



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

# **Appel à candidatures**

---

---

**Habilitation des organismes de formation pour les certificats de qualification professionnelle (CQP) :  
« Vendeur-vendeuse Conseil en magasin de bricolage »**

---

**Branche du bricolage**

**Cahier des charges**



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

## TABLE DES MATIERES

<b>1. INFORMATION GENERALE ET OBJET DE L'APPEL A PROPOSITIONS</b> .....	4
1.1 Contexte et enjeux de la mise en œuvre des CQP pour la branche .....	4
1.2 Objet de l'appel à propositions.....	4
1.3 Rappel sur le dispositif du certificat de qualification professionnelle .....	4
<b>2. ACTIVITES ET COMPETENCES VISEES PAR LE CQP</b> .....	5
<b>3. MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF</b> .....	8
3.1 Coordination du dispositif.....	8
3.2 Utilisation de l'Outil de Gestion de Certification Dématérialisé .....	8
3.3 Publics visés par le CQP.....	9
3.4 Modalités d'accès au CQP .....	9
3.5 Modalités de mise en œuvre .....	9
3.6 Modalités d'évaluation des compétences.....	9
3.7 Modalités d'attribution du CQP.....	9
3.7.1. Composition du jury d'évaluation .....	9
3.7.2. Composition du jury paritaire de certification .....	10
<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.....	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 .....	15
4.2.4. Suivi des cohortes.....	15
4.3. Proposition financière.....	15
4.4. Prise en charge des formations.....	15
<b>5. PRINCIPES D'HABILITATION ET DE SUIVI DES ORGANISMES DE FORMATION</b> .....	16
5.1. Procédure d'habilitation des organismes de formation .....	16
5.1.1. Demande d'habilitation des organismes de formation .....	16
5.1.2. Procédure d'instruction.....	16
5.1.3. Décision d'habilitation .....	17
5.1.4. Habilitation et contractualisation.....	17
5.2. Suivi des conditions de mise en œuvre du CQP .....	17
<b>6. MODALITES DE REPONSE A L'APPEL A PROPOSITIONS</b> .....	18
6.1. Consultation de l'appel à propositions.....	18



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

<b>6.2.</b>	<b>Calendrier de sélection des organismes de formation .....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.</b>	<b>Critères de sélection .....</b>	<b>18</b>
<b>6.4.</b>	<b>Modalités de réponse à l'appel à propositions .....</b>	<b>19</b>
<b>7.</b>	<b>LIVRABLES ATTENDUS .....</b>	<b>19</b>



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

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

### 1.1 Contexte et enjeux de la mise en œuvre des CQP pour la branche

Le champ d'application de la CCN IDCC 1606 est relatif aux entreprises ayant une surface minimale de 400 mètres carrés, dont l'activité se caractérise par la vente au détail en libre-service assisté d'articles de bricolage (code APE 52.4/ P) et possédant dans leurs points de vente, au minimum et obligatoirement, les six rayons suivants :

- bois et découpe ;
- outillage ;
- quincaillerie ;
- électricité ;
- peinture ;
- décoration,

et, d'autre part, l'ensemble des salariés des entreprises concernées.

Cette convention et chacune de ses annexes s'appliqueront également au personnel administratif des sièges sociaux directement concernés par la gestion de cette activité (de même qu'au personnel travaillant dans les entrepôts).

Depuis plusieurs années, la branche du bricolage développe une politique emploi formation certification active pour répondre aux besoins des entreprises, renforcer l'adaptation des compétences des salariés et développer leur qualification.

Face à un contexte économique en constante évolution, marqué par une concurrence accrue et de nouveaux modes de consommation, les entreprises doivent sans cesse s'adapter et progresser. Les magasins de bricolage restent le lieu privilégié des consommateurs pour finaliser leurs achats.

Les spécificités du secteur de l'aménagement de la maison, le déploiement de l'omnicanalité, le développement des services aux consommateurs, ainsi que l'analyse des attentes et des besoins de la clientèle, conduisent la branche à développer un CQP. Ce certificat vise à répondre aux évolutions du secteur et aux besoins en compétences, à professionnaliser et qualifier les salariés, et à accompagner les personnes souhaitant exercer le métier de vendeur conseil en magasin de bricolage. Après une période d'expérimentation de ce CQP, la branche du bricolage envisage un dépôt du dossier au RNCP.

