

Avenant
Avenant du 15 juin 2015 relatif au CQP « Assistant de formation »

Préambule

Depuis la signature de la convention collective en 1988, les transformations technologiques et organisationnelles ainsi que l'évolution des pratiques pédagogiques et des attentes des demandeurs de formation font que les emplois dans les organismes de formation et les qualités requises pour les exercer se trouvent aujourd'hui profondément modifiés.

Conscients des enjeux de la qualification professionnelle au sein des organismes, les partenaires sociaux de la branche affirment leur volonté de développer, sous l'égide de la CPEF, une politique de certification et de reconnaissance des compétences acquises, à travers notamment la création et la mise en œuvre de certificats de qualification professionnelle (CQP).

Les partenaires sociaux de la branche des organismes de formation ont décidé de mettre en place un certificat de qualification professionnelle « Assistant (e) de formation ».

La création de ce CQP s'est avérée nécessaire pour les raisons suivantes :

- l'assistant (e) de formation constitue un poste incontournable dans le bon fonctionnement d'un organisme de formation. On constate même une nette prédominance des métiers liés à l'administratif parmi les métiers non formateurs des organismes de formation (voir le 5.1 de l'étude sur le personnel non formateur de 2013 du CPPO). Dans cette étude, ce métier est intégré dans la famille des « métiers non formateurs prioritaires ». A ce titre, la mise en place d'un CQP répond à un souci de valoriser ce métier ;
- les réformes fréquentes et successives dans le domaine de la formation professionnelle continue accroissent les exigences d'ordre administratif et réglementaire auxquelles l'assistant (e) de formation est confronté (e) (cf. étude sur le personnel non formateur de 2013 du CPPO) ;
- la multiplication des pièces justificatives relatives à la mise en œuvre de l'action de formation, qui conditionnent le paiement ;
- le suivi des stagiaires sortis de formation : les financeurs publics, dans une logique d'efficacité, exigent un suivi détaillé des stagiaires sortis de formation afin de pouvoir mesurer de manière précise l'impact des formations suivies, notamment au niveau du retour à l'emploi ;
- une facturation qui se fait de plus en plus individu par individu ;
- la complexité du FSE (fonds social européen) et du fonds paritaire de sécurisation des

parcours professionnels (FPSPP), avec un accroissement des exigences en matière de traçabilité.

– la mise en œuvre de services publics régionaux de formation (SPRF), avec des exigences des financeurs en termes de facturation et de justification des coûts de formation mis en œuvre ;

– la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 valorise la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité ;

– les partenaires sociaux de la branche ont également déploré la rareté des formations consacrées à ce métier.

Sont annexés au présent accord les documents suivants :

– le référentiel d'activités et de compétences relatif au CQP « Assistant (e) de formation » ;

– dans le cadre d'un parcours via la validation des acquis de l'expérience (VAE) : le dossier de VAE (non publié).

Article 1er

Positionnement du CQP dans la grille de classification

Le CQP « Assistant (e) de formation » est positionné au niveau D dans la grille de la convention collective nationale des organismes de formation.

Article 2

Modalités d'accès au niveau hiérarchique retenu

Lors d'un recrutement pour un emploi dont les compétences sont celles définies dans le référentiel métier du CQP « Assistant(e) de formation », les candidats ayant le CQP « Assistant(e) de formation » sont situés, au moins, au niveau D de la grille de classification.

Le titulaire du CQP « Assistant(e) de formation », qui occupe de fait un emploi d'assistant(e) de formation dont les compétences sont celles définies dans le référentiel métier du CQP « Assistant(e) de formation », sera placé au moins au niveau D de la grille de classification.

Dans le cas où le titulaire du CQP n'occupe pas un emploi d'assistant(e) de formation, il bénéficiera d'une priorité lors de l'examen des candidatures à un poste d'assistant(e) de formation.

