

Brochure n° 3013

Accord collectif national

IDCC : 1325. – **COOPÉRATIVES DE CONSOMMATION**
Gérants non salariés
(3^e édition. – Septembre 2005)

Brochure n° 3072

Convention collective nationale

IDCC : 179. – **COOPÉRATIVES DE CONSOMMATION**
(3^e édition. – Juillet 2004)

ACCORD DU 6 MARS 2006
RELATIF AU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
« EMPLOYÉ LOGISTIQUE »

NOR : *ASET0650486M*
IDCC : *1325, 179*

Les parties signataires, à la suite de l'accord paritaire sur la formation professionnelle du 31 décembre 2004, sont convenues de mettre au point un cahier des charges pour chacun des certificats de qualification professionnelle (CQP) dont l'étude aura été définie par la commission paritaire nationale de l'emploi de la branche.

Le cahier des charges suivant concernant le certificat de qualification professionnelle « employé logistique » est défini de la manière suivante.

I. – DÉFINITION DE LA QUALIFICATION

Basée sur la convention collective nationale des coopératives de consommateurs, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la mission ;
- les principales activités.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP), la formation se devant d'être polyvalente même si, dans l'emploi, le salarié n'exerce qu'une (ou 2) des 3 activités citées :

- réception ;
- préparation des commandes ;
- expédition.

Employé logistique

Mission

Au sein d'un entrepôt, l'employé logistique – sous la responsabilité de son chef d'équipe et du responsable d'entrepôt – assure :

- la réception des marchandises ;
- la préparation des commandes ;
- l'expédition des produits,

à l'aide de chariots élévateurs, palettiseurs ou autres engins de manutention et en exécution de consignés données par voix vocale (ou bordereau).

Principales activités

En réception des marchandises :

- déchargement ;
- reconnaissance ;
- vérification des produits, contrôle quantitatif et qualitatif ;
- agréage des produits frais ;
- tri et classement ;
- mise en stock : rangement des divers produits à l'aide de chariots élévateurs, palettiseurs ou autres engins ;
- nettoyage de la zone de travail.

En préparation des commandes :

- déstockage manuel ou mécanisé, vérification, filmage, mise à quai ;
- nettoyage de la zone de travail.

En expédition des produits :

- contrôle des supports et des bordereaux d'expédition, optimisation du chargement, arrimage et calage appropriés au transport, fermeture des portes et édition des documents de transport ;
- nettoyage de la zone de travail.

II. – PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) d'employé logistique des coopératives de consommateurs, et conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, s'adresse :

- d'une part, prioritairement, à :
 - des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du contrat de professionnalisation ;
 - des salariés de plus de 26 ans avec (ou sans) expérience du métier en contrat de professionnalisation ou période de professionnalisation ou en statut stagiaire de la formation continue ;
 - des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF) ;
- d'autre part, dans le cadre de la validation des acquis, à des salariés actuels des magasins coopératifs dans le cadre de période de professionnalisation ou du plan de formation de la coopérative.

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par la coopérative sur la base souhaitée dans l'accord sur la création de certificats de qualification professionnelle (CQP). La CPNE-FP préconise :

- le niveau V comme niveau d'entrée pour des nouveaux salariés après une vérification des prérequis (lecture et connaissance de l'alphabet, bonne vue, vision de l'espace, aptitude physique...) ;
- une expérience de 2 ans pour des salariés déjà dans la coopérative.

III. – DOMAINES ET MODULES DE FORMATION

1. Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNE-FP) des coopératives de consommateurs :

- a fixé à 2,5 mois maximum la durée des contrats et à 315 heures minimum le nombre d'heures de formation en centre et en stage d'application ;
- a réparti (ci-contre) la formation en 8 domaines ;
- propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures de formation en organisme de formation... Cette durée pourra être modulée de +/- 20 % dans la construction du plan de formation pour adapter au mieux la formation au public concerné. Cette variation étant à proposer par l'organisme de formation dans sa demande d'habilitation. A noter que, dans certains cas, le nombre d'heures proposé est à répartir en plusieurs interventions sur le même thème ;
- insiste sur la nécessité d'une réflexion – avant le démarrage de la formation – entre les 2 pôles de formation (coopérative et organisme de formation) portant :
 - sur la répartition des tâches et les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs ;
 - sur la planification de la formation et la répartition dans le temps des objectifs, contenus de formation ;
- réaffirme le rôle formateur de l'entrepôt coopératif qui se doit de s'engager à libérer les « compagnons » pour se former et exercer leur mission à chaque étape du parcours d'intégration (accueil, immersion, apprentissage, validation...) ;

- suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon le plus en lien possible avec le « métier » en intégrant la dimension informatique avec :
 - des mises en situation ;
 - des travaux pratiques ;
 - des visites ;
 - des interventions de professionnels.

Et que les évaluations se fassent le plus possible à partir de situations « concrètes »...

2. Domaines de formation

DOMAINE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
I	Connaissance de l'entreprise et du secteur d'activité	14 h	
II	Techniques et produits	115 h 30	
III	Communication et participation au travail d'équipe	21 h	
IV	Bases de gestion commerciale et économie	10 h 30	
V	Sécurité	21 h	
VI	Spécificités	17 h 30	
VII	Stage d'application dans l'entreprise		84 h
VIII	Suivi, bilan	31 h 30	
Total		231 h	84 h
Total général		315 h	

3. Présentation de chaque formation et modules

Avertissement

Pour chacun des domaines de formation, on trouvera ci-après :

- un découpage en modules avec nombre d'heures donné à titre indicatif ;
- une fiche pédagogique sur chaque module avec objectifs, contenus, méthodes et critères d'évaluation « possibles »..., le travail d'ingénierie pédagogique étant laissé à l'équipe pédagogique de l'organisme de formation.

Domaine I

Connaissance de l'entreprise et du secteur d'activité

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Le marché et enseignes	2 h	x
2	La coopérative d'appartenance	3 h	x
3	Les fournisseurs et référencement	2 h	x
4	Présentation générale des entrepôts (et place dans le circuit de distribution)	7 h	x
Total		14 h	x
Total général		14 h	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 1
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	Le Marché et Enseignes
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Situer les Coopératives au sein de la distribution alimentaire 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Distribution Alimentaire <ul style="list-style-type: none"> o Historique o Situation actuelle o Chiffres clés et Enseignes 2. Les Coopératives de Consommateurs au sein de la Distribution Alimentaire <ul style="list-style-type: none"> o Historique o Situation actuelle o Positionnement o Concurrence o Chiffres clés 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposé avec supports audiovisuels 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM) 		
<u>Nombre d'heures : 2 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 2
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	La Coopérative d'Appartenance
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Situer l'entreprise au sein de la Coopérative - Caractériser l'Entreprise, le Groupe et la Branche 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>1. la Coopérative d'appartenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>historique</i> - <i>concepts et valeurs</i> - <i>place dans la Branche Professionnelle</i> <p>2. Organisation fonctionnelle et hiérarchique de la Coopérative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>secteurs d'activité et organisation</i> - <i>organigramme du secteur d'activité</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposé avec supports audiovisuels 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM) 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 3 h</p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 3
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	Les Fournisseurs et le Référencement
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender le rôle et la relation avec les principaux fournisseurs - Caractériser les circuits de référencement 		
<u>Contenu :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les Fournisseurs: <ul style="list-style-type: none"> - <i>les critères et modalités de choix</i> - <i>leur rôle</i> - <i>leur positionnement</i> - Le Référencement: <ul style="list-style-type: none"> - <i>pourquoi ?</i> - <i>quand ?</i> - <i>comment ?</i> 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposé avec supports audiovisuels 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM) 		
<u>Nombre d'heures : 2 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 4
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	Présentation Générale des Entrepôts
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Situer les entrepôts au sein de l'entreprise – et – de la logistique - Appréhender l'organisation des entrepôts 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> place des entrepôts au sein de la logistique : <ul style="list-style-type: none"> - <i>amont</i> - <i>aval</i> organisation générale des entrepôts : <ul style="list-style-type: none"> - <i>zones</i> - <i>circuits</i> - <i>organigramme</i> - ... visite des entrepôts : <ul style="list-style-type: none"> - <i>épicerie</i> - <i>produits frais</i> - ... 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - visites - échanges 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de QCM 		
<u>Nombre d'heures :</u> 7 h		