### 1.2 Objet de l'appel à propositions

La branche du bricolage souhaite habilitier des organismes de formation en vue de la mise en œuvre 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 document, pour le CQP mentionné, pour une durée initiale de deux ans.

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

Le CQP a été créé à l'initiative des partenaires sociaux de la branche professionnelle du bricolage.

La délivrance d'un CQP atteste donc de la maîtrise des compétences constitutives d'un emploi identifié par l'ensemble des partenaires sociaux et des entreprises relevant de la branche du bricolage.

Les formations permettant leur obtention peuvent se dérouler dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou du plan de développement des compétences des entreprises. En cas de validation par France compétences du CQP au RNCP, le cadre est élargi aux différentes modalités de financement en vigueur ainsi qu'à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Le cas échéant, les organismes de formation habilités par la branche en sont informés par cette dernière.

## 2. ACTIVITES ET COMPETENCES VISEES PAR LE CQP

### CQP « Vendeur-vendeuse conseil en magasin de bricolage »

Au sein d'un magasin ou d'une surface de vente spécialisée dans le domaine du bricolage, le Vendeur-vendeuse conseil en magasin de bricolage assure l'accueil de divers profils de clientèle, allant du particulier au professionnel. Il procède à l'analyse des besoins exprimés et dispense des conseils techniques adaptés, afin d'aider le client dans la mise en œuvre de ses projets de bricolage.

Dans le cadre de cette mission, il évalue la faisabilité des projets, réalise des démonstrations et ajuste ses recommandations en fonction du niveau d'expertise du client, qu'il soit bricoleur débutant ou professionnel aguerri. Il garantit le bon déroulement de l'ensemble des étapes liées à la commande du client, contribuant ainsi à une expérience d'achat fluide et satisfaisante. Tout au long du parcours d'achat, son intervention s'inscrit dans une démarche de conseil personnalisé, fondée sur son expertise métier.

Le vendeur Conseil mobilise les outils numériques mis à sa disposition, s'intègre aux initiatives RSE de l'entreprise, favorise la commercialisation de produits de seconde main ainsi que de produits éco-responsables. Il veille à la prise compte des éventuels handicaps des clients, et s'assure du respect des normes d'hygiène et de sécurité propres à l'environnement des magasins de bricolage.

Le CQP « Vendeur-vendeuse conseil en magasin de bricolage » est constitué de 4 blocs de compétences. Pour obtenir le CQP, il est nécessaire de valider les 4 blocs de compétences qui le composent :

#### **Bloc de compétences 1 – Accueillir, orienter et gérer la relation client**

C1.1.1 Assurer un accueil client en le personnalisant, en adoptant une posture et une communication appropriées et en respectant le protocole d'accueil propre au magasin de bricolage quelle que soit l'affluence en magasin, afin d'établir un climat de confiance et d'accompagner le client dans son parcours.

C1.1.2 Appréhender les attentes du client au regard de son parcours omnicanal, de façon multimodale, en s'adaptant aux caractéristiques et spécificités de son interlocuteur notamment en situation de handicap afin de comprendre ses attentes et d'apporter une réponse adaptée

C1.1.3 Orienter le client dans la surface de vente, en prenant en compte ses besoins, afin d'établir un climat de confiance et de l'accompagner dans son parcours d'achat.

C1.2.1 Valoriser son image et celle de l'enseigne en portant une tenue adaptée au domaine du bricolage et aux standards de l'enseigne, en utilisant une communication verbale et non verbale appropriée au domaine d'activité afin de s'affirmer en tant que professionnel.

C1.2.2 Appliquer les règles de l'entreprise en participant aux démarches et actions éco-responsables, afin de contribuer à l'effort environnemental tout en valorisant l'image de l'entreprise.

