

Brochure n° 3287

**Convention collective nationale**

IDCC : 1947. – **NÉGOCE DE BOIS D'ŒUVRE  
ET PRODUITS DÉRIVÉS**

---

**ACCORD DU 20 JUIN 2007**

**PORTANT CRÉATION DU CQP « RESPONSABLE DE CENTRE DE PROFIT »**

NOR : ASET0751074M

IDCC : 1947

Vu la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004, et notamment son titre I<sup>er</sup> relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu l'accord du 5 décembre 2003, intégrant les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003, relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu les articles L. 980-1 et L. 981-2 du code du travail visant l'obtention de qualifications professionnelles par la voie de la professionnalisation ;

Vu l'accord du 25 novembre 1997 portant création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle ;

Vu l'accord national de classification professionnelle du 17 décembre 1996 ;

Vu l'accord du 29 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, et notamment son article 9 portant sur les CQP ;

Vu l'accord-cadre du 22 décembre 2005 portant création de CQP dans la branche du négoce de bois,

il a été convenu ce qui suit :

**Article 1<sup>er</sup>**

*Reconnaissance et validation des CQP*

Les membres de la CPNEFP, lors de la séance du 20 juin 2007, ont validé la création du certificat de qualification professionnelle de « Responsable de centre de profit » de la branche du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés.

Chaque CQP est créé pour une période probatoire de 3 ans.

Au terme de cette période, le CQP est :

- soit reconduit annuellement tacitement ;
- soit supprimé par la CPNEFP, après dénonciation de l'une des parties par lettre recommandée ;
- soit reconduit après d'éventuelles modifications décidées par la CPNEFP pour une durée de 3 ans probatoires et renouvelables.

## **Article 2**

### *Approbation des cahiers des charges pédagogiques*

Les membres de la CPNEFP, en date du 20 juin 2007, ont validé le cahier des charges pédagogiques du CQP ci-dessus visé et joint en annexe du présent accord.

## **Article 3**

### *Entrée en vigueur de l'accord*

Le présent accord, conclu pour une durée indéterminée, entrera en vigueur à compter de sa signature, sous réserve du droit d'opposition qui pourrait être exercé par les organisations syndicales.

## **Article 4**

### *Force obligatoire de l'accord*

Les partenaires sociaux décident que le présent accord est impératif en la matière.

Les accords territoriaux, d'entreprise, d'établissement et de groupe du négoce de bois et de produits dérivés, relatifs à la reconnaissance des CQP, ne peuvent comporter de clauses dérogeant aux dispositions résultant du présent accord et ses avenants, sauf dispositions plus favorables pour les salariés.

## **Article 5**

### *Dépôt et extension de l'accord*

Le texte fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues aux articles L. 132-10 et suivants du code du travail.

La fédération française du négoce de bois s'engage à notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise d'un exemplaire de l'accord signé contre décharge, le texte du présent accord signé à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au plan national, à l'issue de la procédure de signature.

Les organisations syndicales représentatives au plan national non signataires peuvent, dans le respect des règles prévues à l'article L. 132.2-2 du code du travail, faire opposition dans un délai de 15 jours à compter de la notification.

Fait à Paris, le 20 juin 2007.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

**Organisation patronale :**

Fédération française du négoce de bois (FFNB).

**Syndicats de salariés :**

Fédération des employés et cadres (FEC) CGT-FO ;

Fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services  
(FNECS) CFE-CGC ;

Fédération nationale des salariés de la construction et du bois  
(FNCB) CFDT.

## ANNEXE

---

### **Certificat de qualification professionnelle de « Responsable de centre de profit »**

#### I. – Définition de la qualification

Basée sur la convention collective nationale du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du métier en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités possibles ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP).

Présentation de la fonction : responsable d'un centre de profit (chef d'agence, chef de dépôt) de la branche du négoce du bois d'œuvre et produits dérivés

Il est responsable de l'agence ou du dépôt, chef d'établissement :

- en apportant au client le service et les prestations attendues ;
- en visant l'atteinte des objectifs fixés en matière de chiffre d'affaires, de marge et de résultat ;
- en manquant son équipe et en veillant à l'épanouissement et au respect de chacun ;
- en étant garant des moyens d'exploitation en optimisant les charges d'exploitation ;
- en étant responsable de l'application de toutes les règles légales ;
- en représentant l'agence, le groupe ou l'enseigne dans son secteur géographique.

