

**CAHIER DES CHARGES
DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION
ACCREDITES POUR LA PREPARATION D'UN
CQP/IH**

**Qualification acquise du fait d'une formation
alternée validante, réalisée sous statut de salarié**

JUIN 2009

TABLE DES MATIERES

1. Avertissement	6
Préambule :	6
Qualification du fait d'une formation.....	6
Champ de l'accréditation	7
Conditions liées à l'accréditation	8
2. Cadre général.....	10
3. Les procédures.....	14
Accréditation d'un centre de formation pour préparer un CQP/IH.....	14
Retrait d'accréditation	17
Délai de carence après un retrait d'accréditation	17
4. Les documents administratifs ou contractuels	18
La charte d'engagement	18
Le livret de suivi en centre et en entreprise.....	19
Le dossier d'évaluation	22
5. Fonctionnement	25
Evaluation.....	27
Demande de délibération auprès du jury CQP/IH.....	30
Validation	32
Suivi et contrôles de la CPNE/IH.....	35
Annexe 1 : demande d'accréditation d'un établissement.....	37
Annexe 2 : charte d'engagement.....	41

1. AVERTISSEMENT

Préambule :

Nous distinguons deux types de « prestataire formation » :

- l'organisme de formation qui détient le numéro d'attribution de la DGEFP
- l'établissement ou centre de formation où se réalise la préparation du CQP

Qualification du fait d'une formation

Ce cahier des charges concerne les établissements de formation qui demandent leur(s) accréditation(s)(voir annexe 1) ou sont déjà accrédités par la CPNE/IH pour la préparation de CQP/IH dans le cadre d'une formation alternée validante, réalisée sous statut de salarié.

Les CQP/IH n'ont pas pour unique vocation la certification d'acquis du fait d'une formation. Ils peuvent concerner aussi la validation des acquis de l'expérience qui possède son propre cahier des charges.

Champ de l'accréditation

L'accréditation est attachée à l'établissement de formation lui-même.

Cas particulier, l'organisme de formation interne à un groupe peut, dans le cadre, où la formation ne s'adresse qu'aux salariés du groupe ou du réseau :

- *Décentraliser ses actions de formation dans des locaux adaptés à la mise en œuvre de la formation théorique et technique*
- *Ne peut faire appel qu'à des formateurs mis à disposition de sa structure accréditée.*

Conditions liées à l'accréditation

Le présent dossier « cahier des charges des établissements de formation accrédités » contient l'ensemble des engagements pris par l'établissement de formation.

Par l'acceptation de ce cahier des charges, l'établissement de formation s'engage à :

- *prendre connaissance des objectifs de la CPNE/IH en matière de qualification professionnelle et à participer à la mise en œuvre de sa politique, c'est à dire :*
 - . *développer la qualification professionnelle des salariés*
 - . *privilégier les formations alternées sous statut de salarié*
 - . *quel que soit le statut du postulant, respecter les accords conclus avec la profession pour le fonctionnement des équipements d'application (restaurant, ...)*
 - . *développer les validations de branche*
- *se conformer aux procédures et utiliser les supports contractuels (livrets de suivi, etc.)*

L'accréditation est valable 2 ans et renouvelable par tacite reconduction.

« Le non-respect de l'une des précédentes conditions, de même qu'une absence de développement des CQP/IH pendant 24 mois consécutifs remettra automatiquement en cause l'accréditation de l'établissement de formation. Les décisions qui pourraient en découler sont sans appel. »

2. CADRE GENERAL

La CPNE/IH vise à certifier la réalité de compétences professionnelles, entendues dans le sens usuel de « capacités à mobiliser ses ressources personnelles en vue de produire le travail demandé par l'entreprise en tenant compte des moyens fournis par celle-ci et de l'environnement dans lequel on agit »¹. C'est pourquoi elle privilégie l'observation au poste de travail comme mode d'évaluation. Elle s'appuie sur des indicateurs qui portent sur la manière de faire ou le résultat attendu. Le critère essentiel d'évaluation est ainsi l'autonomie au poste de travail.