Article 3

Conditions et modalités d'accès au CQP

Le CQP pourra être acquis :

– dans le cadre d'un parcours de développement des compétences (c'est-à-dire via une

action de formation) ;

– ou dans le cadre d'une VAE conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 3.1.1

Première étape : repérage des acquis du candidat

Un repérage des acquis du candidat est réalisé au sein de l'entreprise par un professionnel du secteur (interne ou externe habilité par la CPEF) qui connaît le métier visé par le CQP.

Le professionnel du secteur interne ou externe mène un entretien avec le candidat et repère les compétences déjà acquises et les besoins en formation à l'aide du livret de repérage des compétences acquises et des besoins en formation du candidat (réservé au professionnel du secteur interne ou externe).

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

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

Article 3.1.2

Deuxième étape : parcours de développement des compétences

Le parcours de développement des compétences porte uniquement sur les compétences à acquérir par le candidat, définies, le cas échéant, à la suite du repérage des compétences acquises et des besoins en formation.

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

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

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

Article 3.1.3

Troisième étape : évaluation des compétences

L'évaluation des compétences porte sur l'ensemble des compétences du CQP.

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

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

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

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

Article 3.1.4

Quatrième étape : délibération du jury paritaire national

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

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

Pour chacun des candidats salariés, le jury doit disposer :

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

Seuls les dossiers complets sont présentés au jury.

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

Le jury paritaire délivre le CQP si toutes les compétences sont validées.

En cas de validation partielle, le candidat garde le bénéfice des compétences validées durant 5 ans.

Le candidat peut poursuivre son parcours :

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

Article 3.2

Procédure du CQP dans le cadre d'une VAE

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement à la VAE conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 3.2.1

Première étape : examen de la recevabilité de la candidature

Le candidat doit remplir la partie 2 du document « dossier de VAE » et l'adresser au secrétariat de la CPEF.

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

Article 3.2.2

Deuxième étape : évaluation des compétences

L'évaluation des compétences porte sur l'ensemble des compétences du CQP.

L'évaluation des compétences est réalisée au sein d'une structure d'accueil possédant le plateau technique (en entreprise, organisme de formation...) et s'appuie sur l'expérience du candidat, à partir d'un dossier renseigné par le candidat, d'une observation et d'une analyse des situations professionnelles rencontrées.

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

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

Article 3.2.3

Troisième étape : délibération du jury paritaire national

Idem que la quatrième étape citée à l'article 3.1.4 ci-dessus.

Article 4

Financement du fonctionnement du dispositif

Le financement du fonctionnement du dispositif CQP se fait conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 5

Inscription du CQP au répertoire national des certifications professionnelles

Le dossier du CQP « Assistant(e) de formation » sera présenté à la CNCP (commission nationale de la certification professionnelle) pour inscription au RNCP.

Voir annexes :

– annexe I : référentiel d'activités et de compétences relatif au CQP « Assistant(e) de formation » ;

– annexe II : dossier de VAE relatif au CQP « Assistant(e) de formation » (non publiée).

Annexe

Annexe I. CQP « Assistant(e) de formation »

Référentiel d'activités et de compétences

Description de la qualification

Le/la titulaire du CQP « Assistant(e) de formation » effectue le suivi administratif des formations proposées par l'organisme de formation qui l'emploie.

Il/elle réalise l'accueil des différents publics et le suivi des apprenants : accueil et information du public, inscription des participants, gestion et suivi du planning, mise à jour des dossiers des participants.

Il/elle assure la gestion logistique des formations dispensées : édition et recueil des documents pédagogiques, réservation de salles, mise à disposition du matériel nécessaire aux prestations de formation.

Il/elle travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie (par exemple : responsable de formation, responsable administratif ou responsable de l'organisme de formation).

En fonction de la structure de l'organisme de formation, il/elle est en relation fonctionnelle avec :

- les différents services de l'organisme de formation (équipe pédagogique, équipe commerciale, comptabilité) ;
- les clients ;
- les apprenants ;
- les organismes financeurs et prescripteurs ;
- les entreprises.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- suivi administratif des prestations de formation ;
- suivi et accompagnement des apprenants ;
- élaboration, suivi, mise à jour et classement des dossiers concernant les formations et les apprenants ;
- suivi logistique des prestations de formation ;
- accueil, information et orientation de différents interlocuteurs (clients, organismes financeurs et prescripteurs, entreprises).