#### Principales activités

Dans le domaine commercial :

- fait vivre et développe le négoce dans sa zone géographique (analyse de marché, veille concurrentielle...) ;
- participe à la conception et met en application le plan de développement ;
- propose les évolutions de la gamme de produits ;
- définit, applique les plans d'action à court terme pour accroître le chiffre d'affaires et la marge brute et anime commercialement ;
- est personnellement responsable du contact clients, gère les litiges, communique les attentes clients à sa direction générale, suit et manage les encours et risques clients ;
- tient et gère les stocks afin d'éviter les ruptures et les surstocks ;
- participe à la négociation des achats de produits locaux et approvisionne tous produits.

Dans le cadre de la gestion :

- est garant de l'administration courante (factures, paies, bons à payer, horaires, déclarations...);
- participe et/ou propose le budget, les objectifs et le plan de développement pour atteindre les objectifs ;
- suit son chiffre d'affaires, sa marge brute, contrôle les écarts avec objectifs ;
- est responsable du compte d'exploitation (produits, charges, résultats) ;
- est garant de l'application et du respect des procédures définies par la direction générale ;
- gère les stocks pour éviter les surstocks, les ruptures et est responsable des inventaires ;
- gère les moyens d'exploitation et en assure la maintenance.

Dans le cadre de la communication :

Interne :

- est le relais entre la direction générale et son équipe dans une communication ascendante et descendante ;
- fait vivre la communication interne au sein de l'agence ;
- est à l'écoute de son équipe ;
- anime les réunions d'information et crée l'adhésion du personnel à la politique de l'entreprise.

Externe :

- est porteur de l'image auprès des interlocuteurs externes ;
- veille à la bonne tenue du point de vente et de son environnement (propreté, rangement, signalétique...);
- représente l'entreprise auprès des institutionnels locaux et engage l'entreprise.

Dans le cadre du management et de l'animation d'équipe :

- organise les ressources humaines de l'agence et les conditions de travail ;
- anime, motive, sécurise, gère et contrôle son équipe ;
- assure la gestion des ressources humaines :
  - participe au recrutement et à la gestion des plans de carrière ;
  - apprécie les performances et conduit des entretiens d'évaluation ;
  - sanctionne si nécessaire ;
  - met en œuvre la formation continue tant au niveau collectif qu'individuel ;
  - participe et suit la fixation de la rémunération ;
- met en œuvre la démarche qualité ;
- applique les dispositions spécifiques définies par la direction générale ;
- est l'interlocuteur des représentants du personnel (délégués du personnel, comité d'entreprise, comité d'établissement, comité d'hygiène et de sécurité, et des conditions de travail).

Dans le cadre de la prévention, sécurité et respect de l'environnement :

- garantit la sécurité des personnes (personnels et clients) et des biens ;

- met en œuvre les décisions du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ;
- veille au respect de la réglementation en matière d'environnement (déchets, triage...) ;
- assure la mise à jour régulière du document unique et la mise en œuvre des préconisations des organismes de contrôle.

#### Place dans l'organigramme

- placé sous la responsabilité de la direction générale (ou d'un membre délégué par cette direction) ;
- il en a la délégation sur le négoce dont il assure la direction et rend compte régulièrement de son activité.

## II. – Public visé et modalités de recrutement

Comme pour tout certificat de qualification professionnelle (CQP) du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés et conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, ce CQP s'adresse notamment à :

- des salariés de moins de 26 ans, dans le cadre du contrat de professionnalisation.
- des salariés ayant au sein du négoce une expérience reconnue :
  - soit de 4 ans minimum comme attaché technico-commercial (ATC) ou vendeur interne confirmé ;
  - soit de 2 ans minimum comme manager d'équipe :
    - dans le cadre de périodes de professionnalisation ;
    - dans le cadre du droit individuel de formation.
- les salariés occupant la fonction au sein d'agence :
  - dans le cadre de périodes de professionnalisation ;
  - dans le cadre du droit individuel de formation.
- les salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par l'entreprise, en lien avec l'organisme de formation choisi pour assurer la formation sur la base souhaitée dans l'accord sur la création de certificats de qualification professionnelle (CQP).

La CPNEFP demande de veiller au niveau initial et préconise le niveau III de l'éducation nationale (BTS, DUT ou titre homologué à bac + 2).

