demande de reconduction de l'organisme de formation devra comporter :

- La notification de toute(s) modification(s) apportée(s) par l'organisme en comparaison avec le précédent dossier ;
- Le nombre prévisionnel de stagiaires par session ;
- Des lettres de soutien des entreprises attestant du besoin en formation ;
- La liste des intervenants et pour les nouveaux formateurs, l'identification de leurs compétences (CV) ;
- Un nouvel acte d'engagement de principe.

#### 5.3.3. Procédure d'instruction

La décision de reconduction est prise par la CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager 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. MODALITES DE REPONSE A L'APPEL A PROPOSITIONS

### 6.1. Consultation de l'appel à propositions

L'appel à propositions est ouvert à compter du 6 février 2026.

Il est référencé sur le site web de L'Opcommerce pour le compte de la branche professionnelle des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

<https://www.lopcommerce.com/partenaire/marches-publics-appels-a-propositions/appels-a-propositions/>

**CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuels, de l'électronique et de l'équipement ménager**

## 6.2. Calendrier de sélection des organismes de formation

Lancement de l'appel à propositions	6 février 2026
Date limite de réception des candidatures	17 mars 2026 à 12h
Examen des dossiers reçus	Du 20 mars au 3 avril 2026
Audition des organismes par la CPNEFP	29 avril 2026
Sélection des candidats et notification de la décision par la CPNEFP	29 avril 2026
Conventionnement	A compter du 4 mai 2026

## 6.3. Critères de sélection

Le choix définitif des organismes de formation sera fondé sur :

- La compréhension du contexte et des objectifs ;
- Le besoin en emploi dans le secteur géographique considéré ;
- L'expérience de l'organisme et de ses formateurs en lien avec les compétences ciblées par le CQP ;
- La connaissance du secteur professionnel et des métiers ;
- La dimension et la diversification du réseau d'entreprises ;
- L'ingénierie pédagogique proposée ;
- Les méthodes d'encadrement et de suivi envisagées ;
- La qualité des locaux, des plateaux techniques et la disponibilité des équipements et du matériel de formation ;
- L'implantation de l'organisme sur le territoire national ;
- La qualité de plan de communication ;
- La proposition tarifaire.

Chacun des 11 critères se verra attribuer une note allant de 0 à 3 point(s).

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse et/ou incomplet ne sera pas étudié.

## 6.4. Modalités de réponse à l'appel à propositions

Dans le cadre de sa demande d'habilitation à la mise en œuvre du CQP, l'organisme de formation complètera le dossier de candidature joint en annexe et fournira l'ensemble des pièces justificatives et des documents complémentaires demandés.

L'organisme de formation doit faire parvenir sa proposition **en un seul document sous format PDF modifiable au plus tard le 17 mars 2026 à 12h, exclusivement par email à l'attention de :**

**Lisa BOUVARD**

Cheffe de projets certifications

[lbouvard@lopcommerce.com](mailto:lbouvard@lopcommerce.com) et [ccalmes@lopcommerce.com](mailto:ccalmes@lopcommerce.com)

Le courriel adressé aura pour objet « **Réponse à l'appel à propositions pour la mise en œuvre du CQP TREM** ».