

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° 68 DU 7 AVRIL 2005
PORTANT CRÉATION D'UN CQP VENDEUR-CONSEIL
EN PRODUITS BIOLOGIQUES (ANNULE ET REMPLACE L'AVENANT N° 63)
NOR : ASET0550622M
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
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.

Description du poste :

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

2. Mission principale : assurer les arrivages, la mise en rayon, la préparation, la commercialisation et le conseil des produits issus de l'agriculture biologique, dans les conditions prédéfinies de coût, d'hygiène, de qualité et de sécurité.

3. Liaisons hiérarchiques : sous l'autorité du responsable de magasin.

4. Classification : N3 B de la convention collective 3244 intitulée : 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 ;
- découverte de la filière : 35 heures ;
- accompagnement validation des acquis de l'expérience : 24 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 vendeur-conseil en produits biologiques

Réception

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Réception des marchandises	Identifier les types d'emballages Gérer les consignes Déballer les produits arrivants Contrôler les températures des produits arrivants Contrôler la correspondance avec le bon de livraison (manquant,...) Contrôler la conformité des produits arrivants (type, qualité, dates de péremption, fraîcheur, détérioration, casse, etc.) Contrôler la conformité des étiquetages bio

Commande et stockage

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Organisation de la réserve, de la chambre froide, du congélateur	Ranger pour permettre un maximum de lisibilité et d'accessibilité Organiser l'identification des produits bio en non bio Effectuer l'état des stocks réguliers des produits (planning d'intervention, fiche d'inventaire, etc.)
Stockage des produits dans les locaux et matériels adaptés	Répartir les produits arrivants entre la zone de vente et la réserve Signaler les ruptures de stock Remplir les préconisations de commande (précadencier) Transmettre les pré-commandes au responsable ou directement au fournisseur selon consigne Inventorier les produits Remballer et stocker les produits en fin de journée
La démarque	Tenir à jour le cahier de démarque Participer au plan d'action contre la démarque connue et inconnue

Mise en rayon et maintenance de l'attractivité

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Mise en place les produits selon le plan d'implantation, en respectant les règles de facting, mise en valeur, théâtralisation des produits et le respect de la législation	Identifier le matériel nécessaire (cutter, roll, étiquetteuse, pistolet flasheur de code barre, supports de présentation, matériel de décor, papier,...) Appliquer les règles de nettoyage pour les supports S'assurer du respect des règles de sécurité (largeur des allées, hauteur de présentation, issues de secours et extincteurs dégagés) Participer à la réalisation des mises en avant des produits (têtes de gondoles, espaces promotionnels, panier de découverte de saison,...) Mettre en place le mobilier extérieur selon consigne Initialiser les balances et faire la tare
Étiquetage des produits (ou apposer l'étiquette sur le support de présentation)	Contrôler la correspondance codes barres, étiquettes et prix enregistrés Veiller à la bonne présentation des logos bio sur les linéaires

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Rotation des produits en fonction des dates de péremption et de leur fraîcheur	Gérer suivant consigne les produits proches de la péremption ou périmés Pour les produits frais et surgelés vérifier l'état de fraîcheur, les températures de présentation à la vente (ou de stockage)
Attractivité	Veiller à la bonne présentation des marchandises et à leur propreté, s'assurer du respect de la règle de 3P (plein, propre, prix) Respecter les règles de mise en place différenciée pour les promotions et les produits permanents Eclairer l'espace de vente Maintenir une ambiance prédisposant à la vente (éclairage, température, aération, fond sonore, propreté) Évacuer les emballages vides au fur et à mesure du remplissage des rayons

Vente et conseil

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Vente Accueil Relation client	Expliquer le processus simplifié de la fabrication, de l'obtention des produits Expliquer l'incidence du mode de production biologique sur l'environnement et la santé Décrire les différents labels de qualité (AB, DEMETER, Label européen...) Expliquer la différence DLC et DLUO Identifier les produits labellisés (biologiques) Identifier les gammes spécifiques (diététiques, sans gluten, sans sel...) Décrire les produits non alimentaire (gamme éco-produit) Identifier les différentes variétés de produits (type de pain, de tofu, de tonyu, fromages...) Identifier la saisonnalité des produits Identifier les produits issus du commerce équitable (labels, logos, marques, « ensemble pour plus de sens », distributeur...) Expliquer les principes du commerce équitable Proposer des produits de substitution Proposer des compléments (vente additionnelle...) Découper et emballer les produits Peser

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
	Participer à l'activité hors espace de vente, aux actions promotionnelles, aux animations saisonnières
Encaissement	Vérifier la concordance ticket de caisse, quantité et valeur du produit acheté Renseigner le personnel de caisse Enregistrer les achats Editer le ticket de caisse Vérifier et encaisser le montant de la vente Rendre la monnaie Identifier la procédure définie pour les encaissements

