

**APPUI A LA CONCEPTION ET A LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF DES
CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)
DE LA BRANCHE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE**

2016-2018

CAHIER DES CHARGES

PREAMBULE

❖ Cadre juridique

Le présent appel d'offres est passé conformément aux dispositions du décret n° 2005-172 du 30 décembre 2005 fixant les règles applicables aux marchés passés par les pouvoirs adjudicateurs mentionnés à l'article 3 de l'ordonnance n°2005-649 du 06 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au Code des marchés public.

ARTICLE 1 : LE CONTEXTE DES CQP DANS LA BRANCHE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE

Le dispositif des Certificats de Qualification Professionnelle a été créé en 1988. Il fonctionne à l'initiative et sous le contrôle des partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale (CPN) de la Branche des Services de l'Automobile. En effet, le CQP est une certification délivrée par la branche, attestant de l'acquisition des connaissances et compétences professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à une qualification de branche.

L'Accord Paritaire National du 20 janvier 2004 instaure, par son article 1, (repris par l'avenant 71 du 3 juillet 2014) que soit associé, à chacune des qualifications spécifiques du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile, un Certificat de Qualification Professionnelle (sauf dans le cas où la certification associée à la qualification ne peut être reconnue que par un diplôme d'Etat ou exception définie par la CPN). Le CQP constitue alors le mode d'accès privilégié à la qualification correspondante.

L'avenant n° 71 du 3 juillet 2014 à la Convention collective nationale relatif aux classifications et aux qualifications professionnelles, à l'insertion et à la formation professionnelle vise tout particulièrement à faciliter l'accès aux CQP aux :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'aux adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance de durée suffisante,
- salariés de la branche,
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion,
- salariés et demandeurs d'emploi relevant d'un autre secteur d'activité et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services automobiles.

Depuis la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, les voies d'accès aux CQP sont désormais le Compte Personnel Formation (CPF), le contrat ou la période de professionnalisation, la Validation des Acquis de l'Expérience conjuguée ou non à la Formation Continue ainsi que les dispositifs spécifiques au public demandeur d'emploi, notamment les POEC.

L'avenant 71 du 3 juillet 2014 précise notamment que les actions de formations éligibles au CPF sont les formations sanctionnées par une certification inscrite au RNCSA ou celles qui permettent d'obtenir une partie identifiée de ces certifications professionnelles. Les formations prioritaires sont celles qui visent l'obtention d'un CQP inscrit au RNQSA, pour lesquelles le nombre d'heures prises en charge prend en compte la durée des évaluations, ainsi que les démarches de VAE permettant aux salariés d'obtenir une certification inscrite au RNCSA.

Pour favoriser l'utilisation du CPF et mobiliser son financement pour obtenir un CQP, le dispositif d'accès aux CQP fait l'objet d'une rénovation structurelle depuis le 1^{er} janvier 2015. Dans cette perspective, les CQP sont construits en blocs et unités de compétences (appelés BC/UC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités de la qualification visée.

Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

A la fin du premier semestre 2015, le nombre de référentiels CQP d'ores et déjà rénovés s'élève à 49 dans les domaines d'activité suivants :

▪ Vente VUI	6 CQP rénovés
▪ Vente Pièces de rechange et accessoires	9 CQP rénovés
▪ Vente automobile	6 CQP rénovés
▪ Entretien et réparation automobile dont Service rapide hors vitrage et maintenance	15 CQP rénovés
▪ Carrosserie-Peinture	13 CQP rénovés

Sur le second semestre 2015, il est prévu de rénover 33 référentiels CQP relatifs aux domaines d'activité du RNQSA suivants :

▪ Location de véhicules	5 CQP à rénover
▪ Parcs de stationnement	4 CQP à rénover
▪ Contrôle technique	5 CQP à rénover
▪ Opérateur vitrage	1 CQP à rénover
▪ Vente et maintenance cycles	2 CQP à rénover et un titre de branche
▪ Préparation & rénovation de véhicules	4 CQP à rénover
▪ Démontage-recyclage	4 CQP à rénover et 1 à créer
▪ Maintenance VUI	8 CQP à rénover

Parallèlement et pour accompagner la mise en œuvre de cette rénovation, de nouvelles règles d'accès aux CQP ont été définies.

Elles visent à :

- simplifier la mise en œuvre des CQP en regroupant les règles communes à toutes les voies d'accès et en identifiant les spécificités qui doivent être respectées,
- proposer des modalités d'évaluation et de certification adaptées aux modèles économiques des dispositifs : rapport qualité / coût optimisé,
- maintenir et favoriser l'attractivité des CQP par un accompagnement des acteurs sur le terrain,
- veiller à la crédibilité des CQP délivrés par la branche des services de l'automobile.