Domaine II

Techniques et produits

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Les familles de produits en épicerie	7 h	x
2	Les familles de produits en produits frais	7 h	x
3	Le suivi des produits dans le respect des règles de sécurité alimentaire (HACCP)	14 h	x
4	La réception et stockage des produits	24 h 30	x
5	La préparation des commandes	14 h	x
6	L'expédition et chargement des produits	7 h	x
7	La démarque	3 h 30	x
8	La qualité	3 h 30	x
9	Initiation perfectionnement à l'utilisation d'outils spécifiques aux tâches de réception – stockage et chargement – CACES 1, 3, 5	35 h	x
Total		115 h 30	x
Total général		115 h 30	

NB : un salarié ayant déjà ses CACES consacrera les 35 heures prévues pour le module 9 en stage d'application dans l'entrepôt (avec vérification d'aptitude).

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 1
	Techniques et Produits	Les Familles de Produits en Epicerie
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les familles de produits de l'entrepôt Epicerie - Repérer les zones d'entreposage 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. présentation des familles de produits 2. principaux produits par famille : <ul style="list-style-type: none"> - 20 /80 - <i>caractéristiques, calibrage...</i> 3. zones d'entreposage des familles et produits 4. principes de recherche de zone d'entreposage en vocal 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - visites en situation - expérimentation 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : questionnaires - en entrepôt : en situation 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 2
	Techniques et Produits	Les Familles de Produits en Produits Frais
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les familles de produits de l'entrepôt Produits Frais - Repérer les zones d'entreposage 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> présentation des familles de produits : <ul style="list-style-type: none"> - <i>fromages</i> - <i>ultra frais</i> - <i>boucherie / charcuterie / viandes / traiteur</i> - <i>fruits et légumes</i> - <i>pâtisserie industrielle</i> principes de conservation des produits : <ul style="list-style-type: none"> - <i>températures</i> - <i>respect des règles HACCP</i> principaux produits par famille : <ul style="list-style-type: none"> - <i>20 / 80</i> - <i>caractéristiques, calibrage...</i> zones d'entreposage (et stockage) des familles et produits principes de recherche de zone d'entreposage en vocal 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - visites en situation - expérimentation 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : questionnaires - en entrepôt : en situation 		
<u>Nombre d'heures :</u> 7 h		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 3
	Techniques et Produits	Le Suivi des Produits dans le respect des règles de Sécurité Alimentaire (HACCP)
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les données hygiène, qualité des produits alimentaires - Comprendre et appliquer les principes HACCP 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. présentation de la microbiologie 2. la chaîne du froid 3. présentation de la qualité / étiquetage 4. présentation de HACCP\$ 5. présentation du manuel HACCP de l'Enseigne (produits frais) 6. présentation des points d'amélioration 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Exposés - Travaux pratiques 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire en fin de formation 		
<u>Nombre d'heures : 14 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 4
	Techniques et Produits	La Réception (et Stockage) des Produits
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer dans la fonction réception - Mettre en oeuvre les procédures de réception - Utiliser les documents et outils liés à la réception 		
<u>Contenu :</u> (dans le respect des règles de sécurité) <ol style="list-style-type: none"> La fonction de l'employé logistique en réception : <ul style="list-style-type: none"> - Place - Rôle (<i>gestion des stocks, lutte contre la démarque, traitement des réclamations</i>) - Qualités Rappels des principes d'organisation de la réception: <ul style="list-style-type: none"> - Local (zones...) - Horaires - Procédures Les procédures de réception: <ul style="list-style-type: none"> - Accès - Déchargement - Contrôle quantitatif et qualitatif - Identification du produit et de ses caractéristiques - Vérification du bon de commande et du bon de livraison - Agréage des produits frais - Notification des réserves - Enregistrement - Etiquetage - Rangement des marchandises / stockage (<i>principes fondamentaux, règles...</i>) - Traitement des emballages et déchets - Participation à la gestion des retours Les documents et outils (notamment informatiques) liés à la réception: <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation, transmission Le maintien de la propreté des zones – et – la gestion des déchets <ul style="list-style-type: none"> - Nettoyage, rangement 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Exposés / Observations / Travaux pratiques 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles. - Evaluation en agence dans des situations courantes 		
<u>Nombre d'heures :</u> 24 h 30 – suggestion : 10 h 30 théorie – 14 h en travaux pratiques		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 5
	Techniques et Produits	La Préparation des Commandes