La compétence étant par nature contextualisée, l'entreprise, s'appuyant sur un tuteur, s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'acquisition et l'exercice de cette compétence. Elle sera aussi le principal support de l'évaluation.

L'évaluation positive des compétences entraîne celle des savoirs de référence qui les conditionnent. Ainsi, pour la certification de ces derniers, il ne sera pas fait appel à des évaluations formalisées séparées. Toutefois, s'agissant de postes ouverts à des débutants, pour certaines compétences liées à un emploi donné, le poste de travail ne garantit pas l'opportunité d'une observation complète. Dans ce cas, l'évaluation en continu des savoirs de référence associés est formalisée directement par l'établissement de formation dans le livret de suivi.

Pour un même CQP/IH, les certificats délivrés ont une valeur nationale. Si les formations qui y préparent doivent être modulées en fonction des emplois et des profils des postulants, les validations apportent en revanche aux titulaires et aux entreprises qui les embauchent une garantie d'homogénéité à travers le référentiel d'emploi type défini par les partenaires sociaux.

La CPNE/IH assure la maîtrise d'ouvrage de ce dispositif de validation.

Pour chacun de ses CQP/IH, la CPNE/IH a mis en place une Commission Nationale de Certification qui :

- détermine l'emploi type et les règles d'évaluation et de validation correspondantes,
- désigne les partenaires externes (établissements de formation accrédités),
- décide de l'attribution des diplômes ou des attestations de certification partielle,
- contrôle les réalisations des partenaires externes.

Compte tenu de leur connaissance du terrain, les CRPEF/IH collaborent au processus d'accréditation des centres de formation, en donnant leur avis aux Commissions Nationales de Certification.

La formation et l'évaluation d'un candidat sont assurées conjointement par l'entreprise et l'établissement de formation.

Les établissements de formation assurent l'acquisition des savoirs de référence et coordonnent la préparation au CQP/IH.

L'entreprise désigne un tuteur qui à terme devra être accrédité par la CPNE/IH. Ce tuteur est chargé du développement et de l'évaluation des compétences à acquérir en entreprise.

L'administration du dispositif est assurée par l'ADEFIH (Association pour le Développement de l'Emploi et de la Formation dans l'Industrie Hôtelière) créée à cet effet par la CPNE/IH.

¹ *Revue Social pratique, Mai 2003*

3. LES PROCEDURES

Accréditation d'un centre de formation pour préparer un CQP/IH

L'établissement de formation doit :

1. lire attentivement ce cahier des charges et en respecter les termes
2. transmettre à l'Adefih une demande d'accréditation (annexe 1) par CQP/IH
3. annexer à la demande d'accréditation, les documents suivants :
 - a. une présentation de l'établissement de formation (une page maximum)
 - b. les moyens humains avec pour l'équipe pédagogique la qualification des formateurs (cv)
 - c. les moyens techniques (ex : salle de cours, tableaux techniques...), descriptif complet avec photos à l'appui
 - d. les domaines dans lesquels intervient l'établissement de formation avec les effectifs formés par domaine (FPC, alternance, stages)
 - e. la motivation de la demande (une page maximum)

Lorsque le dossier est complet, l'Adefih lance la procédure auprès :

1. de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications qui apporte une information sur l'environnement de la formation qui existe sur le territoire
2. du Fafih qui doit préciser si l'organisme de formation est connu des services de l'OPCA

Les informations de l'Observatoire et du Fafih sont envoyés avec la demande d'accréditation et les 5 documents complémentaires aux membres de la CRPF.

L'avis de la CRPF est retourné à l'Adefih pour approbation du jury de la commission nationale de certification CQP/IH.

Dans le cas où l'établissement de formation obtient un avis favorable du jury, un courrier d'accréditation d'une durée de 2 ans lui sera adressé. Dans le même temps, l'accréditation sera référencée sur le site de l'Adefih, www.edefih.org

Dans le cas d'un avis défavorable, un courrier sera transmis à l'établissement de formation pour information. Il pourra demander le motif de l'avis à l'Adefih et procéder, le cas échéant, à un recours.