Ces nouvelles règles introduisent également :

- L'évaluation certificative en amont du parcours de formation,
- La notion de complémentarité entre les 3 modes d'accès jusqu'alors accessibles indépendamment les uns des autres (dispense, VAE, évaluation).

Conformément à l'article 12 de l'avenant 71 du 3 juillet 2014, l'ANFA gère et fait évoluer le dispositif des CQP et est notamment responsable de :

- la conception, l'élaboration et la rénovation des référentiels CQP dont elle a la propriété intellectuelle,
- la mise en place de toutes les dispositions garantissant la qualité du dispositif et de sa mise en œuvre,
- l'organisation et le contrôle de l'accès à la formation et à l'évaluation,
- l'organisation et le contrôle du déroulement des évaluations,
- l'organisation des jurys d'examens et de validation.

La gestion, le développement ainsi que la rénovation du dispositif des CQP implique pour l'ANFA de recourir à diverses expertises : pour la conception et l'actualisation des fiches de qualification ainsi que pour la rénovation des référentiels CQP ; pour l'animation des actions de formation et l'accompagnement des acteurs sur le terrain ; pour l'évaluation et la participation aux jurys.

ARTICLE 2 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Cet appel d'offres a pour objectif de permettre à l'ANFA de sélectionner un prestataire en capacité de mettre à disposition des experts métiers et/ou d'apporter un appui technique méthodologique à la conception et à la mise en œuvre du dispositif des certificats de qualification professionnelle (CQP) de la branche des Services Automobiles.

ARTICLE 3 : DUREE PREVISIONNELLE DU MARCHÉ

Le marché visé par le présent appel d'offres concerne les exercices 2016, 2017 et 2018.

ARTICLE 4 : LES PUBLICS

Comme le précise l'avenant n° 71 du 3 juillet 2014 à la Convention collective nationale relatif aux classifications et aux qualifications professionnelles, à l'insertion et à la formation professionnelle, le dispositif CQP s'adresse aux :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'aux adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance de durée suffisante,
- salariés de la branche,
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion,
- salariés et demandeurs d'emploi relevant d'un autre secteur d'activité et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services automobiles.

ARTICLE 5 : FINALITES DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges a pour objectif de préciser les attendus de l'ANFA relatifs aux activités de l'organisme prestataire sur les volets suivants :

- la création ou la modification des fiches de qualification,
- la création, l'évolution (au regard de la fiche de qualification correspondante) ou la rénovation des référentiels CQP en BC/UC,
- la création des supports et outils d'évaluation dont les études de cas nationales
- la création des questionnaires d'évaluation en ligne,
- la conception des cahiers des charges de la formation,
- l'évaluation technique de la capacité de l'organisme de formation à former avant habilitation,
- l'appui technique dans l'accompagnement des organismes de formation,
- la participation des formateurs aux jurys (VAE, Alternance et FC),
- la conception et la formation des jurys d'examen,
- la correction des écrits et des études de cas nationales.

Ces activités sont déclinées par domaine d'activité du RNQSA. L'organisme prestataire doit donc pouvoir intervenir dans tous les domaines d'activité suivants :

- Maintenance et réparation des véhicules automobiles dont service rapide et vitrage,
- Maintenance et réparation des véhicules utilitaires et industriels,
- Maintenance des motocycles,
- Vente automobile, motocycle, vente de véhicules utilitaires et industriels,
- Vente de pièces de rechange et d'accessoires automobiles,
- Carrosserie et peinture,
- Contrôle technique VL et PL,
- Dépannage / remorquage,
- Préparation / rénovation de véhicules,
- Démontage-recyclage,
- Station service,
- Location de véhicules,
- Ecoles de conduite,
- Parcs de stationnement,
- Secrétariat et comptabilité appliqués au contexte des Services automobiles.

Ces activités sont réalisées en partenariat avec le Département Compétences et Ingénierie de l'ANFA et sous le contrôle de l'ANFA.

ARTICLE 6 : LES PRESTATIONS ATTENDUES SUR LE CYCLE 2016-2018

Afin de répondre aux besoins de l'ANFA, le prestataire doit pouvoir fournir des experts dans l'ensemble des domaines visés ci-dessus et garantir une continuité de service permettant une bonne maîtrise du dispositif de Branche des certificats de qualification professionnelle.