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer dans la fonction et l'organisation de la préparation des commandes - Appréhender pour chaque étape de la préparation les tâches à effectuer et procédures à respecter 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> la fonction de l'Employé Logistique en préparation des commandes : <ul style="list-style-type: none"> - <i>place</i> - <i>rôle</i> - <i>qualités</i> rappels des principes d'organisation : <ul style="list-style-type: none"> - <i>zones</i> - <i>horaires</i> - <i>procédures</i> les différentes étapes de la préparation (dans le respect des règles de sécurité) : <ul style="list-style-type: none"> - <i>amont</i> - <i>début de préparation</i> - <i>validation de fin de préparation – et – contrôles</i> les opérations à effectuer pour chaque étape (en vocal) <ul style="list-style-type: none"> - <i>tâches et procédures</i> - <i>outils de l'Employé Logistique – notamment informatiques</i> gestion des ruptures fin de poste : <ul style="list-style-type: none"> - <i>nettoyage de la zone de travail</i> - <i>respect de la sécurité</i> 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - observations - travaux pratiques 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles. - Evaluation en entrepôt dans la mise en situation. 		
<u>Nombre d'heures : 14 h</u> – suggestion : 7 h théorie (en salle) – 7 h travaux pratiques		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 6
	Techniques et Produits	L'Expédition et Chargement des Produits
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer dans la fonction et dans l'organisation de l'expédition et du chargement des produits - Appréhender pour chaque étape de la préparation les tâches à effectuer et procédures à respecter 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> la fonction de l'Employé Logistique en expédition <ul style="list-style-type: none"> - <i>place</i> - <i>rôle</i> - <i>qualités</i> rappels sur les principes d'organisation <ul style="list-style-type: none"> - <i>zones</i> - <i>horaires</i> - <i>procédures</i> les différentes étapes de l'expédition (et chargement des produits) en vue de l'optimisation du chargement les opérations à effectuer pour chaque étape (en vocal) suivant les types de produits <ul style="list-style-type: none"> - <i>tâches et procédures</i> - <i>outils de l'Employé Logistique – notamment informatiques</i> contrôles ultérieurs, nettoyage et rangement 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - observations - travaux pratiques 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles. - Evaluation en entrepôt dans la mise en situation. 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h – suggestion : 3 h 30 théorie (en salle) – 3 h 30 travaux pratiques</p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 7
	Techniques et Produits	La Démarque
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etre un acteur de la lutte contre la démarque - Suivre les procédures liées à la démarque 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> la démarque: <ul style="list-style-type: none"> - <i>définition : impact sur résultats, intéressement, participation</i> - <i>différents cas : casse, vol, erreurs</i> - <i>différentes stratégies à mettre en œuvre en fonction des cas</i> les moyens de lutte contre la démarque les procédures à suivre sur la démarque connue 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation sur les connaissances techniques liées à la démarque à partir de questionnaires. - Evaluation en entrepôt sur le respect des procédures à suivre en cas de démarque connue. 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 3 h 30</p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 8
	Techniques et Produits	La Qualité
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - appréhender la démarche qualité mise en place au sein de l'entreprise - viser à la qualité dans l'exercice de sa fonction 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> la démarche qualité au sein de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - <i>généralités</i> - <i>procédures</i> les attentes par rapport à un Employé Logistique <ul style="list-style-type: none"> - <i>comportements attendus</i> - <i>procédures</i> 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposé - interventions du responsable qualité (<i>si possible faire intervenir le Responsable Qualité de la Coopérative</i>) 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation QCM 		
<u>Nombre d'heures : 3 h 30</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 9
	Techniques et Produits	CACES 1, 3, 5
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir la qualification pour l'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> - de transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commande au sol de levée inférieure à 1 mètre - de chariots élévateurs en porte à faux de capacité inférieure à 6000 kg - de chariots élévateurs à mat rétractable 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixé par la législation sur les chariots élévateurs (CACES R 389) <ul style="list-style-type: none"> - <i>formation théorique</i> - <i>formation pratique</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - celles de l'Organisme habilité retenu 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tests / délivrance CACES 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 35 h</p>		