Hygiène et propreté

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Hygiène	Citer les éléments de réglementation liés à la législation hygiène Citer les règles de nettoyage propre à l'entreprise Assurer le nettoyage de la réserve Nettoyer les caisses et les balances Nettoyer et désinfecter les espaces, les équipements spécifiques et les sols Sortir les poubelles Identifier les risques hygiéniques et sanitaires Identifier une rupture de chaîne de froid Identifier le matériel et les produits d'entretien adaptés à la zone ou au matériel

Commande particulière

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Commandes spécifiques des clients (non disponibles en LS)	Prendre les commandes par téléphone ou de visu, reformuler la demande client Préparer des plateaux, paniers terroir, corbeilles de saison Livrer un client en respectant les règles d'hygiène, de transport, de sécurité et de courtoisie

Communication

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ÊTRE CAPABLE DE
Communication	Transmettre toutes remarques des clients Transmettre ses propres remarques et suggestion Répondre au besoin de surveillance du responsable de magasin

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.

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 « produit ».

L'épreuve comportera 2 parties : un exposé oral de 10 minutes environ et une réponse aux questions des examinateurs de 20 minutes environ.

2. Une mise en situation de vente simulée, sous forme de jeux 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 10 à 15 minutes.

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 QCP, 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 QCP.

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	QCM	COMMISSION de notation	
				Dossier « produit » (*)	Mise en situation
Connaissance du produit					
Contexte de la bio					
Agriculture biologique			X	X	
Production et transformation des produits			X	X	
Cadre réglementaire			X	X	
Contrôle			X	X	
Organisation de la filière			X	X	

DOMAINE DE COMPÉTENCE	AVIS du tuteur	AVIS de l'organisme	QCM	COMMISSION de notation	
				Dossier « produit » (*)	Mise en situation
Le commerce des produits bio					
Le marché et la consommation L'organisation de la distribution La réglementation générale			X	X	
			X	X	
			X	X	
Les produits bio					
Les bases de la nutrition	X			X	
L'univers des magasins bio	X			X	
Les produits d'alimentation générale	X		X	(X)	
Les produits de diététique et de régime	X		X	ou (X)	
Les compléments alimentaires	X		X	ou (X)	

DOMAINE DE COMPÉTENCE	AVIS du tuteur	AVIS de l'organisme	QCM	COMMISSION de notation	
				Dossier « produit » (*)	Mise en situation
Cosmétique et hygiène	X		X	ou (X)	
Eco-produit et accessoires	X		X	ou (X)	
Législation et organisation					
Tout au long de la formation		X	X		
Hygiène					
Tout au long de la formation		X	X		X

DOMAINE DE COMPÉTENCE	AVIS du tuteur	AVIS de l'organisme	QCM	COMMISSION de notation	
				Dossier « produit » (*)	Mise en situation
Maniement des produits					
Préparation des commandes	X	X			
Réception des marchandises	X	X			
Implantation des produits	X	X			
Acte de vente					
La vente des produits	X				X
Le pesage, l'emballage, l'encaissement	X				X
La gestion commerciale d'un rayon	X				X
(*) Sur un produit ou une famille de produits.					

La validation des compétences se fera en priorité sur X décrites, sans exclusive. Il est bien entendu que l'ensemble des acteurs de la validation se prononcera sur l'ensemble des compétences dont il a pu observer la mise en œuvre.

La FNDE fournira le QCM, le jour de la validation.

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

Compétences et moments privilégiés de l'évaluation

PLOT DE COMPÉTENCE	QCM	COMMISSION de notation	
		Dossier d'expérience	Mise en situation
Connaissance du produit			
Contexte de la bio			
Agriculture biologique	X	X	
Production et transformation des produits	X	X	
Cadre réglementaire	X	X	
Contrôle	X	X	
Organisation de la filière	X	X	
Le commerce des produits bio			
Le marché et la consommation	X	X	

PLOT DE COMPÉTENCE	QCM	COMMISSION de notation	
		Dossier d'expérience	Mise en situation
L'organisation de la distribution	X	X	
La réglementation générale	X	X	
<i>Les produits bio</i>			
Les bases de la nutrition		X	
L'univers des magasins bio		X	
Les produits d'alimentation générale	X	(X)	
Produits diététiques et de régime	X	ou (X)	
Compléments alimentaires	X	ou (X)	
Cosmétique et hygiène	X	ou (X)	
Eco-produit et accessoires	X	ou (X)	

PLOT DE COMPÉTENCE	QCM	COMMISSION de notation	
		Dossier d'expérience	Mise en situation
Législation et organisation			
Hygiène	X	X	X
Maniement des produits			
Préparation des commandes		X	
Réception des marchandises		X	
Implantation des produits		X	
Acte de vente			
La vente des produits		X	X
Le passage, l’emballage, l’encaissement		X	X
La gestion commerciale d’un rayon		X	X

La validation des compétences se fera en priorité sur X décrites sans exclusive. Il est bien entendu que l'ensemble des acteurs de la validation se prononcera sur l'ensemble des compétences dont il a pu observer la mise en œuvre.

La FNDE fournira les mises en situations simulées et le QCM le jour de la validation.

Fait à Paris, le 7 avril 2005.

(Suivent les signatures.)