Un programme de travail détaillé sera fixé avant chaque semestre sur les 3 années en fonction des besoins identifiés par l'ANFA selon le calendrier suivant :

- en novembre de l'année N-1 pour le 1^{er} semestre de l'année N (pour la période de janvier à juillet),

- en juin de l'année N pour le 2d semestre de l'année N (pour la période de juillet à décembre).

La prestation attendue concerne :

1. La mise à disposition d'experts et l'appui technique méthodologique pour accompagner la création des fiches de qualification et des référentiels CQP

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des experts métiers en mesure de fournir un avis technique sur les activités relatives aux métiers du domaine d'activité dans le but de créer et de faire évoluer les fiches de qualifications du RNQSA en fonction des propositions des membres des groupes techniques paritaires validées par la Commission Paritaire Nationale. Dans le prolongement de ces travaux sur les qualifications, l'ANFA souhaite faire appel à un organisme prestataire pour la création, la rénovation ou l'actualisation des référentiels préparant aux Certificats de Qualification Professionnelle reconnus par la Convention Collective de la Branche.

- **Sur le volet qualification**, il s'agit essentiellement de recueillir l'avis des experts métiers. C'est le responsable projets CQP du Département Compétences et Ingénierie de l'ANFA qui est en charge de la rédaction des documents en s'appuyant sur sa propre connaissance des métiers et des entreprises de la branche.
- **Sur le volet ingénierie des compétences**, il est nécessaire de distinguer 2 modalités de prestation :
 - Un travail de coproduction en partenariat avec l'organisme prestataire dans le cadre de la rénovation des référentiels CQP en BC/UC (en présentiel),
 - Une commande réalisée auprès de l'organisme prestataire, lorsqu'il s'agit par exemple de décliner les unités de compétences en savoirs associés (travail à distance), dont la production est proposée à l'ANFA qui peut demander les ajustements nécessaires.

2. L'appui technique méthodologique pour construire les supports et outils d'évaluation et concevoir les cahiers des charges de formation prévus par les référentiels CQP

2.1 L'appui technique méthodologique pour construire les supports et outils d'évaluation

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des experts pour la conception des supports d'évaluation des CQP (études de cas nationales dans le cadre de l'alternance, supports de l'évaluation par blocs de compétences et dans le cadre de la VAE ainsi que supports pour la correction des épreuves).

Les supports et outils d'évaluation à concevoir pourront faire l'objet soit d'un livrable, soit d'une coproduction avec le service Ingénierie des CQP.

Plus précisément, une coproduction est attendue s'agissant :

- des grilles d'évaluation pour les épreuves dans le cadre des contrats de professionnalisation,
- du guide du jury VAE et les grilles d'évaluation VAE.

Des livrables sont attendus pour :

- les études de cas nationales,
- les sujets modèles (étude de cas 0).

2.2 L'appui technique méthodologique pour la conception des cahiers des charges de la formation

Dans le cadre des référentiels de CQP rénovés, le référentiel de formation renvoie à un cahier des charges de la formation. Il s'agira pour le prestataire d'apporter un appui technique à la conception de ces cahiers des charges qui cadrera les objectifs de formation et fera des préconisations aux organismes de formations en termes de contenus de formation, d'équipements et de compétences

requis pour l'équipe pédagogique. Il précisera également le cadre d'organisation des évaluations certificatives réalisées par l'organisme de formation.

3. La création de questionnaires d'évaluation en ligne

Les règles générales de certification introduisent la notion d'évaluation certificative et précisent, dans le cadre de la formation continue et des demandeurs d'emploi (POEC), qu' « **un organisme évaluateur sera habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer un outil d'évaluation des CQP par domaine d'activité du RNQSA** ». Cet outil devra pouvoir être administré à distance et utilisera les technologies en ligne.

Cet outil d'évaluation habilité devra permettre d'évaluer par UC et BC, selon les publics, les CQP.

- En amont d'un parcours de formation, le positionnement aura une valeur certifiante et permettra d'établir :
 - Les UC et BC non maîtrisés correspondant à des besoins en formation,
 - Les UC et BC maîtrisés dont l'évaluation aura une valeur certificative.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation attestera de la maîtrise de l'UC (ou des UC) et BC préparés au cours de cette action. L'évaluation aura donc une valeur certificative.

