

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° 71 DU 7 AVRIL 2005
PORTANT CRÉATION D'UN CQP DE VENDEUR-CONSEIL PRINCIPAL
EN CRÈMERIE-FROMAGERIE
NOR : ASET0550635M
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 agroalimentaire (CGC),

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

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

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

La certification correspond à la reconnaissance par des professionnels de la capacité du candidat à tenir le poste décrit.

Compte tenu de sa spécificité, la validation de ce CQP ne pourra se faire que pour des candidats ayant une expérience significative dans un métier de la filière des produits laitiers (2 ans).

L'engagement dans le processus de certification fera l'objet d'une évaluation préalable par un centre habilité par la CPNE.

En plus des activités de vendeur-conseil, en l'absence du responsable de magasin et à partir de ses directives :

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 :

- coordonner occasionnellement une petite équipe (moins de 3 personnes) ;
- remplacer occasionnellement le responsable de magasin.

3. Liaisons hiérarchiques :

- il est placé sous l'autorité du responsable gestionnaire du point de vente ;
- coordonne occasionnellement les salariés (manutentionnaire, vendeurs[ses], caissiers[ères], livreurs[ses]).

4. Classification : N4 B de la convention collective 3244 « Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers ».

Condition préalable :

Pour s'engager dans le processus de classification de ce présent CQP, le candidat devra avoir le CQP ou le niveau des compétences décrit dans le référentiel du CQP « Vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie ».

Durées maximales des actions (en fonction des besoins) :

- évaluation préalable : 7 heures ;
- formation en centre : 250 heures ;
- formation en entreprises : 100 heures ;
- accompagnement à la formation continue et à la validation des acquis de l'expérience : 24 heures ;
- découverte de la filière : 35 heures ;
- certification : 7 heures.

**Référentiel d'activités et de compétences
en plus de celles définies pour le CQP vendeur-conseil**

Achats et réception

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Proposer de nouveaux fournisseurs	Proposer un référencement pour un fournisseur
Faire le suivi des stocks produits et fournitures	Evaluer la quantité de produits restante dans les rayons Evaluer la quantité nécessaire de produits pour réapprovisionner
Réassortir les produits	Suivre les fiches fournisseurs Préciser le degré d'affinage des fromages lors de la commande Déterminer les quantités et les produits présents dans les rayons et en stock Anticiper sur la demande du client

Conseil et vente

Achats et réception

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Composer les textes des étiquettes des produits à vendre	Identifier une erreur d'étiquetage (type de produit, prix, unité de vente, AOC, AOP)
Rentrer les codes prix	Programmer les balances Mettre en route la caisse enregistreuse
Proposer pour validation les objectifs de ventes prioritaires	Construire un argumentaire produit Mettre en place les produits selon l'implantation définie
Fidéliser la clientèle	Accueillir les clients (sourire, remerciement...) Proposer et mettre en œuvre des actions spécifiques de promotion (prix, mise en avant des produits) Préconiser des alliances vin, pain, fromage
Gérer les conflits avec les clients	Détecter les causes d'un retour client Apprécier la gravité Proposer et mettre en œuvre les mesures nécessaires

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Gérer la trésorerie quotidienne	Remplir les bordereaux de remise de chèques et d'espèces Aller à la banque et déposer la caisse et la monnaie Effectuer la fiche de caisse en fin de journée Préparer et gérer le fonds de caisse
Elaborer (devis et modalité de vente) les commandes client particulières (buffet, ...) et les réaliser ou les faire réaliser	Estimer le prix de revient d'un plateau Prendre les commandes par téléphone ou par téléfax et organiser ce type de vente Proposer un plateau et en estimer le prix par rapport à un budget Préparer et présenter des plateaux, buffets à emporter