L'établissement de formation accrédité par la CPNE/IH dans le cadre d'un CQP/IH devra **obligatoirement** être « charté » par le Fafih dans les 2 premières années de son accréditation (voir la procédure auprès des services du Fafih).

Retrait d'accréditation

Tous les ans, les partenaires sociaux vérifient le développement des CQP/IH des établissements de formation accrédités.

Les établissements de formation accrédités depuis au moins deux ans et n'ayant fait aucun développement des CQP/IH se verront retirer leur(s) accréditation(s). Cette décision est sans appel.

L'accréditation peut également être retirée pour non respect du cahier des charges.

Délai de carence après un retrait d'accréditation

L'établissement de formation devra attendre au moins 6 mois avant de représenter une nouvelle demande d'accréditation.

4. LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS OU CONTRACTUELS

La charte d'engagement

La charte d'engagement est un document obligatoire dans le cadre d'un contrat en alternance.

Ce document précise, notamment à l'entreprise, les obligations de l'établissement de formation vis-à-vis d'elle, dans le cadre de son accréditation CQP/IH.

L'établissement de formation doit présenter le référentiel d'emploi à l'entreprise afin de faire connaître les compétences que le tuteur doit faire acquérir à son salarié.

A la signature du contrat en alternance, la charte d'engagement et le référentiel d'emploi doivent être signés par l'entreprise, le salarié et l'établissement de formation accrédité (annexe 2).

Un exemplaire sera remis à chacune des parties.

Un exemplaire est adressé à l'Adefih après la signature.

Le livret de suivi en centre et en entreprise

Le livret de suivi est **un document contractuel et obligatoire** dans le cadre d'un contrat en alternance.

Il existe un livret de suivi par CQP/IH. L'établissement de formation doit contacter l'Adefih pour commander les livrets de suivi CQP/IH avant de commencer l'action.

Le livret de suivi est constitué de plusieurs parties :

- Identification des acteurs :
 - a. Le salarié
 - b. L'entreprise et le tuteur
 - c. L'établissement de formation accrédité

- Séquences d'évaluation :
 - a. En entreprise, cette page est à remplir par le tuteur
 - b. En centre, à remplir par l'établissement de formation

- La grille d'évaluation (référentiel d'emploi) doit être complétée par :
 - a. Le tuteur, qui valide le référentiel par une date si l'item est acquis, dans le cas contraire, il sera notifié « non acquis »
 - b. L'établissement de formation, qui co-valide un certain nombre d'item

Le livret de suivi doit comporter :

- les signatures de chaque acteur
- les cachets de l'entreprise et de l'établissement de formation.

A la fin de l'action, le tuteur et l'établissement de formation doivent formuler, sur la grille d'évaluation, un avis sur l'obtention du diplôme CQP/IH.

En cas d'avis négatif, le tuteur et le formateur doivent préciser le motif.

Le dossier d'évaluation

Le dossier est **un document contractuel et obligatoire** dans le cadre des dispositifs de formation pour les salariés sous contrat de travail de droit commun, notamment :

- période de professionnalisation
- plan de formation
- droit individuel de formation
- congé individuel de formation
- ...

Le dossier est constitué de plusieurs parties :

- Identification des acteurs :
 - a. Le salarié
 - b. L'entreprise et le tuteur
 - c. L'établissement de formation accrédité

- Positionnement :
 - a. Initial :
 - i. L'établissement de formation doit effectuer ce positionnement avant le commencement de l'action. Ce positionnement définit le(s) module(s) du référentiel d'emploi acquis par le salarié dont il n'aura pas besoin de formation. L'établissement de formation détermine le contenu et la durée de la formation à partir du résultat du positionnement initial. Le programme doit permettre au salarié d'acquérir les compétences complémentaires pour atteindre le CQP/IH.

 - b. Final, l'établissement de formation positionne le salarié, **uniquement**, sur les modules effectués en formation.

- Evaluation, progression, commentaire, à remplir par le tuteur et l'établissement de formation

- Avis conjoint du tuteur et de l'établissement de formation.
En cas d'avis négatif, le tuteur et le formateur doivent préciser le motif.