Conditions requises pour l'habilitation

Dans sa réponse à l'appel d'offres, il sera demandé au prestataire de démontrer sa capacité à :

- prévoir le libre accès à ces questionnaires à tout moment sans limitation de durée aux responsables projets CQP,
- fournir une assistance aux utilisateurs,
- concevoir des questionnaires d'évaluation basés sur les savoirs associés (connaissances et savoirs faire principalement) par unité de compétences et par bloc de compétence,
- présenter un format min/max des items pour l'évaluation par UC dans le cadre de la formation continue et par BC pour les demandeurs d'emploi dans le cadre des POEC,
- soumettre aux responsables projets CQP du DCI l'ensemble des questionnaires créés afin d'obtenir une validation finale avant leur mise en œuvre,
- organiser des tests en situation réelle avant exploitation,
- permettre une accessibilité des questionnaires via différents navigateurs et supports les plus fréquemment utilisés : PC et tablettes,
- garantir la maintenance des questionnaires : chaque année des questions viendront compléter la banque d'items, certains devant être corrigés ou supprimés en fonction des demandes de l'ANFA (notamment basées sur les remontées des organismes de formation qui mettent en œuvre),
- garantir la fiabilité des questionnaires d'évaluation.

Sur ce volet et au regard du développement très conséquent à conduire sur les questionnaires d'évaluation, il est demandé à l'organisme de proposer une prestation globale incluant la conception des questionnaires, l'investissement informatique requis et l'exploitation sur le principe du co-investissement et du partage des risques financiers.

L'hypothèse d'une proposition de convention de licences ou/et cessions et d'exploitation de droits relatifs à un dispositif d'évaluation certificative en ligne (logiciel ou application web internet), le prix attendu (intégré ou distinct) et prévoyant un tarif de prestations et des éléments de détermination d'un prix fixe ou variable de services sera également étudiée.

4. L'appui technique dans l'accompagnement des organismes de formation

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des experts pour l'assister dans les missions suivantes :

- L'animation de réunions d'information/d'appropriation avec les centres de formation (type CFA) mettant en œuvre les CQP rénovés : clarification des objectifs de formation / des moyens matériels à mobiliser /du cadre des épreuves pratiques notamment,
- La participation à des diagnostics de faisabilité dans des établissements souhaitant mettre en œuvre un CQP et pour lesquels l'ANFA s'interroge soit sur les équipements, soit sur le niveau technique des équipes pédagogiques,
- La réalisation de visites dans les établissements habilités à mettre en œuvre des CQP au moment de la mise en place d'épreuves pratiques. L'objectif est de s'assurer que les conditions d'évaluation sont conformes, d'échanger avec l'évaluateur pour vérifier que les grilles sont comprises et que le niveau de l'évaluation est cohérent avec les objectifs).

Sur ce volet, il s'agit principalement de « journées de travail expert » en visite dans des organismes de formation avec rédaction de compte rendu de visite. Ces journées peuvent parfois (dans le cadre de la co-animation de réunion) nécessiter une préparation en amont de la visite sur site. Le prestataire devra alors proposer deux forfaits de journée intégrant ces 2 formats d'appui technique.

5. La participation des formateurs experts aux jurys d'examen (VAE, Alternance et FC)

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des formateurs experts et formés aux référentiels CQP rénovés ainsi qu'aux nouvelles règles de certification pour le déroulement des examens, en tant que membres des jurys, ou intervenants techniques auprès des jurys paritaires (lors des examens organisés pour les publics à l'issue d'une formation en alternance, d'une formation continue ou d'une VAE). En outre, le prestataire mettra à disposition des formateurs experts pour le déroulement des examens de rattrapage organisés par l'ANFA à l'adresse des candidats ayant échoué et qui sont réinscrits pour un nouvel examen.

6. La conception et le déploiement d'une formation à l'intention des jurys d'examen

Le prestataire proposera une action de formation à destination des jurys d'examen paritaires leur permettant de s'approprier les référentiels rénovés des CQP ainsi que les nouveaux outils d'évaluation notamment la grille d'entretien avec narration d'activité portant sur les compétences clés prévue par les nouvelles règles générales de certification. Le prestataire sera également chargé du déploiement de cette formation sur tout le territoire national à raison de 7 sessions par an.

7. La conception des épreuves écrites nationales et la régulation des corrections

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des formateurs experts pour la conception des sujets d'études de cas nationales ainsi que des formateurs pour assurer la régulation des corrections.

8. La conception des supports d'évaluations VAE

Le prestataire mettra à disposition de l'ANFA des formateurs experts pour la définition des consignes d'apport de preuves des dossiers de demandes de validation VAE ainsi que pour la conception des grilles d'évaluation nécessaires aux jurys VAE.