C1.2.3 Présenter les services de réparation, de location d'outils, de reprise de produits en mettant en avant l'économie circulaire et les démarches RSE de l'entreprise pour prolonger la durée de vie des produits et favoriser leur réutilisation ou réparation.

C1.2.4 Traiter les réclamations, les litiges et les conflits en respectant les procédures et en adaptant sa communication au profil client et à la situation afin d'apporter une solution adaptée



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

## **Bloc de compétences 2 – Vendre un produit et/ou un service dans le domaine du bricolage**

C2.1.1 Réaliser une découverte des besoins du client, en utilisant l'échange, les outils de CRM et de données collectées, en recueillant les renseignements liés à l'usage et/ou à la finalité de(s) produit(s) et ou service(s) recherché(s) et en évaluant son niveau d'information afin de déterminer la typologie de client (particulier débutant, confirmé, expert ou professionnel), ses besoins, ses attentes.

C2.1.2 S'adapter au niveau d'expertise du client en employant un vocabulaire approprié, en choisissant les solutions adéquates afin de faciliter les échanges et d'apporter un service sur mesure

C2.1.3 Reformuler le besoin client en utilisant les données utiles collectées en adaptant sa communication au profil du client et à ses éventuels handicaps afin de vérifier la bonne compréhension de ses besoins, d'adapter et personnaliser le conseil.

C2.1.4 Proposer des produits neufs, de seconde main et/ou les prestations adaptés en expliquant les fonctionnalités, les spécificités techniques de mise en œuvre et les règles de sécurité, en utilisant les échantillons, les nuanciers et outils d'aides à la vente spécifiques au bricolage, en valorisant la démarche éco-responsable pour éclairer le client dans son acte d'achat

C2.1.5 Argumenter la proposition en valorisant les produits et les solutions proposées et leurs performances environnementales, en effectuant le cas échéant une démonstration pour favoriser l'acte d'achat

C2.1.6 Traiter les objections en utilisant les méthodes spécifiques adéquates, en adaptant sa communication à la situation afin de lever les freins à l'achat

C2.1.7 Présenter aux clients des produits et/ou services complémentaires (petit outillage, accessoires, EPI, service d'installation, découpe, cours de bricolage, location de matériel...), en utilisant les informations de la recherche des besoins afin de faire une proposition adaptée, attractive et d'augmenter le chiffre d'affaires du magasin

C2.2.1 Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente, en tenant compte des signaux verbaux et non verbaux pour conclure la vente au moment opportun

C2.2.2 Conclure la vente en confirmant avec le client la liste des produits et services souhaités, en vérifiant si d'autres besoins n'auraient pas été exprimés, en proposant les promotions, les offres de fidélisation et les solutions de financements possibles, en vue d'établir un devis et de valider le panier d'achat

C2.2.3 Conforter le client dans son acte d'achat en valorisant ses décisions en vue de garantir la satisfaction client et le fidéliser

C2.2.4 Procéder à l'encaissement selon les procédures et règlements en vigueur en la matière en utilisant les logiciels adaptés afin de s'assurer de l'aboutissement de la transaction.

C2.2.5 Procéder, le cas échéant, à l'établissement d'un bon d'achat, d'un bon de livraison ou à l'émission d'une facture, en l'expliquant au client pour attester des opérations effectuées.

C2.2.6 Enrichir le profil client avec les informations relatives à ses futurs projets de bricolages en utilisant les outils numériques propres au magasin afin de permettre au client de recevoir des promotions personnalisées et de le fidéliser

## **Bloc de compétences 3 – Gérer la surface de vente et sa valorisation en tenant compte des spécificités des magasins de bricolage**

C3.1.1 Réceptionner les marchandises neuves et de seconde main, en utilisant les outils numériques, en procédant aux contrôles en vigueur tout en respectant les règles de sécurité afin d'assurer la disponibilité des produits.

C3.1.2 Stocker les marchandises dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité notamment pour les produits classifiés comme dangereux (produits inflammables, corrosifs...) afin d'éviter les risques d'incidents et garantir la sécurité des biens et des personnes.