Domaine III

Communication et participation au travail d'équipe

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Règles de communication et connaissance de soi	7 h	x
2	Accueil, image et communication	7 h	x
3	Le travail en équipe	7 h	x
Total		21 h	x
Total général		21 h	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 1
	Communication et Participation au travail d'Equipe	Règles de Communication et Connaissance de Soi
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer et appliquer les règles générales en matière de communication - Utiliser les principaux outils de communication - Mieux se connaître pour être plus efficace 		
<u>Contenu :</u> <p>1. La communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>nature, modes, outils, composantes</i> - <i>la communication verbale : importance, composantes, entraînement à...</i> - <i>la communication non verbale : importance, impact (tenue vestimentaire) entraînement</i> - <i>la communication écrite : nécessité entre services et salariés d'un même service, type de message.</i> <p>2. Approche de la connaissance de soi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>analyse des points forts et faibles dans chaque mode de communication</i> - <i>mise en place d'une stratégie en vue d'amélioration</i> 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - exercices - jeux de rôle 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation - Evaluation en entrepôt du comportement personnel dans des situations courantes. 		
<u>Nombre d'heures :</u> 7 h		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 2
	Communication et Participation au travail d'Equipe	Accueil, Images et Communication
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir au mieux les approvisionneurs, transporteurs et collègues dans l'entrepôt et répondre au mieux à leurs attentes 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> L'importance de l'image <ul style="list-style-type: none"> - supports et vecteurs de l'image L'accueil de toute personne <ul style="list-style-type: none"> - composantes - qualités attendues (comportementales, physiques, psychologiques...) - entraînement à l'accueil en tant qu'acteur et observateur (bonjour, service, écoute...) La prise de congé après échanges <ul style="list-style-type: none"> - composantes - qualités attendues (comportementales, physiques, psychologiques...) - entraînement à la prise de congé en tant qu'acteur et observateur (au revoir, merci, sourire..) Les relations avec les autres salariés de l'entrepôt <ul style="list-style-type: none"> - modes de relations (visuel, écrit) - importance et analyse des informations reçues et / ou à communiquer La gestion du stress des interlocuteurs <ul style="list-style-type: none"> - transporteurs - collègues de la coopérative 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - exercices - jeux de rôle - mise en situation 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation - Evaluation en agence dans des situations diverses. 		
<u>Nombre d'heures : 7 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 3
	Communication et Participation au travail d'Equipe	Le Travail en Equipe
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à la dynamique de l'équipe - Produire des résultats - Maintenir des relations harmonieuses 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> Dynamique d'équipe <ul style="list-style-type: none"> - Donner son opinion de façon pertinente et constructive - Ecouter et reformuler les idées avancées au sein de l'entreprise - Se préoccuper de la participation des autres Production des résultats <ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte des résultats à atteindre - Prendre des initiatives – et – se donner une méthode de travail Maintenir des relations harmonieuses <ul style="list-style-type: none"> - Encourager la solidarité et favoriser l'intégration des interactions - Reconnaître la contribution des autres - Intervenir pour favoriser la résolution des conflits - Manifester de l'enthousiasme 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices d'application en lien avec le vécu des participants 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : mise en situation 		
<u>Nombre d'heures : 7 h</u>		