ESTIMATION du VOLUME des TRAVAUX A REALISER SUR LE CYCLE 2016-2018

⇒ Cf. Annexe 1

ARTICLE 7 : ESTIMATION DU PRIX DU MARCHÉ

S'inscrivant au budget annuel des actions de l'ANFA, l'enveloppe globale de l'opération sera répartie en trois tranches, raffermissées auprès des candidats retenus après adoption des budgets annuels. La première tranche triennale de réalisations s'exercera durant l'exercice civil 2016.

Rubriques 2016-2018

1. L'appui à la création ou à la modification des fiches de qualification
2. L'appui à la création, l'évolution (au regard de la fiche de qualification correspondante) ou la rénovation des référentiels CQP en BC/UC
3. L'appui technique pour construire les supports et outils d'évaluation et pour concevoir les cahiers des charges de la formation
4. La conception, le développement et l'exploitation des questionnaires d'évaluation en ligne des questionnaires d'évaluation en ligne
5. La co-animation de réunion d'information auprès des organismes de formation
6. La participation aux diagnostics de faisabilité
7. La participation aux visites/audits dans les organismes de formation sur les évaluations
8. La production des supports d'évaluation CQP (études de cas nationales)
9. La correction des écrits et des études de cas nationales
10. La conception et le déploiement d'une formation à destination des jurys paritaires
11. La participation des formateurs aux jurys (VAE, Alternance et FC)

L'ensemble de ces prestations représente en 2016 une prévision de 1 400 K€.

Ces montants sont estimés à 1 800 K€ en 2017 et à 1 600 K€ en 2018.

ARTICLE 8 : CRITERES DE SELECTION

L'offre retenue sera celle jugée économiquement la plus avantageuse au regard des critères pondérés suivants sur 40 points :

Il s'agit de l'ensemble des points suivants :

1. Forte expérience et maîtrise avérée des réalités économiques, technologiques, juridiques et sociales de la branche des services de l'automobile (sur 5 points) ;
2. Maîtrise avérée du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile et de ses relations avec le dispositif des certificats de qualification professionnelle de la branche (sur 10 points) ;
3. Forte expertise en ingénierie de compétences et pédagogique dans les domaines suivants (sur 10 points) :
 - Maintenance et réparation des véhicules automobiles dont service rapide et vitrage
 - Maintenance et réparation des véhicules utilitaires et industriels
 - Maintenance des motocycles
 - Vente automobile, motocycle, vente de véhicules utilitaires et industriels
 - Vente de pièces de rechange et d'accessoires automobiles
 - Carrosserie et peinture
 - Contrôle technique VL et PL
 - Dépannage / remorquage
 - Préparation / rénovation de véhicules

- Démontage-recyclage
- Station service
- Location de véhicules
- Ecoles de conduite
- Parcs de stationnement
- Secrétariat et comptabilité appliqués au contexte des Services automobiles

Pour les domaines d'activité sur lesquels l'organisme ne disposera pas de l'expertise requise en ingénierie de compétences et pédagogique, il peut faire appel à des prestataires externes dans le cadre d'une sous-traitance.

4. L'organisme devra disposer d'un outil d'évaluation des compétences fiable et reconnu, adaptable et évolutif en fonction des besoins qui réponde aux conditions requises pour l'habilitation (cf. page 7 dans Prestations attendues/ Création de questionnaires d'évaluation en ligne) (sur 5 points) ;
5. Capacités d'innovation sur la durée de l'appel d'offres : proposer une approche innovante et évolutive sur les 3 années (supports vidéo, accès aux évaluations via tablettes, simulation de maquettes virtuelles...) (sur 2 points) ;
6. Prix (sur 3 points) ;
7. Capacité à intervenir sur l'ensemble du territoire français (sur 5 points).

ARTICLE 9 : PUBLICITE DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres est rendu accessible à tous publics sur le site internet de l'ANFA à la rubrique « Concours extérieurs ». Il fait l'objet d'une publication au Bulletin officiel d'annonces des marchés publics (BOAMP).

ARTICLE 10 : CONDITIONS PARTICULIERES

Le prestataire sélectionné dans le cadre du présent appel d'offres cèdera l'entière propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux sur l'œuvre à l'ANFA. Les tarifs de cession sont inclus dans le prix de la prestation¹.

Fait à Sèvres, le 30 novembre 2015

Le Premier Vice-président



Jacques BRUNEEL

Le Président



Bertrand MAZEAU

¹ Cession valable pour une durée illimitée, dans le monde entier en toutes langues.