Exemples d'appellations du métier

Assistante pédagogique, secrétaire, secrétaire de formation, secrétaire administrative, assistante administrative, assistante commerciale.

Référentiel d'activités

L'ensemble des activités décrites se déroulent avant, pendant et après les prestations de formation selon la chronologie suivante :

(Clichés non reproduits, consultables en ligne sur le site www.journal-officiel.gouv.fr, rubrique BO Convention collective.)

http://www.journal-officiel.gouv.fr/publications/bocc/pdf/2016/0002/boc_20160002_0000_0009.pdf

Les professionnels en exercice mettent en œuvre tout ou partie de ces activités, en fonction de l'organisation et de la structure de l'organisme de formation.

1. Suivi administratif des prestations de formation :

- production des documents liés aux prestations de formation (bulletins d'inscription, contrats, conventions de formation, convocations, feuilles de présence, attestations de formation, certificats) ;
- réalisation, suivi et mise à jour des dossiers des personnes en formation ;
- saisie d'informations concernant les formations et les apprenants dans des bases de données et logiciels permettant d'assurer la gestion administrative et financière des

formations ;

- suivi des apprenants (absences, évaluations) et identification des anomalies ;
- information de différents interlocuteurs en cas d'anomalies et traitement des anomalies ;
- réalisation de bilans des formations réalisées (reporting) ;
- vérification et édition des différents documents en aval de la prestation de formation ;
- classement et archivage des dossiers liés aux formations et aux apprenants.

2. Organisation et logistique des prestations de formation :

- mise en place de la logistique des jurys (par exemple : préparation des salles, du matériel et des documents associés) ;
- alerte en cas d'aléas (par exemple : absence de formateurs, indisponibilité des salles de formation ou de matériel) et suivi de la résolution de l'incident ;
- suivi et mise à jour de procédures liées à l'organisation administrative des prestations de formation.

3. Gestion et coordination des informations liées aux prestations de formation :

- traitement du courrier et des mails ;
- recherche d'informations (données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) concernant les formations et les apprenants ;
- diffusion et transmission des informations aux clients, à l'équipe pédagogique, aux services supports (reporting) ;
- renseignement et mise à jour des fichiers clients.

4. Production de documents :

- rédaction de courriers, de mails ;
- production de comptes rendus, de rapports d'activité, de tableaux de bord ;
- production de devis de formation ;
- collecte d'informations et constitution de dossiers (par exemple : réponse à des appels d'offres, certification, renouvellement d'agrément).

5. Accueil et information des différents interlocuteurs :

- accueil des différents publics (apprenants, clients, financeurs, prescripteurs, entreprises) en face à face et à distance (par exemple : téléphone, mail) ;
- information des interlocuteurs externes (apprenants, clients, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises) concernant les formations (par exemple : offres de formation, modes de financement) et des interlocuteurs internes ;
- envoi de documents concernant les prestations de formation (par exemple : programme de formation, catalogue, documents de présentation des formations).

6. Suivi des apprenants :

- accueil des apprenants ;
- suivi et accompagnement « au quotidien » des apprenants ;
- information des apprenants ;
- identification des problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants ;
- traitement des difficultés rencontrées par les apprenants (par exemple : transmission d'information aux interlocuteurs concernés).

Référentiel de compétences

Les éléments de compétence en gras sont les éléments permettant de valider le CCS-RC (certificat de compétence services relation client)

Compétence 1. Traiter les informations permettant le suivi administratif des prestations de formation :

1. Identifier les acteurs clés internes et externes en lien avec les prestations de formation et leur rôle ;
2. Rechercher les informations sur les prestations de formation ;
3. Réaliser, suivre et mettre à jour les dossiers des apprenants et les dossiers concernant les prestations de formation ;
4. Saisir des informations concernant les prestations de formation et les apprenants dans

des bases de données et logiciels adaptés ;

5. Identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures appropriées (par exemple : informations des interlocuteurs appropriés, proposition de solutions, traitement des anomalies) ;

6. Réaliser les bilans des formations ;

7. Vérifier la conformité des documents de fin de prestation de formation et les éditer ;

8. Classer et archiver les dossiers liés aux formations et aux apprenants selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise.

