

Brochure n° 3244

Convention collective nationale

IDCC : 1505. – **COMMERCE DE DÉTAIL
DES FRUITS ET LÉGUMES,
ÉPICERIE ET PRODUITS LAITIERS**
(10^e édition. – Novembre 2003)

AVENANT N° 70 DU 7 AVRIL 2005
PORTANT CRÉATION D'UN CQP VENDEUR-CONSEIL
EN CRÈMERIE-FROMAGERIE (ANNULE ET REMPLACE L'AVENANT N° 59)
NOR : ASET0550623M
IDCC : 1505

Entre :

La fédération nationale des détaillants en produits laitiers (FNDPL) ;

L'union nationale des syndicats de détaillants en fruits, légumes et primeurs (UNFD) ;

La fédération nationale de l'épicerie (FNDE),
réunies pour gérer les questions relatives à la formation professionnelle dans l'association des fédérations de fruits et légumes, épicerie et crèmerie, dite AFFLEC,

D'une part, et

La fédération des syndicats CFTC-CSFV ;

La fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et activités annexes FO ;

La fédération nationale agro-alimentaire CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Description du poste de vendeur-conseil
en crèmerie-fromagerie**

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) définissent un niveau de compétences obtenu pour un poste identifié dans la classification de la convention collective 3244 « Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers ».

La certification correspond à faire reconnaître par des professionnels la capacité du candidat à tenir le poste identifié.

Description du poste :

1. Lieu : dans un espace de vente spécialisé en vente de fromage en détail (avec affinage ou non) : boutique, marché sédentaire ou itinérant, tournée...

2. Mission principale : assurer la préparation et la commercialisation des produits laitiers et autres, dans les conditions prédéfinies de coût, d'hygiène, de qualité organoleptique et de sécurité alimentaire.

3. Liaisons hiérarchiques : il est placé sous l'autorité du responsable du point de vente.

4. Classification : N3 B de la convention collective 3244 « Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers ».

Durées maximales des actions :

- évaluation préalable : 14 heures ;
- formation en centre : 434 heures ;
- formation en entreprise : 200 heures ;
- accompagnement validation des acquis de l'expérience : 24 heures ;
- découverte de la filière : 35 heures ;
- certification : 7 heures.

Soit :

- une durée totale des actions d'évaluation, d'accompagnement et des enseignements généraux, professionnels et technologiques d'une durée maximale de 690 heures (listées en page précédente),
- dont une durée des enseignements généraux, professionnels et technologiques de 469 heures (formation en centre et découverte de la filière).

Référentiel d'activités et de compétences pour le CQP vendeur-conseil

Réceptionner les produits à vendre et les fournitures

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Réceptionner les produits	Contrôler les produits entrants (type, marque, aspect, date de péremption, volume, poids, température, affinage)
Déballer les produits arrivants	Appliquer les règles du déballage et de la traçabilité
Stocker les produits arrivants dans les locaux adaptés	Appliquer les règles de stockage

Préparer le travail avant la vente

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Prendre les consignes de travail auprès de son responsable	Identifier les caractéristiques du point de vente
Se mettre en conformité hygiène (hygiène corporelle, mains...)	Identifier les équipements individuels d'hygiène
	S'équiper de la tenue spécifique Citer les éléments de la législation sur la traçabilité des produits
Préparer la vente	Préparer le matériel nécessaire (supports de présentation, matériel de coupe, papiers, sachets...) Préparer l'espace de vente (disposition des outils et des planches de découpe, disposition des différents éléments d'emballage...) Sortir les produits, préparer les produits et les mettre en état pour la vente (découpe, désempalages, filmage...) Mettre en place les vitrines selon les consignes Eclairer l'espace et les vitrines
Placer les produits selon le plan d'implantation et en suivant les consignes (disposition des supports et des produits dans les vitrines et espace de vente, ouverture des fromages de grand format, disposition des étiquettes et du décor...)	Identifier pour chaque période les conditions de manipulation optimale Identifier le matériel de présentation des fromages à la vente Réaliser une mise en place suivant le plan d'implantation Veiller à la bonne présentation des marchandises et à leur propreté (rafraîchissement, coupe...)
Réapprovisionner les étalages selon les consignes en fonction des besoins	Evaluer la quantité nécessaire de produits Vérifier l'étiquetage des produits en rayon
Signaler à son responsable les ruptures de stock (ou les faibles stocks ou les surstocks)	Estimer la quantité des produits restants Identifier les dates de péremption
Gérer, selon les consignes, les produits proches de la péremption ou périmés	Effectuer la rotation des produits en fonction de la date de péremption

