

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° 69 DU 7 AVRIL 2005
PORTANT CRÉATION D'UN CQP VENDEUR-CONSEIL
ADJOINT AU RESPONSABLE DE MAGASIN EN PRODUITS BIOLOGIQUES

NOR : ASET0550634M
IDCC : 1505

Entre :

La fédération nationale de l'épicerie (FNDE) ;

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

La fédération nationale des détaillants en produits laitiers (FNDPL),
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 adjoint au responsable de magasin en produits biologiques

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) définissent un niveau de compétences 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 décrit.

Compte tenu de sa spécificité la validation de ce CQP ne pourra se faire que pour des candidats ayant une expérience significative dans le métier ou dans un métier de la distribution en produits alimentaires. L'engagement dans le processus de certification fera l'objet d'une évaluation préalable.

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

Description du poste :

1. Lieu : dans un magasin commercialisant des produits biologiques alimentaires et autres.

2. Mission principale :

- assurer la gestion quotidienne du magasin, technique, organisationnelle, humaine ;
- être un référent produit auprès de son équipe ;
- assurer le reporting administratif et financier ;
- gérer les imprévus.

3. Moyens :

A délégation de pouvoir pour :

- la gestion quotidienne des ressources humaines ;
- l'approvisionnement du magasin en produits ;
- les achats et commandes de matériel courant ;
- la gestion des dysfonctionnements n'entraînant pas une dépense supérieure à un seuil fixé par le responsable de magasin.

4. Liaisons hiérarchiques :

- coordonne les salariés du magasin (employé polyvalent, caissières, vendeurs, vendeurs-conseil), par délégation du responsable de magasin ;
- est placé sous l'autorité du responsable de magasin.

5. Classification : N5 ou N6 (en fonction de la taille du magasin) 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 certification de ce présent CQP, le candidat devra avoir les compétences décrites dans le référentiel du CQP « Vendeur-conseil en produits biologiques ».

Durées maximales des actions :

- évaluation préalable : 7 heures ;

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

**Référentiel vendeur-conseil,
adjoint au responsable de point de vente**

Organisation

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|---|---|
| Planning quotidien des salariés | Evaluer le travail à faire Identifier les compétences de son personnel Répartir les tâches en fonction des impératifs |
| Ordre de marche du magasin : produit, humain, technique | Prendre en compte les priorités du magasin Identifier les causes de non-fonctionnement Détecter les anomalies susceptibles de problèmes ultérieurs |
| Traitement des dysfonctionnements : produit (implantation, livraison, mise en rayon, façing, étiquetage, prix), humain (présence, effectif, présentation, règles d'hygiène), technique (informatique balance caisse, frigo, camera, électricité, nettoyage, propreté, hygiène, sécurité, vitrine) | Diagnostiquer les causes de non-fonctionnement et mettre en œuvre les solutions de dépannage Adapter le travail en fonction des aléas, des absences imprévues et des besoins individuels |
| Les opérations de mise en place des événements | Identifier et respecter les cycles d'événements Proposer et élaborer des événements spécifiques Mettre en œuvre l'animation |
| L'image du magasin, l'éthique bio | Construire et défendre un argumentaire de valeur d'entreprise tenant compte de la culture de l'entreprise et de l'éthique bio |
| La coordination des vendeurs | Détecter les paramètres induisant une bonne ou mauvaise ambiance Analyser les causes |
| La relation avec les clients | Appliquer les techniques de ventes Analyser la pertinence de la réclamation Adapter la solution à la clientèle et au produit |

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|--------------------------------|---|
| Les commandes | Rédiger la commande Vérifier les quantités, la qualité et le respect des délais |
| L'approvisionnement du magasin | Analyser les indicateurs internes et externes du magasin pour dimensionner les approvisionnements en tenant compte des contraintes logistiques du fournisseur |
| La caisse | Contrôler, analyser et corriger en cas d'erreur de caisse S'assurer de la conformité des documents comptables transmis au siège Assurer la remise en banque |