Domaine IV

Bases de gestion commerciale et économie

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Bases de gestion commerciale	3 h 30	x
2	Bases d'économie	7 h	x
Total		10 h 30	x
Total général		10 h 30	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 1
	Bases de Gestion Commerciale et Economie	Gestion Commerciale (et réglementation)
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les différents règlements et normes concernant les produits (par rapport à leur vente) 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Approche des normes techniques relatives aux produits - Approche de la réglementation commerciale (notions de base sur information du client, étiquetage...) 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires 		
<p><u>Nombre d'heures : 3 h 30</u></p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 2
	Bases de Gestion Commerciale et Economie	Bases d'Economie
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenir en salarié "responsable" 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> Notions d'économie d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - <i>Chiffre d'affaires</i> - <i>Résultats</i> - <i>Bilans</i> Notions sur les Coopératives <ul style="list-style-type: none"> - <i>Statuts</i> - <i>Comparaison aux autres types de sociétés</i> Lecture de documents de présentation des résultats de la Coopérative 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices à partir de documents de la Coopérative (si possible sous forme ludique) 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : QCM 		
<u>Nombre d'heures : 7 h</u>		

Domaine V

Sécurité

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Préparation brevet sauveteur secouriste du travail	14 h	x
2	Gestes et postures (rachialgie)	7 h	x
Total		21 h	x
Total général		21 h	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 1
	Sécurité	Préparation Brevet Sauveteur Secouriste du Travail
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Devenir Sauveteur Secouriste du Travail – dans le respect de la réglementation en vigueur 		
<u>Contenu :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. le sauvetage secourisme du travail 2. la recherche des risques persistants pour protéger 3. l'examen de la victime – et – l'alerte 4. le secourisme 5. les situations inhérentes aux risques spécifiques 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - pratique 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Tests / évaluation - Délivrance du Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail 		
<u>Nombre d'heures : 14 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 2
	Sécurité	Gestes et Postures (Rachialgie)
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exécuter les tâches quotidiennes en respectant des principes de sécurité de base 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anatomie du dos / pathologies de la colonne vertébrale / causes du mal de dos 2. Principes de sécurité 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - pratique / exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaire en fin de formation 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

Domaine VI

Spécificités

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Spécificités de l'entreprise	7 h	x
2	Approche de la fonction et spécificités de la fonction	10 h 30	x
Total		17 h 30	x
Total général		17 h 30	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VI	Module 1
	Spécificités	Spécificités de l'Entreprise
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe et de la coopérative d'appartenance. - Appréhender le rôle des instances représentatives - Appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite... en lien avec la Convention Collective de la Branche 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>Ce module doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De situer l'entreprise face à sa concurrence - D'approfondir des modules dans la logique de la coopérative et notamment sur : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les gammes</i> - <i>Les messages "propres" en termes d'image et de communication</i> - <i>Les procédures</i> - <i>Les outils informatiques et documents utilisés au sein de la coopérative</i> - D'énoncer les valeurs de l'entreprise coopérative - D'appréhender le rôle des instances représentatives (CE, DD, CHSCT...) - D'appréhender la Convention Collective de Branche (rémunération, prévoyance, retraite...) 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - échanges - apports - interventions responsables (notamment sur les valeurs...) 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir de questionnaires, tests "spécifiques" aux entreprises elles-mêmes, et, dans des situations courantes. 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VI	Module 2
	Spécificités	Les Spécificités de la Fonction
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer en tant que salarié d'un entrepôt de la Coopérative : - en caractérisant la fonction occupée, les tâches à effectuer et l'importance de cette fonction. - en appréhendant son propre statut au sein de la Coopérative et de la Branche 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>Il s'agit dans ce module :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>D'établir avec les salariés en formation eux-mêmes une fiche de fonction à compléter au fur et à mesure - à des étapes différentes de la formation</i> - <i>D'appréhender les bases de la législation sociale (Convention Collective, Fiche de paie...)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - échanges - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques à la coopérative elle-même 		
<p><u>Nombre d'heures : 10 h 30</u></p>		