Vendre et conseiller

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Accueillir le client Ecouter et conseiller le client	Reformuler une demande client
Proposer les produits en rapport avec la demande du client en tenant compte des produits à mettre en avant Proposer des produits similaires en cas de nécessité Proposer des compléments (vente additionnelle) Conclure la vente, prendre congé du client	Nommer les fromages physiquement présents Lister les fromages équivalents (à l'étalage ou en commande) Expliquer le processus simplifié de la fabrication (type de lait et traitement, type de pâte, type d'affinage) Expliquer les différences entre les fabrications fermières, laitières et fruitières... Décrire les caractéristiques organoleptiques des produits (type de saveurs) Classer les fromages selon leur degré d'affinage Décrire et identifier les différents signes de qualité (AOC, Labels Rouge, IGP) Expliquer la différence entre DLC et DLUO Découper et emballer les produits Peser et servir le client
Encaisser le montant de la vente (espèces, chèques, terminal CB...)	Suivre la procédure définie pour les encaissements particuliers (clients à crédit, coupures importantes...) Vérifier la correspondance prix affiché et prix enregistré en caisse
Gérer et préparer les commandes spécifiques des clients (particuliers ou professionnels)	Prendre les commande par téléphone ou par fax Préparer et présenter des plateaux
Communiquer	Transmettre ses propres remarques et suggestions Transmettre les remarques et suggestions des clients

Travailler l'affinage de vente

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Prendre les consignes de travail auprès de son responsable	Identifier les procédures et les conditions de réalisation de l'affinage
Se mettre en conformité hygiène (hygiène corporelle, mains...)	S'équiper de la tenue spécifique Relever les dates de péremption et les éléments de traçabilité Préparer le matériel nécessaire (grilles, papiers, pail- lons, toiles, bacs, seaux...)

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Procéder aux opérations d'affinage	Préparer les dilutions des principes actifs Changer les supports d'affinage Donner les soins nécessaires aux fromages Nettoyer et désinfecter le matériel et les supports sortants des zones d'affinage Relever et noter les températures et hydrométrie de tous les éléments réfrigérés

Hygiène

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Assurer la propreté de l'ensemble (poste de travail, réserve...) Utiliser le guide de bonnes pratiques	Nettoyer et désinfecter le matériel, les supports, les éléments de présentation et de décors Nettoyer les caisses, les balances, les vitrines Nettoyer et désinfecter le matériel de préparation, les espaces, les équipements spécifiques et les sols Sortir les poubelles Décrire les règles d'hygiène de base Identifier le matériel et les produits d'entretien adaptés à la zone ou au matériel

Vente sur marché (en sus)

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
S'adapter au point de vente en fonction de l'équipement et de l'emplacement	Installer et désinstaller le matériel Déballer et remballer les produits Vérifier la concordance ticket de balance, ticket de caisse et quantité de produits vendus

Activités occasionnelles

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Livrer les clients en respectant les règles d'hygiène et de transport	Identifier les règles et les contraintes des livraisons
Etre tuteur d'un salarié en formation (alternance ou apprentissage...)	Transmettre son savoir Accueillir et présenter son magasin (hygiène, sécurité...)