Le dossier d'évaluation doit comporter :

- les signatures de chaque acteur
- les cachets de l'entreprise et de l'établissement de formation
- une attestation de fin stage **obligatoire** avec les modules de formation, les dates et la durée

5. FONCTIONNEMENT

Pour chaque CQP/IH, l'établissement de formation accrédité s'engage à :

- Effectuer un positionnement du candidat avant de commencer la formation sur le référentiel d'emploi du CQP/IH
- Proposer le CQP lié au poste de travail attendu
- Définir le contenu de la formation à partir :
 - de l'emploi proposé par l'entreprise (profil de poste)
 - du profil du candidat,
 - du référentiel d'évaluation établis par la CPNE/IH (ou établi par l'établissement de formation et l'entreprise pour la RECAPE)
- Réaliser la formation en étroite association avec l'entreprise :
 - l'entreprise prend en charge les savoir faire opérationnels et comportementaux
 - l'établissement de formation prend en charge l'acquisition des connaissances techniques et théoriques.
 - les CQP/IH dont les compétences sont en relation avec l'accueil de la clientèle (réceptionniste, serveur...), un module d'anglais professionnel de 30 heures minimum est à organiser. Les heures de ce module pourront être revues à la baisse si le positionnement du candidat le permet ou le nécessite.
- Organiser l'alternance (sur une période minimale de 6 mois pour un contrat en alternance) pour permettre la conduite des évaluations en continu.
- Mentionner dans toute action de promotion et d'information « Certificat validé par la CPNE/IH »
- Fournir à la CPNE/IH toutes les informations complémentaires qu'elle pourrait être amenée à demander sur l'organisation et le déroulement de la formation (*répartition de la formation et organisation des échanges entre l'entreprise et l'établissement de formation, locaux, matériel pédagogique, ressources humaines de l'établissement de formation....*).

Evaluation

Les séquences d'évaluation doivent être effectuées **dans l'entreprise** du salarié avec les différentes parties :

- le tuteur,
- le salarié
- et l'établissement de formation.

L'établissement de formation accrédité s'engage à respecter les conditions définies par la CPNE/IH et en particulier à :

- S'assurer, pour chaque action, que l'entreprise, le tuteur et le formateur sont bien en capacité de jouer leur rôle dans la formation et l'évaluation.
- Réaliser les évaluations continues en entreprise :
 - elle repose sur des observations au poste de travail et l'évaluation en continu par l'établissement de formation selon ses méthodes propres.
 - les résultats de ces évaluations sont à inscrire dans le support contractuel (livret de suivi...)

Sur la base suivante :

- Pour un contrat en alternance (professionnalisation) :
 - pour une durée de 6 mois : 5 visites
 - pour une durée de 6 à 12 mois : 6 visites
 - pour une durée au delà de 12 mois : $\frac{\text{Durée du contrat}}{2}$ = nombre de visites

2

- Pour les autres dispositifs de formation, au minimum 2 évaluations sont à effectuer :
 - Une première au démarrage de l'action
 - Une seconde à la fin de l'action
- Dans de rares cas, des modalités d'évaluation complémentaires sont prévues (réalisation et soutenance d'un mémoire, ...). Elles sont alors précisées dans les documents propres au CQP/IH considéré.
La responsabilité de l'organisation de ces évaluations et de leur bonne conduite est confiée à l'établissement de formation.
- Respecter les directives contractuelles concernant les lieux et contenus des évaluations.
- S'assurer, dans le cadre d'un contrat en alternance, que lors des chaque séquences d'évaluation en entreprise le tuteur a **formalisé** sur le livret de suivi contractuel **les objectifs** pour la période suivante afin de **faire acquérir** à terme, **l'ensemble des modules** du référentiel d'emploi.
- Remplir le document contractuel pour sa partie.

Tout manquement aux conditions d'évaluations, entraînera un refus de délivrance du diplôme et pourra **remettre en cause l'intégralité des accréditations** de l'établissement de formation.