Domaine VII

Stage d'application dans l'entreprise

Durée : 84 heures

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VII
	Stage d'Application dans l'Entreprise
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none">- Mettre en application les savoirs et savoirs faire acquis en formation	
<u>Contenu :</u> <ul style="list-style-type: none">- mise en application en :<ul style="list-style-type: none">- réception- préparation- expédition <p>en utilisant les outils et dans le contexte de l'entrepôt</p>	
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none">- compagnonnage	
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u> <ul style="list-style-type: none">- bilans intermédiaires avec coordinateur pédagogique de la formation	
<u>Nombre d'heures : 84 h</u>	

Domaine VIII

Suivi. – Bilan

MODULE	APPELLATION	FORMATION en centre (durée)	FORMATION interne (durée)
1	Accueil	3 h 30	x
2	Bilan intermédiaire (et synthèse)	17 h 30	x
3	Bilan final	7 h	x
Total		28 h	x
Total général		28 h	

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VIII	Module 1
	Suivi et Bilan	Journée d'accueil
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender l'organisation de la profession. - Situer le rôle de la CPNE-FP - Situer la préparation au Certificat de Qualification Professionnelle dans la politique de Formation de la profession. - Se situer dans le cadre de la préparation au Certificat de Qualification Professionnelle et dans le groupe en formation. 		
<p><u>Contenu :</u> (interventions possibles de représentants de la Branche)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Profession: chiffres clés, organisation, évolution, explication du mot Coopérative. 2. La politique de formation au sein de la Profession et le rôle de la CPNE-FP. 3. Le CQP au sein de cette politique de formation. 4. La Formation de préparation au CQP dans le cadre du contrat ou période de professionnalisation (ou autres statuts). 5. Les éléments de la Formation suivie (planning, alternance, évaluations...). 6. La constitution du groupe en formation (techniques de présentation des stagiaires...). 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - échanges 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p>		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 3 h 30</p>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VIII	Module 2
	Suivi et Bilan	Bilans Intermédiaires
<u>Objectifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir en cours de formation des points réguliers (acquis, axes de progrès, régulation...) 		
<u>Contenu :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Au delà des évaluations formatives proposées par les formateurs eux-mêmes, il s'agit de permettre aux salariés : <ul style="list-style-type: none"> - de faire le point sur leur formation en cours de cursus en faisant : <ul style="list-style-type: none"> - <i>une évaluation de type "sommatif"</i> - <i>un bilan de la formation portant sur les contenus, méthodes et relations en vue de réajustements éventuels</i> - <i>un suivi individualisé</i> - de se positionner en : <ul style="list-style-type: none"> - <i>énonçant leurs aptitudes, leurs souhaits en matière de poste (réception, préparation des commandes, expéditions...)</i> - <i>cernant les besoins de la Coopérative</i> 		
<u>Méthodes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Quizz - Questionnaires - Echanges 		
<u>Critères d'évaluation pédagogique :</u>		
<u>Nombre d'heures : 7 h</u>		

CQP Employé Logistique Coopératives de Consommateurs	Domaine VIII	Module 3
	Suivi et Bilan	Bilans Final
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir le bilan final de la Formation en présence du maximum d'acteurs de la Formation, et, représentants de la profession – bilan visant à faire le point : <ul style="list-style-type: none"> - sur les acquisitions - sur l'aptitude à exercer la fonction 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un T.P. sur une opération liée au métier - une réalisation décidée (formateur, tuteur, chef d'agence, stagiaire) en milieu de formation <ul style="list-style-type: none"> - <i>en situation réelle</i> - <i>ou en commentant une situation donnée (film...)</i> - Un entretien sur une "proposition" d'amélioration dans la fonction ou dans l'entrepôt <ul style="list-style-type: none"> - <i>dans le contexte du travail</i> - <i>ou en commentant une situation donnée (film...)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Concret - Pragmatique 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

Mise en application

Le présent cahier des charges sera applicable à la date de la signature par les organisations syndicales représentatives.

Chaque partie prenante en recevra un exemplaire dûment signé.

Il sera déposé en cinq exemplaires à la direction départementale du travail et de l'emploi et au conseil des prud'hommes de Paris.

La FNCC est chargée des formalités du dépôt.

Fait à Paris, le 6 mars 2006.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

FNCC.

Syndicats de salariés :

CFTC ;

CFE-CGC.