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimum au début de la formation	CLASSIFICATION et coefficient minimum après obtention du CQP	DURÉE du contrat maximum	NOMBRE d'heures formation
Responsable de centre de profit (chef d'agence, chef de dépôt)	Coefficient 230 Niveau AM II Echelon I	Coefficient 420 Niveau C III	12 mois	280

### III. – Domaines et modules de formation

#### A. – Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce, du bois d'œuvre et produits dérivés :

1. A fixé à 280 heures le nombre d'heures de formation ;
2. A réparti la formation en 5 domaines, outre une présentation détaillée du métier du négoce du bois :
  - I. Animation économique ;
  - II. Animation commerciale ;
  - III. Animation humaine, management des hommes ;
  - IV. Logistique ;
  - V. Prévention, sécurité, environnement.
3. Propose au sein de chaque domaine un nombre d'heures de formation en organisme de formation (sans modulation inférieure possible).
4. Insiste sur la nécessité d'une réflexion, avant le démarrage de la formation, entre les deux pôles 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'entreprise qui se doit de réfléchir aux fonctions et aux tâches à faire effectuer à chaque étape du contrat (accueil, immersion, apprentissage, validation...) et de désigner un tuteur (premier responsable de la formation).

Tout tuteur devra suivre une formation à cette fonction assurée par un organisme différent de celui intervenant dans la formation de préparation au CQP « Formation » :

- portant sur le rôle et mission ;
  - s'effectuant par regroupements et visites tout au long de la formation du salarié préparant le certificat de qualification professionnelle (CQP).
5. Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon la plus concrète possible 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.

## Cinq domaines de formation

Introduction : Le métier du négoce du bois .....	28 heures.
I. – Animation économique .....	28 heures.
II. – Animation commerciale .....	49 heures.
III. – Animation humaine, management des hommes .....	91 heures.
IV. – Logistique .....	42 heures.
V. – Prévention, sécurité, environnement .....	28 heures.

## Bilan de la formation

VI. – Jury de fin de formation .....	14 heures.
Total en heures .....	280 heures.

## B. – Présentation de chaque domaine de formation

### Avertissement

Pour chacun des 5 domaines de formation, on trouvera ci-après :

Une présentation générale avec indication :

- d’orientations et axes de formation ;
- du nombre d’heures à consacrer ;
- de méthodologie possible.

### Introduction : Le métier du négoce du bois

Cette introduction doit permettre au salarié en formation :

- de mieux appréhender le monde du travail et le secteur professionnel dans lequel il exerce ;
- de se doter d’outils lui permettant d’être plus efficace ;
- de conduire un projet relatif à une question à traiter, à améliorer pour l’agence et l’enseigne amenant à une recherche d’informations, au traitement de l’information et à la mise en œuvre.

La formation pourra être organisée autour des axes suivants :

1. L’environnement général de la profession :
  - thèmes généraux ;
  - thèmes d’actualité.
2. Le secteur du négoce du bois d’œuvre et produits dérivés :
  - son organisation ;
  - ses composantes ;
  - la filière de production et fournisseurs ;
  - le marché ;
  - les clients.
3. Les place et rôle du responsable :
  - la connaissance du projet de l’entreprise (ou enseigne) ;
  - la communication (descendante et remontante) ;



- la délégation ;
  - la gestion du temps ;
  - la gestion d'un dossier ;
  - la prise de décision ;
  - le développement personnel et l'efficacité personnelle.
4. Les étapes de la construction et les différents secteurs du négoce :
- l'initiation à la construction ;
  - les secteurs et les caractéristiques générales de chaque secteur.
5. Les familles de produits de chacun des secteurs du négoce.

Nombre d'heures : 28 heures.

Méthodologie :

- exposés ;
- visites, exemple : salons professionnels, expositions, entreprises fournisseurs ;
- interventions de spécialistes :
  - du commerce ;
  - interlocuteurs de l'entreprise, exemple : finances, formation ;
  - interlocuteurs du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés, exemple : chefs d'entreprise, directeurs commerciaux, responsable fédération...
- projet et suivi ;
- recherches personnelles et en groupe.

### Domaine I. – Animation économique

En tenant compte des acquis antérieurs des salariés engagés dans la formation, la formation s'organise autour des thèmes suivants :

Organisation du négoce (et enseigne) :

- spécialités ;
- outils de suivi ;
- les tableaux de bord ;
- systèmes d'information.

Base de comptabilité générale et analytique, bilans, compte d'exploitation (marge, encours), gestion financière.

Nombre d'heures : 28 (évaluations comprises).

Méthodologie/modalités d'évaluation :

- exposés ;
- mise en situation ;
- simulation ;
- travaux pratiques ;
- recherches ;
- cas pratiques ;
- projets.