C3.1.3 Déplacer des marchandises en utilisant les outils de manutention adaptés (nacelle, transpalette, diable, chariot manuel...), en respectant les règles de sécurité relatives à leur manipulation afin d'organiser les espaces dans le respect des normes de sécurité en vigueur dans les magasins de bricolage.

C3.1.4 Procéder au réassort des marchandises en utilisant les outils de gestion des stocks, en respectant les règles de mise en rayon afin d'assurer la disponibilité des produits sur la surface de vente et de limiter les ruptures de stock



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

C3.1.5 Procéder aux contrôles des stocks prévus par l'entreprise en utilisant les outils mis à disposition pour garantir la fiabilité des stocks et limiter les démarques.

C3.1.6 Contribuer au tri des matières recyclables ou non provenant du point de vente en respectant les règles du magasin, en utilisant les machines mises à disposition afin de participer à la diminution de l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement.

C3.2.1 Implanter les produits en rayons en respectant le plan merchandising et les normes de sécurité en vigueur dans un magasin de bricolage afin de valoriser l'espace de vente et de garantir la sécurité des personnes y compris en situation de handicap

C3.2.2 Assurer le bon état marchand et la bonne tenue de la surface de vente, en veillant à la propreté de l'espace, à l'état des stocks, au bon affichage des prix et leurs mises à jour, ainsi qu'à la signalisation en utilisant les outils mis à disposition par le point de vente, afin de rendre la surface de vente attractive, conforme et de lutter contre les démarques.

C3.2.3 Contribuer à la mise en place des animations et opérations commerciales en respectant les directives de l'entreprise (plan merchandising, politique tarifaire, signalisation, support de communication...) afin de favoriser le déclenchement de l'acte d'achat

C3.2.4 Contribuer à la mise en œuvre d'opérations commerciales et d'actions promotionnelles en cohérence avec les objectifs du magasin et à la saisonnalité des produits de bricolage, en présentant l'offre afin d'améliorer la performance commerciale du magasin

C3.2.5 Réaliser des démonstrations produits et/ou outils en prodiguant des conseils pratiques afin d'aider le client dans sa prise de décision

C3.2.6 Concourir à l'atteinte des objectifs fixés à l'équipe en suivant les indicateurs de performance (taux de transformation, panier moyen, ...) en prenant connaissance des messages de la direction afin de contribuer au développement commercial de l'entreprise et participer activement aux rencontres d'équipe

#### **Bloc de compétences 4 – Conseiller techniquement le client dans la mise en œuvre de ses projets de bricolage**

C4.1.2 S'informer sur l'environnement concurrentiel, commercial, en utilisant les moyens physiques et/ou numériques de recherche d'informations, afin de se positionner par rapport aux concurrents.

C4.1.3 S'approprier les nouvelles techniques d'application ou d'utilisation des produits et marchandises en échangeant avec les fournisseurs, en participant aux formations afin de répondre aux questions des clients en la matière.

C4.1.4 Partager les bonnes pratiques avec l'équipe, en prenant part aux échanges d'expériences lors des réunions de service afin de permettre une montée en compétence collective et un meilleur accompagnement client.

C4.2.1 Evaluer la faisabilité des projets de bricolage à partir des informations et documents (photos, dessin, schéma...) transmis par le client, en identifiant les freins et les contraintes, afin de prévenir le client des éventuelles difficultés et de l'orienter vers des solutions adaptées

C4.2.2 Proposer les solutions envisageables en prenant en compte l'ensemble des informations collectées notamment celles relatives au handicap, en identifiant et présentant les services facilitant la mise en œuvre des projets (cours de bricolage, location de matériel, service de découpe, d'installation, de pose, ...), afin d'apporter un service complet au client

C4.2.3 Déterminer les quantités et volumes de produits nécessaires à la mise en œuvre des projets en utilisant les prises de mesure du client en tenant comptes des contraintes techniques (ouvertures de portes, de fenêtre...) afin de guider le client dans ses achats.