Demande de délibération auprès du jury CQP/IH

L'établissement de formation doit obligatoirement adresser une demande de délibération CQP/IH au jury :

- *au plus tard dans le mois suivant la fin de l'action.*
- *En cas de rupture intervenant au minimum après 50% de la durée totale*

L'établissement de formation constitue et transmet à l'ADEFIH un **dossier complet** comprenant :

- Le document contractuel (livret de suivi...)
- Le devenir professionnel du titulaire du CQP/IH (situation immédiate à la sortie de la formation)
- Avec le livret de suivi et uniquement pour la RECAPE, un portefeuille de compétences (annexe 3),
 - Une version par Email (info@adefih.org)
 - Une version papier devant comporter, en plus, la signature et le cachet du centre de formation et de l'entreprise ainsi que la signature du candidat
- Avec le dossier d'évaluation, une attestation de formation précisant le(s) module(s) effectué(s), le nombre d'heures et les dates de réalisation

L'ADEFIH vérifie la conformité du dossier et le soumet à la Commission Nationale de Certification compétente qui décide de l'attribution du diplôme.

Validation

Pour la délivrance du diplôme, au moins 80% des items doivent avoir fait l'objet d'une évaluation positive par le tuteur et le formateur, dans chacun des modules identifiés dans les référentiels. Cependant, le jury se réserve le droit discrétionnaire d'identifier des items incontournables pour obtenir le CQP/IH.

La Commission Nationale de Certification constituée en jury examine le dossier et statue.

Le jury délibère et établit un procès verbal.

Dans le cas, où certains modules ne seraient pas acquis, la commission nationale de certification CQP/IH peut délivrer une attestation de certification partielle

L'attestation de certification partielle a une durée de validité de 5 ans à partir de la date de la première certification partielle.

Le candidat pourra compléter les modules manquants par :

- une expérience professionnelle (utilisation du dispositif VAE)
- une formation complémentaire (suivant le dispositif formation en vigueur).

Aucun frais de dossier supplémentaire ne sera réclamé pendant cette période.

La décision d'attribution du CQP/IH ou de l'attestation de certification partielle donnera lieu à l'émission :

- du diplôme ou de l'attestation partielle
- de la facture correspondante

qui seront adressés à l'établissement de formation sous 10 jours.

A réception du diplôme ou de l'attestation de certification partielle émis par la CPNE/IH, *l'établissement de formation s'engage à transmettre le document au lauréat.*

Le montant des frais de dossier est à la charge de l'établissement de formation accrédité. Cette facturation est de **250 €** montant en vigueur à ce jour, par diplôme ou attestation de certification partielle émis.

La facture est à régler à l'ADEFIH à réception de facture.

Le non-paiement d'une ou plusieurs facture(s) pourra remettre en cause l'accréditation de l'établissement de formation.

En cas de refus définitif du CQP/IH, le procès verbal de délibération est envoyé à l'établissement de formation qui aura à charge d'émettre une attestation de stage qu'il fera parvenir au candidat.

Suivi et contrôles de la CPNE/IH

La CPNE/IH s'assure des résultats attendus de l'accréditation par une observation de ce qui, dans la production, est directement observable (ex : nombre de formations de tuteurs réalisées, livrets de suivi complétés et transmis, qualité globale des portefeuilles de compétences transmis pour la RECAPE, réalité de la collaboration avec l'entreprise, etc.) et par des contacts directs avec les établissements de formation à l'occasion de présentations ou de visites.

Il ne s'agit pas d'un contrôle systématique des évaluations conduites, mais d'une évaluation de la conformité des actions au cahier des charges.

L'établissement de formation s'engage à :

- venir présenter son activité à la Commission Nationale de Certification concernée lorsque celle-ci en fait la demande,
- accueillir les représentants de la CPNE/IH et des CRPEF, dûment mandatés, durant la formation ou à l'occasion d'évaluations.

Tous les recours sont à adresser à la Commission Nationale de Certification CQP/IH.

ANNEXE 1 : DEMANDE D'ACCREDITATION D'UN ETABLISSEMENT

CQP :

Je soussigné(e) :

Nom : Prénom :

Fonction :

habilité(e) à engager l'établissement de formation ci-après désigné :

I – Organisme de formation (Groupe ou Réseau)

Dénomination et adresse :

.....