### *Module 1 : Organisation et place du négoce*

Objectifs pédagogiques :

- situer la place du négoce au sein de l'entreprise et du groupe ;
- appréhender et utiliser les outils de suivi économique.

Eléments du contenu :

1. L'organisation et la place du négoce au sein de l'entreprise et du groupe :

- poids ;
- systèmes informatiques.

2. Les outils de suivi économique :

- le plan de marge ;
- tableaux de bord.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

### *Module 2 : Base de comptabilité*

Objectifs pédagogiques :

- lire et comprendre un bilan (ouverture de compte...), tableaux de bord... compte de résultats ;
- appréhender la gestion financière du négoce ;
- maîtriser le crédit client.

Eléments du contenu :

1. Bases de comptabilité générale et analytique.

2. Lecture et analyse d'un bilan.

3. Gestion financière du négoce.

4. Gestion crédits.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

### *Module 3 : Approvisionnements et négociation commerciale*

Objectifs pédagogiques :

- déterminer les approvisionnements ;
- négocier avec les fournisseurs.

Eléments du contenu :

1. Gestion des approvisionnements.

2. Négociation commerciale avec les fournisseurs.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

## Domaine II. – Animation commerciale

La formation est organisée autour des thèmes suivants :

Organisation et place du négoce (et de l'enseigne) :

- stratégie commerciale et méthodes, plan d'action commerciale ;
- études de marché ;
- étude de la concurrence et plan d'action ;
- actions de terrain...

Législation commerciale et législation spécifique :

- conditions générales de vente (seuils de revente à perte, affichage des prix, sensibilisation aux risques..., appellation des opérations commerciales...) ;
- contrats commerciaux ;
- concurrence...

Plan de vente (offre produits), politique tarifaire... évolution du plan de vente, adaptation.

Marketing, publicité (structures, analyse du marché/agence... mix... analyse)..., stratégie commerciale.

Merchandising (gestion libre service/linéaire... gestion d'un rayon, d'un linéaire).

Balisateur, affichage (actions locales... charte graphique...).

Organisation de l'accueil clients et de l'animation de la force de vente.

Animations commerciales : préparation, gestion quotidienne, bilan.

Promotions : préparation, gestion quotidienne, bilan.

Etude de la concurrence et plan d'actions.

Gestion des devis et de l'offre clients, crédits, encaissements.

Gestion de la documentation technique.

Nombre d'heures : 49 heures (évaluations comprises).

Méthodologie, modalités d'évaluation :

- exposés ;
- mise en situation ;
- simulations ;
- travaux pratiques ;
- recherches personnelles et/ou de groupe ;
- interventions de spécialistes.

### *Module 1 : Organisation et place du négoce, étude de la concurrence et plan d'actions*

Objectifs pédagogiques :

- situer le négoce au sein de la stratégie de l'entreprise et être en mesure de participer aux études de marché ;
- appréhender la concurrence et en déduire un plan d'action dans sa zone de chalandise.

Eléments du contenu :

1. La stratégie commerciale :

- définition ;
- méthodes.

2. Les études de marché :

- rôle ;
- méthodes.

3. Etude de la concurrence et plan d'action :

- outils d'étude de la concurrence ;
- fréquence et modalités d'étude de la concurrence ;
- bilans d'étude de la concurrence et établissement d'un plan d'action.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

### *Module 2 : Législation commerciale*

Objectif pédagogique :

- appréhender les textes de base régissant le commerce ;
- se situer dans le respect de cette législation.

Eléments du contenu :

1. La législation commerciale concernant :

- le produit (normes, étiquetage...) ;
- les prix ;
- la concurrence ;
- les opérations commerciales.

2. Le responsable d'un centre de profit du bois d'œuvre et produits dérivés et la législation commerciale :

- rôle par rapport aux clients, aux salariés et aux fournisseurs : information, contrôle.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

### *Module 3 : Du marketing à l'action commerciale*

Objectif pédagogique :

- appréhender les outils du marketing pour définir l'action commerciale du centre de profit.

Eléments du contenu :

1. Marketing :

- la fonction marketing dans l'entreprise, rôle et action ;
- connaître les bases, les différentes sources d'informations (interne et externe) ;
- maîtriser la démarche marketing (besoin, marché, produit) ;
- analyser et faire le diagnostic (axes de progrès et forces) de son centre de profit.