Compétence 2. Organiser son activité et la logistique des prestations de formation :

1. S'organiser afin de réaliser l'ensemble de ses activités en fonction des besoins et des priorités de ses interlocuteurs (clients, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises et apprenants) ;

2. Effectuer les réservations des différents moyens nécessaires à la réalisation de la prestation de formation (par exemple : salle, matériel, logiciel, documents) ;

3. Préparer les documents nécessaires aux prestations de formation, aux évaluations et aux jurys ;

4. Vérifier le planning des formations, la disponibilité des moyens nécessaires aux prestations de formation et la présence des apprenants et des formateurs ;

5. Suivre la réalisation des évaluations, recueillir les résultats des évaluations et effectuer les relances des formateurs en cas de retard ;

6. S'assurer de la qualité de la prestation réalisée ;

7. Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation à son niveau d'activité.

Compétence 3. Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)

1. Etablir un contact efficace et adapté à différents interlocuteurs ;

2. Conduire des échanges avec différents interlocuteurs en créant des conditions favorables à l'entrée en contact et à l'échange (intérêt, écoute, reformulation) ;

3. Conduire un questionnement adapté et efficace afin de repérer le profil et le besoin de l'interlocuteur ;

4. Apporter une réponse ou solution adaptée aux besoins de l'interlocuteur ;

5. Répondre aux objections de l'interlocuteur ;

6. Accompagner et suivre les apprenants lors des prestations de formations ;

7. Articuler plusieurs situations d'échanges simultanées avec différents interlocuteurs (par exemple au téléphone et en face à face) ;

8. Conclure les échanges ;

9. Gérer les besoins de communication de son interlocuteur, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation ;

10. Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise ;

11. Evaluer et améliorer les conditions d'accueil, d'information et de suivi à son niveau d'activité.

Compétence 4. Traiter les aléas et les situations difficiles :

1. Identifier tout aléa lié aux prestations de formation et mettre en œuvre les mesures adaptées (par exemple : alerte, vérification de la résolution de l'incident, traitement de l'aléa) ;

2. Identifier les problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants ;

3. Analyser les situations difficiles et l'impact pour les différents interlocuteurs et pour l'entreprise ;

4. Gérer les situations de tension avec différents interlocuteurs dans son champ d'activité ;

5. Conclure efficacement une situation difficile.

Compétence 5. Rédiger des documents professionnels :

1. Rechercher et collecter des informations (par exemple : données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) auprès des interlocuteurs pertinents ;
2. Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation ;
3. Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés pour produire les documents en lien avec les prestations de formation ;
4. Mettre en forme des documents de manière adaptée à différents types d'utilisation (par exemple : courrier, devis, document de présentation de formation, réponse à des appels d'offres) ;
5. Rédiger des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation (par exemple : courriers, mails, devis) ;
6. Rédiger tout ou partie de documents administratifs (par exemple : compte rendu, bilan, note de synthèse, rapport d'activité, support de communication, procédure) conformes aux exigences liées aux prestations de formation.

Compétence 6. Coordonner des informations liées aux prestations de formation :

1. Traiter le courrier en veillant à la confidentialité et au degré d'importance et d'urgence des informations ;
2. Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation client ;
3. Rechercher les informations nécessaires à la gestion des prestations de formation auprès des interlocuteurs pertinents dans les délais requis ;
4. Transmettre des informations à différents acteurs internes et externes selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté ;
5. Enregistrer les données en lien avec les différents interlocuteurs de l'entreprise ;
6. Mettre à jour les informations régulièrement en utilisant les systèmes informatisés adaptés ;
7. Classer et archiver des documents de l'entreprise ;
8. Communiquer avec les membres de l'équipe et de l'entreprise en prenant en compte leurs demandes, leurs contraintes et les informations qu'ils apportent.