C4.2.4 Gérer l'accompagnement client en passant le relais à d'autres vendeurs spécialisés afin d'apporter une expertise dans un domaine particulier et une réponse précise et complète à ses besoins

C4.3.1 Présenter les conditions de vente (prix, mode et délai de règlement, remises, ...) en veillant au respect de la politique commerciale de l'entreprise afin de conclure l'acte d'achat

C4.3.2 Etablir un devis en répertoriant l'ensemble des produits et/ou services à l'aide des outils numériques mis à disposition dans le magasin afin de présenter au client le coût global

C4.3.3 Assurer la préparation de la commande du client en vérifiant les stocks et les quantités nécessaires à la réalisation des projets afin de répondre aux normes d'hygiène et de sécurité et de satisfaire le client

C4.3.4 Veiller au bon déroulement de toutes les étapes de la commande du client en assurant son suivi jusqu'à sa mise à disposition, en anticipant la gestion des différentes problématiques afin de permettre la mise en œuvre des projets, dans un but de satisfaction client et de fidélisation

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

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

La Fédération des Magasins de Bricolage et de l'aménagement de la maison (FMB), en tant qu'organisme certificateur mandaté par la CPNEFP de la branche professionnelle du bricolage, veille à la qualité des formations et de l'organisation de leurs dispositifs de certifications. Elle assure la coordination entre les différents organismes de formation.

La Fédération des Magasins de Bricolage et de l'aménagement de la maison (FMB) 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.

Par ailleurs, la CPNEFP de la branche désigne un conseil de perfectionnement des certifications 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 référentiels de compétences des CQP 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 des formations.
- Veiller à la régulation des processus d'évaluation menant à l'obtention des CQP en analysant les retours des apprenants, des entreprises, des organismes financeurs et les échanges avec les formateurs.

#### **3.2 Utilisation de l'Outil de Gestion de Certification Dématérialisé**

Dans le cadre de la mise en œuvre du ou des CQP de la branche, tout organisme de formation souhaitant obtenir l'habilitation devra obligatoirement utiliser l'outil de gestion de certification dématérialisé fourni par la branche.

Cet outil sera mis à disposition par la branche afin de faciliter le processus de gestion et de suivi des certifications professionnelles. Son utilisation est nécessaire pour assurer la traçabilité et la fiabilité des données relatives aux certifications délivrées.

Par conséquent, tout organisme de formation habilité s'engage à utiliser cet outil pour enregistrer, suivre et gérer les données liées aux certificats de qualification professionnelle délivrés.

Le non-respect de cette disposition peut entraîner la suspension ou le retrait de l'habilitation de l'organisme de formation.

### 3.3 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.

### 3.4 Modalités d'accès au CQP

Ce 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.

Si le CQP est enregistré au RNCP par France compétences, les formations sont également éligibles aux différents dispositifs en vigueur s'y rapportant.

### 3.5 Modalités de mise en œuvre

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. Pour les personnes souhaitant suivre une formation professionnelle et les demandeurs d'emploi, une période de stage de 3 mois est requise durant la formation, en respectant le même rythme d'alternance entre les temps de présence en centre de formation et les temps de présence en entreprise que l'ensemble de stagiaire.

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.

### 3.6 Modalités d'évaluation des compétences

Les modalités d'évaluation des compétences sont décrites dans les référentiels de certifications disponibles en annexes du présent cahier des charges.

### 3.7 Modalités d'attribution du CQP

#### 3.7.1. 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 propositions 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 jury potentiel : nom, prénom, métier exercé, durée d'expérience, en activité/date de cessation d'activité le cas échéant.

Dans le cadre de l'organisation des évaluations, l'organisme de formation habilité est en charge de constituer les jurys évaluateurs. Ils convoquent chacun des membres des jurys évaluateurs à minima 2 mois avant les évaluations.

Le jury d'évaluation est composé d'un professionnel du secteur ayant des compétences relatives à la certification visée, et sans lien professionnel avec le candidat, et un membre de l'organisme de formation n'ayant pas participé à la formation de l'apprenant.

L'organisme de formation habilité s'engage à former tout nouvel évaluateur à la démarche d'évaluation du CQP en présentant les outils d'évaluation 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 scénarios prévus (études de cas, mises en situation...), en veillant à une homogénéisation des jurys et au renseignement des tableaux récapitulatifs en y intégrant les commentaires attendus.