2. Définir sa stratégie d'objectifs :

- la gestion de la relation client et fidélisation client ;
- développer le CA, la marge ;

- trouver des leviers de développement ;
  - composer son mix de base (prix, produit, promotion, place).
3. Concevoir et mettre en place l'action commerciale définie :
- préparation et suivi du bilan.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

#### *Module 4 : Le merchandising, un outil commercial*

Objectif pédagogique :

- appréhender le merchandising pour développer la rentabilité du centre de profit.

Eléments du contenu :

1. Définition du merchandising :
  - un outil d'aide à la vente et de fidélisation du client ;
  - les techniques et méthodes de base ;
  - les différentes formes de merchandising ;
  - son implication avec le marketing ;
  - la connaissance du comportement et des attentes du client en point de vente.
2. Connaître les règles de présentation et d'implantation :
  - les mises en avant ;
  - gestion de linéaire ;
  - les actions de promotions.
3. Le merchandising, levier de rentabilité :
  - le merchandising de gestion ;
  - les indicateurs de gestion du linéaire, d'une zone ;
  - les rotations de stocks ;
  - évaluer les actions de promotions.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

#### Domaine III. – Animation humaine. – Management

La formation visera à garantir des connaissances de base et à doter le responsable de centre de profit en formation, d'outils utilisables dans l'animation quotidienne d'une équipe de salariés.

Effectuée hors agence, elle doit permettre à la personne en formation de mieux connaître et d'analyser sa propre pratique (management, par exemple, auto-évaluation).

Ce pôle est essentiel et doit être adapté aux valeurs que l'entreprise (ou enseigne) veut véhiculer.

Dans le cadre de ce pôle, les axes de formation suivants seront retenus :

- la communication : règles et prise de parole, formalisation par écrit ;
- les réunions : types, animation, place du responsable de centre de profit ;

- les entretiens : types, place et comportement du responsable de centre de profit ;
- la législation sociale ;
- le recrutement ;
- l'organisation du travail (planning, définition des tâches et missions) ;
- l'animation de son équipe de salariés (technique, management...) ;
- la délégation et savoir déléguer ;
- les sanctions et la reconnaissance des salariés ;
- la gestion de son temps et du temps des salariés ;
- l'évaluation d'un salarié (et de l'équipe) : compétences, motivations... ;
- la formation des salariés et le rôle du responsable de centre de profit dans ce domaine ;
- la politique salariale/motivation... primes sur objectifs dans le cadre de sa délégation ;
- les relations avec les instances représentatives du personnel (IRP).

Nombre d'heures : 91 heures (évaluations comprises).

Méthodologie, modalités d'évaluation :

- exposés ;
- jeux de rôles ;
- travaux pratiques ;
- recherche personnelle et en groupe ;
- interventions de spécialistes d'un domaine.

### *Module 1 : Recrutement et intégration des nouveaux salariés*

Objectifs pédagogiques :

- participer à la définition des besoins du négoce en matière de compétences et recrutement ;
- participer à la sélection des candidats aux postes préalablement définis ;
- procéder à l'intégration des nouveaux salariés.

Eléments du contenu :

1. La définition du poste à pourvoir et du profil de compétences requis ;
2. Le recrutement :
  - rédaction d'une annonce ;
  - réception et tri des candidatures ;
  - entretien de sélection.
3. L'accueil et le suivi des nouveaux salariés :
  - démarches ;
  - outils ;
  - entretiens de suivi et entretien de fin de période d'essai (ou de fin de CDD).

Etude de cas et « jeux de rôles ».

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

## *Module 2 : Organisation du travail. – Gestion du temps*

Objectifs pédagogiques :

- déterminer les postes et méthodes de travail des différents salariés sous sa responsabilité ;
- établir les horaires, charges de travail et optimiser le travail d'équipe ;
- suivre et contrôler le travail réellement effectué.

Eléments du contenu :

1. Les méthodes d'organisation du travail (analyse des tâches, procédures...).
2. L'optimisation du travail d'équipe :
  - charges de travail ;
  - horaires.
3. Les points clés de suivi et de contrôle du travail d'équipe : temps de présence, tenue, présentation, application des procédures.
4. La gestion du temps (pour soi et pour les salariés) :
  - principes, priorités ;
  - mise en situation.
5. La gestion du stress :
  - son propre stress ;
  - le stress des salariés et clients.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

## *Module 3 : Animation d'une équipe. – Généralités*

Objectifs pédagogiques :

- se positionner dans la hiérarchie de l'entreprise (ou enseigne) ;
- distinguer les éléments constitutifs d'un groupe et les relations entre ses membres ;
- appréhender les paramètres du travail en équipe ;
- analyser son style de management et ses effets en vue d'améliorer son influence sur l'équipe ;
- déléguer aux membres du personnel du négoce.