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Participer aux actions promotionnelles	Participer à l'activité hors espace de vente habituel (buffets, préparations culinaires, service...) Participer aux animations saisonnières (beaujolais nouveau, foires aux fromages, raclette...) Participer à la réalisation de mises en avant de produits (espaces promotionnels, panier découverte de saison...)

Référentiel de certification

La certification est délivrée par la commission nationale paritaire de l'emploi (CPNE) selon les dispositions de l'accord cadre sur les CQP n° 57 de la convention collective nationale n° 3244.

La certification se fait en fonction d'un cahier des charges validé par la CPNE, faisant l'objet du présent avenant.

La commission de notation

Evaluation ponctuelle finale :

Celle-ci se fera en 3 temps :

1. La présentation devant des professionnels du dossier produit :

L'épreuve comportera 2 parties : un exposé oral de 10 minutes environ et une réponse aux questions des examinateurs de 15 minutes.

Ce dossier de 20 pages maximum, plus annexes éventuelles, présentera un produit ou une famille de produits et ses conditions de réception et de mise en vente dans le magasin.

Il servira de support à la présentation orale qui permettra à la commission de notation de valider les connaissances produits du vendeur-conseil.

2. Une mise en situation de vente simulée :

Elle reprend des activités de vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie, sous forme de jeu de rôle. Un membre de l'équipe pédagogique pourra être mobilisé dans le cadre de cette épreuve. La durée de l'épreuve est de 5 minutes, pour la préparation. La mise en situation est de 15 minutes au maximum.

3. A l'issue de ses épreuves :

La commission se réunira, sous la présidence du représentant de l'organisation professionnelle, afin d'établir la synthèse des avis et émettra un avis circonstancié quant à la délivrance ou non du CQP, candidat par candidat.

Le représentant de l'AFFLEC assurera la synthèse des avis et recommandations.

Cet avis sera transmis à la CPNE qui se réunira en jury paritaire sous les 2 mois et se prononcera sur l'obtention du CQP.

A. – Cas de la formation par alternance (contrats et périodes de professionnalisation), CIF, formation continue

Compétences et moments privilégiés de l'évaluation

DOMAINE DE COMPÉTENCE	AVIS du tuteur	AVIS de l'organisme	COMMISSION de notation	
			Dossier « produit »	Mise en situation
Réceptionner les produits à vendre et les fournitures	X		X	
Préparer le travail avant la vente	X		X	
Hygiène	X	X		X
Connaissance des produits	X	X	X	
Vendre et conseiller	X			X

Les croix représentent les moments privilégiés de l'évaluation des compétences. Les autres moments d'évaluation pourront venir confirmer ou infirmer les évaluations lors de la commission de notation finale.

Les évaluations :

- 3 types d'évaluations sont prises en compte pour l'avis final de la commission de notation :
 - l'évaluation du tuteur et du responsable de magasin portée sur le carnet de suivi ;
 - l'évaluation du centre de formation portée sur le carnet de suivi ;
 - l'évaluation ponctuelle finale de la commission de notation.

B. – Cas de la validation des acquis de l'expérience (VAE)

Compétences et moments privilégiés de l'évaluation

DOMAINE DE COMPÉTENCE	COMMISSION de notation	
	Dossier d'expérience	Mise en situation
Réceptionner les produits à vendre et les fournitures	X	
Préparer le travail avant la vente	X	
Hygiène	X	X
Connaissance des produits	X	X
Vendre et conseiller	X	X

Les croix représentent les moments privilégiés de l'évaluation des compétences. Les autres moments d'évaluation pourront venir confirmer ou infirmer les évaluations lors de la commission de notation finale.

Les évaluations :

3 types d'évaluations sont prises en compte pour l'avis final de la commission de notation :

- l'avis de l'accompagnateur ;
- l'interrogation de la commission de notation à partir du dossier d'expérience établi par le candidat ;
- une mise en situation simulée permettant de synthétiser l'ensemble des évaluations.

Fait à Paris, le 7 avril 2005.

(Suivent les signatures.)