Il est possible d'adjoindre au jury une personnalité désignée par la CPNEFP en qualité d'observateur du bon déroulement des épreuves d'évaluation et du respect de la présente charte. Cette dernière ne participe pas aux évaluations.

### 3.7.2. Composition du jury paritaire de certification

Ce jury sera chargé de délibérer au vu des résultats d'évaluation, à l'issue de chaque jury d'évaluation.

Il se compose :

- du président ou de la présidente de la CPNEFP ;
- du vice-président ou de la vice-présidente de la CPNEFP ;
- un représentant ou une représentante des organisations salariales ;
- un représentant ou une représentante des organisations patronales

Le jury de certification du CQP doit être impartial. Ainsi, un jury ne participe pas aux délibérations s'il connaît personnellement un candidat (candidat de son propre établissement, candidat qu'il aurait suivi pendant son parcours CQP).

Ses principales missions sont de :

- délibérer à partir des résultats du candidat ;
- compléter et signer le procès-verbal ;
- éditer et signer le parchemin d'obtention totale ou partielle du CQP.

## 4. ROLES ET MISSIONS ATTENDUES DES ORGANISMES DE FORMATION

### 4.1. Ingénierie et réalisation des formations

L'ensemble des modules de formation inérant à chaque bloc de compétences devra respecter la durée minimale mentionnée dans le tableau ci-dessous, dans le cadre d'un parcours complet. Une adaptation du volume horaire est envisagée dans le cadre de l'individualisation des parcours des candidats suite à l'étape de positionnement. La branche autorise un maximum de 20% de la formation en distanciel. Ce temps pourra être utilisé en asynchrone pour des activités en intersession portant sur des connaissances théoriques et/ou en synchrone lors de classes virtuelles.

bloc 1 – Accueillir, orienter et gérer la relation client	Volume d'heure minimum de formation 60h Distanciel 20%
bloc 2 – Vendre un produit et/ou un service dans le domaine du bricolage	Volume d'heure minimum de formation 125h Distanciel 20%
bloc 3 – Gérer la surface de vente et sa valorisation en tenant compte des spécificités des magasins de bricolage	Volume d'heure minimum de formation 115h Distanciel 20%
bloc 4 – Conseiller techniquement le client dans la mise en œuvre de ses projets de bricolage	Volume d'heure minimum de formation 120h Distanciel 20%
CQP Vendeur- vendeuse conseil en magasin de bricolage	Volume d'heure minimum de formation 420h Distanciel 20%

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

- **Axe 1 – Ingénierie et mise en œuvre des formations**

- 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 permettant l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences, y compris transversales, identifiées dans le référentiel de compétences. Respecter le temps d'enseignement consacré à chaque bloc
- 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.
- Veillez au respect des durées minimales et maximales des stages de formation professionnelle obligatoires mentionnées dans le cahier des charges.
- 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, tout en respectant les obligations de formation en présentiel prévues et en veillant au bon équipement des candidats (matériel adapté, espace de travail...)
- 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.



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

- **Axe 2 - Animation des formations**

- Nommer un responsable de formation référent pour le CQP, interlocuteur privilégié de la CPNEFP et de l'organisme certificateur visé dans le présent cahier des charges, pour la déclaration d'ouverture de sessions de formation, le suivi et l'organisation des formations et des évaluations.
- Communiquer et informer le public sur le déroulement des formations.
- Constituer une équipe pédagogique adaptée aux activités et aux compétences visées.
- Assurer le suivi et la régulation des formations 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 chaque 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 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.
- Décliner et mettre en œuvre d'éventuels axes d'amélioration dans le déroulement et le suivi de la formation.
- 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 le suivi des stagiaires de l'inscription des candidats à la formation jusqu'au suivi de cohortes au sein des différents tableaux de France compétences.