Numéro d'attribution :

II - Etablissement de formation pour lequel l'accréditation est demandée :

Dénomination :

Adresse :

Code postal : Bureau distributeur :

Téléphone : Fax :

@mail : N° d'attribution :

Responsable pédagogique :

Nom : Prénom :

Fonction :

Demande l'accréditation de l'établissement de formation pour la préparation

du CQP, et joint, à cet effet :

1. une présentation générale de l'organisme de formation (une page maximum),
2. les moyens humains avec pour l'équipe pédagogique la qualification des formateurs (cv)
3. les moyens techniques (ex : salle de cours, plateaux techniques...), descriptif complet avec photos à l'appui
4. les domaines dans lesquels intervient l'organisme de formation avec les effectifs formés par domaine (FPC, alternance, stages)
5. la motivation de la demande (une page maximum)

Le représentant de l'organisme de formation certifie avoir pris connaissance du document « cahier des charges des établissements accrédités » de la CPNE/IH et s'engage à respecter l'ensemble des dispositions qui y figurent.

Date et signature

ANNEXE 2 : CHARTE D'ENGAGEMENT

Pour l'entreprise :

..... représenté par Mme/M.....
agissant en qualité de

Pour la/le salarié(e) :

Melle/Mme/M

Pour l'établissement de formation :

..... représenté par Mme/M.....
agissant en qualité de

Pour la préparation du CQP/IH

qui se déroulera du Au

Article 1 : Les Certificats de Qualifications Professionnelles de l'Industrie Hôtelière (CQP/IH)

Un CQP/IH est un titre créé et délivré au sein d'une Branche Professionnelle par sa Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE). Il atteste de la qualification d'un salarié par référence à un descriptif d'activités et un descriptif des capacités requises. Le CQP/IH a une valeur nationale.

Article 2 : Engagement de l'établissement de formation accrédité par la CPNE/IH

Le centre de formation s'engage à :

- Proposer en priorité le CQP lié à un référentiel d'emploi adapté au poste de travail
- Définir le contenu de la formation à partir de l'emploi, du profil du salarié et du référentiel du CQP/IH. Pour le CQP/IH RECAPE, le centre et l'entreprise devront établir un portefeuille de compétences
- Réaliser la formation en étroite association avec l'entreprise
- Mettre en place le livret de suivi contractuel individuel en entreprise et en centre
- Organiser l'alternance sur une période minimale de 6 mois
- Participer à l'évaluation continue en entreprise sur la base de :
 - Pour un contrat de 6 mois : 5 visites
 - Pour un contrat de 7 à 12 mois : 6 visites
 - Pour un contrat au delà de 12 mois : $\frac{\text{durée du contrat}}{2} = \text{nombre de visites}$

Article 3 : Engagement de l'entreprise

L'entreprise s'engage :

- A désigner un tuteur qui à terme devra être accrédité par la CPNE/IH
- A tout mettre en œuvre, pour faciliter l'acquisition et l'exercice des compétences professionnelles tout au long du contrat
- à respecter les modalités d'évaluation (séquences de suivi en entreprise). Les évaluations sont à formaliser directement dans le livret de suivi

Article 4 : Engagement du salarié(e)

La/le salarié(e) s'engage à suivre avec assiduité et ponctualité son parcours de formation en alternance.

Article 5 : Référentiel d'emploi du CQP/IH

Le référentiel d'emploi concerné par la préparation du CQP/IH devra être annexé à la présente charte d'engagement et signé par les parties en présence.

Les parties co-signataires s'engagent à respecter les missions qui leur incombent

Date :

Cachet et signature de l'entreprise

Signature du salarié(e)

Cachet et signature du centre de formation

Annexe 3 : Modèle de portefeuille de compétences

Portefeuille de compétences

Le tuteur de l'entreprise :

Et le centre de formation :

Reconnaissent à :

Mme, Mlle, M.....

les compétences suivantes :

-
-
-