Technique et produit

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|--|--|
| 1. Application de la législation en vigueur : hygiène, sécurité, traçabilité, droit du travail : | |
| Les critères bio de ses produits | Identifier les organismes certificateurs, les logos Identifier les critères de conformité d'étiquetage Concevoir et faire appliquer une consigne de traçabilité |
| La sécurité alimentaire : chaîne de froid, traçabilité, DLC, DLUO | Identifier une température non conforme Définir les priorités dans l'organisation du travail pour respecter la chaîne de froid Appliquer et faire appliquer les guides de bonnes pratiques (hygiène des personnes, matériel, locaux, gestion des déchets) Expliquer la DLC et la DLUO Gérer les dysfonctionnements |
| L'information du consommateur : affichage, étiquetage... | Elaborer et faire faire un étiquetage conforme à la législation et aux chartes « enseigne » Vérifier la présence d'une étiquette par produit Vérifier la concordance prix affiché (y compris promotion)/prix en caisse S'assurer et faire respecter la signalétique temporaire d'animation |

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|---|---|
| Les règles d'hygiène : nettoyage, règles de bonnes pratiques... | Appliquer et faire appliquer les guides de bonnes pratiques |
| Le respect des règles de sécurité vis-à-vis des consommateurs : ERP, incendie, sortie de secours, sol glissant... | Vérifier la conformité des affichages et du matériel incendie Citer les obligations légales en prévention incendie Citer les obligations légales en prévention sécurité Concevoir une signalétique pour le consommateur (chien, fumeurs...) Citer les droits et limites d'intervention sur le public dans le magasin (vol, accident, ébriété) |
| Les affichages légaux | Citer les obligations légales en gestion du personnel, affichage, règlement intérieur... |
| La visite d'un « officiel » : vétérinaire, inspection du travail, fraude | |
| 2. Connaissances des produits : | Construire un argumentaire produit (compétences du CQP vendeur-conseil) |
| Les connaissances sur les produits de son magasin | Identifier les sources de documentation utile |
| Les modes de transformation appropriée au bio | Construire un argumentaire sur l'équilibre alimentaire |

Management

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|-------------------------------------|---|
| L'information sur le métier | Présenter la société, les activités d'un magasin bio et ses contraintes Faire visiter le magasin |
| L'intégration des nouveaux salariés | Présenter la société, les activités d'un magasin bio et ses exigences Faire visiter le magasin Informar sur les procédures de sécurité et d'hygiène |
| La formation au poste | S'assurer de l'intégration au poste |
| La coordination de l'équipe | Contribuer à créer l'esprit d'équipe de travail |

| DOMAINE D'ACTIVITÉS | ÊTRE CAPABLE DE |
|--|---|
| Le respect des procédures | Mettre en place les procédures et les règles de travail (nettoyage, hygiène, sécurité des salariés et des clients, règles de travail...) Vérifier la bonne application |
| La transmission des données pour établir les paies | Renseigner les tableaux de bord Maîtriser l'outil informatique (Word, Excel, outil de gestion interne, Internet) |

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.

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

| PLOT de compétences | DOSSIER BASÉ sur des récits d'expérience | QCM | COMMISSION de notation | MISE EN situation simulée |
|---------------------------------------|--|-----|------------------------|---------------------------|
| Management d'équipe | X | | X | |
| Connaissance approfondie des produits | | X | | X |
| Accueil client et vente | | | X | X |
| Organisation du point de vente | X | | X | |
| Législation | 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.

La commission de notation

Le déroulement de la commission de notation :

Celle-ci se fera en 4 temps :

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

L'épreuve comportera 2 parties : un exposé oral de 10 minutes environ et une réponse aux questions des examinateurs de 30 minutes environ.

2. Une mise en situation simulée reprenant des activités de vendeur-conseil, adjoint au responsable de magasin en produits biologiques, 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 pour la préparation sera de 5 minutes et la mise en situation de 15 minutes au maximum.

3. Epreuve écrite sous forme de questionnaire à choix multiples (QCM) de 75 questions. Durée 20 minutes.

La commission de notation se réserve le droit d'éliminer tous les candidats ayant fait 10 mauvaises réponses.

4. A l'issue de ses épreuves :

La commission se réunira, sous la présidence du représentant de la FNDE, 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.

Fait à Paris, le 7 avril 2005.

(Suivent les signatures.)