- **Axe 4 – Organisation et réalisation 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 communiqué au secrétariat de la CPNEFP, remis au candidat et envoyé à son tuteur.
- Organiser les jurys d'évaluation sur son centre.
- Convoquer les professionnels composant les jurys évaluateurs en s'appuyant sur la liste détaillée transmise à la branche lors de la procédure d'habilitation.
- Dans le cadre de la préparation du jury d'évaluation, le responsable de la certification 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.
- Organiser et veiller au bon déroulement des épreuves conformément au référentiel de certification et règlement de la certification défini par la CPNEFP.
- 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 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, le cas échéant, au conseil de perfectionnement de chaque certification concernée qui se tiendra a 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/des CQP en communiquant auprès des entreprises et des candidats potentiels, notamment en informant sur les objectifs et les caractéristiques du/des CQP en utilisant l'intitulé exact du CQP et des blocs de compétences constitutifs de celui-ci.
- Informer le grand public sur les résultats au(x) 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/des CQP dans la limite des besoins exprimés par le secteur économique et les entreprises.
- Faire apparaître le logotype/le nom de l'organisme certificateur sur tout document en lien avec le CQP.

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

- Répondre aux obligations administratives et réglementaires d'accueil des publics formés.
- Respecter le nombre maximal de 15 stagiaires par formateur
- Assurer le suivi administratif des apprenants.
- Se charger de l'organisation matérielle et logistique des formations (salles, mobilier, matériel pédagogique adapté, consommables...). Les organismes de formation habilités doivent avoir des



FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON

plateaux techniques permettant la bonne mise en œuvre des compétences en lien avec le CQP et répondant aux normes de sécurité.

- Mettre à disposition les moyens et supports (matériel, équipements, outils...) nécessaires et adaptés au CQP visé.
- Des référents handicap sont à identifier au sein des organismes de formation afin d'adapter les modalités de formation et d'évaluation aux personnes en situation de handicap. 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.

## 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 bricolage. Toute demande devra notamment être appuyée par des entreprises du tissu économique concerné et/ou des représentations professionnelles desdites entreprises. Un organisme de formation ne peut se faire habilitier que s'il a l'entière responsabilité du dispositif de formation mis en place.

### 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 concerné ;
- accepter et organiser les modalités d'évaluation finale selon les principes définis par la CPNEFP.

En début de formation, l'organisme de formation adressera au secrétariat de la CPNEFP :

- les informations relatives au candidat nécessaires à la Caisse des dépôts et consignations, en vue de l'établissement du passeport d'orientation, de formation et de compétences,
- les informations relatives à la première partie du tableau de suivi des cohortes relative à l'origine des titulaires à leur entrée dans le cursus certifiant ou à vocation certifiante,
- les CV des formateurs rejoignant l'équipe pédagogique présentée dans le dossier de candidature
- la date d'ouverture et de fermeture de la session,
- les dates prévisionnelles d'évaluation.

#### 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.

#### 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 après la certification puis lors de la seconde enquête 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.

### 4.3. Proposition financière

L'organisme de formation devra préciser les conditions tarifaires liées à sa proposition en indiquant précisément le CQP sur lequel il se positionne.

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/des formation(s).

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.

### 4.4. Prise en charge des formations

Les formations permettant l'acquisition des CQP sont à l'heure actuelle éligibles au contrat de professionnalisation selon les règles de prise en charge définies par la CPNEFP de la branche bricolage.

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

Si le CQP est enregistré au RNCP par France compétences, les formations sont également éligibles aux différents dispositifs en vigueur s'y rapportant.

## **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 au CQP de la branche du bricolage.

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.
- Fournir les pièces justificatives et les documents complémentaires demandés (voir le dossier de candidature en annexe).
- Signer l'acte d'engagement de principe présenté en page 19 du dossier de candidature.
- Le cas échéant, transmettre les conditions et les modalités de recours à la sous-traitance, ainsi que les obligations et responsabilités incombant aux sous-traitants.

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 18 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/les 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 et à répondre aux attentes en lien avec les compétences visées par chaque CQP sur lequel il se positionne.
- 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.

La branche professionnelle se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le marché.