Affinage pour la vente

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Etablir les consignes de travail (rotations, étiquetage)	Prendre en compte les règles d'affinage en fonction de la spécificité du point de vente Etablir un planning de travail
Surveiller l'évolution de l'affinage	Classer les fromages selon le degré d'affinage
Contrôler le bon fonctionnement des caves	Effectuer les mesures de température et d'hydrométrie Régler les températures suivant les équipements
Surveiller les conditions d'hygiène	Contrôler les conditions d'hygiène, de traçabilité et de nettoyage
Appliquer les soins d'affinage à apporter aux fromages	Réaliser les dilutions Réaliser le retournement, le lavage, le frottage, le brossage
Mettre en vente le produit au meilleur moment	Déterminer le bon stade de maturation pour mettre le produit en vente

Préparations particulières

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Prendre connaissance de la recette	Décoder une recette
Préparer les ingrédients nécessaires	Calculer les quantités d'ingrédients
Préparer le matériel nécessaire	Lister les matériels nécessaires à une préparation et leur ordre d'utilisation
Préparer ou faire préparer la recette	Elaborer le produit à partir de la recette Décrire les procédures d'utilisation de conservation de la préparation Décrire ses arguments de vente

Gestion et organisation

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Vérifier le bon rangement et le nettoyage des postes de travail	Contrôler le bon rangement des postes de travail Appliquer le plan de nettoyage
Encadrer l'équipe de vente	Définir des objectifs journaliers Répartir la part de travail de chacun Citer les éléments de consignes usuelles de travail
Etre tuteur d'un salarié en formation, en alternance Encadrer un stagiaire école	Accueillir le nouvel arrivant, présenter le point de vente, faire visiter le magasin Evaluer ses besoins en termes de compétences Renseigner le carnet de suivi Transmettre son savoir
Organiser les livraisons en respectant les règles d'hygiène, de traçabilité et de transport	Citer les règles applicables en hygiène, en traçabilité et en transport Effectuer ou faire effectuer les livraisons dans les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire propres au point de vente
Transmettre les données de gestion	Relever et transmettre les données de gestion au responsable de boutique (absences, chiffre d'affaires, fréquentation, pertes, démarques connues et inconnues...)
Etre force de propositions	Présenter des propositions pour améliorer le fonctionnement (vente, organisation, produits, hygiène, sécurité alimentaire, etc.)

Référentiel de certification

La certification est délivrée par la commission nationale paritaire de l'emploi (CPNE), qui se réunit en jury paritaire et prend ses décisions en fonction des avis de la commission de notation et du dossier d'expériences.

La certification se fait en fonction du référentiel d'activités et de compétences validé par la CPNE, faisant l'objet du présent avenant.

Les compétences et les moments privilégiés de l'évaluation

DOMAINES DE COMPÉTENCES	DOSSIER BASÉ sur des récits d'expérience	CONFECTION d'un plateau
Achats et réception	X	
Connaissance des produits		X
Affinage		X
Conseil et vente		X
Préparations particulières	X	
Gestion et organisation	X	

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

La commission de notation

Évaluation ponctuelle finale :

Celle-ci se fera en 3 temps :

1. La présentation, devant des professionnels, du dossier d'expérience.

Ce dossier comportera les éléments nécessaires à évaluer les domaines de compétences décrits dans le chapitre ci-dessus. L'épreuve comportera 2 parties : un exposé oral reprenant le processus professionnel et les points forts de ce processus par rapport aux domaines de compétences précités et une réponse aux questions des animateurs de 30 minutes environ.

2. Mise en situation :

Confectionner, devant la commission de notation, un plateau pour 5 à 6 personnes à partir d'un budget et de 12 fromages proposés. Les questions de la commission pourront, outre la connaissance des produits, porter sur :

- les conseils de dégustation ;
- la justification des choix ;
- les alliances possibles ;
- l'esthétique du plateau.

3. A l'issue de ses épreuves :

La commission se réunira, sous la présidence du représentant de la FNDPL, 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 tous les 2 mois et se prononcera sur l'obtention du CQP.

Fait à Paris, le 7 avril 2005.

(Suivent les signatures.)