### 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.

La CPNEFP peut selon les cas :

- habiliter 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

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

Une convention d'habilitation précisant les rôles et les engagements de chacune des parties prenantes sera établie entre la Fédération des Magasins de Bricolage et de l'aménagement de la maison (FMB), organisme certificateur représentant la CPNEFP, et les organismes de formation retenus. La CPNEFP, sous la signature de son président, notifie l'habilitation, en joignant la convention en deux exemplaires.

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

Toute convention d'habilitation est valable pour une durée de deux ans à compter de la date de signature de la convention par les parties.

La convention est prorogée jusqu'à la fin de la formation en cas de session de formation débutée pendant la période de validité de l'habilitation et inachevée au terme de la convention.

La convention d'habilitation peut être prorogée par accord des parties entre elles pour une durée déterminée.

En cas de manquements à ses obligations de la part de l'organisme habilité, l'organisme certificateur peut suspendre la convention d'habilitation à titre conservatoire. Pendant cette suspension, l'organisme certificateur informe l'organisme habilité des griefs formulés à son encontre. Ce dernier dispose alors d'un délai de 8 jours ouvrés pour présenter ses observations. Au terme de ce délai de 8 jours, l'organisme certificateur pourra résilier la convention d'habilitation.

## 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 des certifications ; 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 de l'un des CQP devra préalablement être transmise et justifiée à la CPNEFP.

Aucune modification de mise en œuvre ne sera possible sans accord préalable de la CPNEFP.

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

## 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 4 mai 2026.

Il est référencé sur le site web de L'Opcommerce.

### 6.2. Calendrier de sélection des organismes de formation

Lancement de l'appel à propositions	du 4 mai 2026
Date limite de réception des candidatures	du 15 juin 2026 à minuit
Examen des dossiers reçus	A partir du 16 juin 2026

Des auditions pourront être organisées par la branche, vous en serez informés au minimum 10 jours avant.

### 6.3. Critères de sélection

Le choix définitif des organismes de formation sera fondé, pour chaque CQP visé, 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 ;
- 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 10 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 d'un CQP, l'organisme de formation complètera, pour chaque CQP sur lequel il se positionne, le dossier de candidature joint en annexe et fournira l'ensemble des pièces justificatives et des documents complémentaires demandés. Il est donc attendu un dossier de candidature de **50 pages maximum**.

L'organisme de formation doit faire parvenir sa proposition **en un seul document par CQP, sous format PDF modifiable, au plus tard le 15 juin 2026 à minuit, exclusivement par email à l'attention de :**

**Karine BUFFAULT**

Responsable des affaires sociales et juridiques

[karine.buffault@fmbricolage.org](mailto:karine.buffault@fmbricolage.org)

En copie :

**Nadine BRÉTER**

Cheffe de projets Ingénierie des compétences et Certification

[nbreter@lopcommerce.com](mailto:nbreter@lopcommerce.com)

Le courriel adressé aura pour objet « **Réponse à l'appel à propositions pour la mise en œuvre du CQP Vendeur-vendeuse conseil en magasin de bricolage** ».

#### 7. LIVRABLES ATTENDUS

- L'ensemble des éléments justifiant l'opportunité d'ouverture du CQP (recensement des besoins en emploi sur le territoire régional, état de l'offre de formations similaires sur le territoire, lettres de soutien et projet des entreprises...).
- Les documents formalisant les partenariats de votre organisme avec les entreprises et les professionnels du secteur
- Le CV de chaque intervenant impliqué dans l'animation de la formation.
- La liste de professionnels évaluateurs en capacité d'intervenir lors des jurys d'évaluation, comprenant pour chaque juré potentiel, les informations suivantes : nom, prénom, métier exercé, durée d'expérience, en activité/date de cessation d'activité le cas échéant.
- Les documents d'information à destination des entreprises et les documents de suivi des stagiaires
- La trame des documents permettant aux apprenants d'évaluer les formations suivies ainsi que le questionnaire d'enquête sur le devenir des apprenants après la formation.
- La trame des documents permettant le suivi pédagogique des stagiaires en centre de formation
- Le planning des formations
- Le programme des formations selon le modèle transmis
- Les photos des locaux des plateaux techniques, des équipements et matériels
- Les différents documents administratifs mentionnés dans le dossier de candidature