Eléments du contenu :

1. La communication et ses règles :
  - fonctionnement, freins, outils ;
  - quoi ? quand ? comment ? où ? à qui ? avec qui ?
2. Le management :
  - place, fonctions, responsabilités ;
  - différents styles et analyse de son propre style ;
  - attentes, motivation des salariés.

### 3. Le travail et l'animation d'équipe :

- caractéristiques, avantages, limites ;
- prise de décision ;
- les techniques d'animation.

### 4. La délégation :

- à qui ? quoi ? quand ? comment ? ;
- formation et accompagnement.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

## *Module 4 : Animation d'une équipe. – Techniques*

### Objectifs pédagogiques :

- se fixer des techniques et moyens d'animation d'une équipe au quotidien ;
- s'auto-évaluer dans sa pratique au quotidien, notamment sur la gestion du temps et la délégation ;
- savoir « parler vrai » et « agir vrai ».

### Eléments du contenu :

1. Les techniques d'animation d'équipe (choix, objectifs...).
2. Les réunions (types, animation, rôle...).
3. Les entretiens (types, animation, rôle...).
4. Les moyens d'expliquer au salarié le sens et la portée d'une décision le concernant notamment une sanction.
5. Les moyens d'évaluation de la gestion de son « propre » temps (priorités).
6. Les moyens d'évaluation de sa propre délégation.

Rappel du nombre d'heures : 21 heures.

## *Module 5 : Législation sociale et droit du travail*

### Objectifs pédagogiques :

- respecter et faire respecter la législation sociale et la législation paye ;
- être informé et assumer pleinement la délégation accordée par l'entreprise.

### Eléments du contenu :

1. Aspects juridiques et administratifs du droit social, et rôle du responsable du centre de profit (contrats, congés, rémunérations...) à chaque étape (embauche, quotidien, départ...).
2. Politique salariale (analyse des rubriques du bulletin de paye, primes diverses, intéressement et participation...).
3. Obligations légales et conventionnelles (temps de travail, congés, convention collective nationale (n° 3287) et législation sur la sécurité (des personnels, du public accueilli, des biens et documents)).



4. Tableau de bord social de l'équipe.
5. Institutions représentatives du personnel et rôle.
6. Affichage et registres à tenir : inspection du travail, personnel, sécurité...
7. Point sur la délégation du responsable du centre de profit (par rapport à l'entreprise et enseigne...).

Rappel du nombre d'heures : 21 heures.

#### *Module 6 : Entretien d'évaluation et entretien professionnel*

Objectifs pédagogiques :

- savoir conduire un entretien annuel d'évaluation de performances ou un entretien professionnel avec les membres de son équipe.

Eléments du contenu :

1. Les règles de l'entretien.
2. Les phases de l'entretien.
3. Le bilan de l'entretien.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

#### *Module 7 : Formation professionnelle. – Généralités*

Objectifs pédagogiques :

- appréhender le dispositif de formation professionnelle (première et continue) ;
- se situer en tant que responsable de la formation collective et individuelle au sein du négoce.

Eléments du contenu :

1. Les composantes du dispositif de formation professionnelle continue :
  - plan de formation ;
  - alternance ;
  - droit individuel à la formation (DIF) ;
  - congé individuel de formation (CIF) ;
  - validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
  - entretien professionnel.
2. La politique de formation au sein de la branche :
  - commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) ;
  - certificats de qualification professionnelle (CQP).
3. La politique de formation au sein de l'entreprise :
  - établissement du plan de formation au sein de l'agence ;
  - suivi des besoins collectifs et individuels.

4. La gestion et le suivi de la formation des salariés au sein de l'agence :
- formation et suivi des salariés et tuteurs de salariés en contrat ou période de professionnalisation ;
  - formation et suivi des salariés suivant des stages dans le cadre du plan de formation ;
  - entretiens avec les salariés... (avant et après formation).

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

#### Domaine IV. – Logistique

A travers ce domaine de formation, il s'agit de permettre aux salariés en formation :

- d'appréhender l'ensemble des spécificités liées au métier du négoce du bois en matière de logistique et de gestion des stocks ;
- d'appréhender au-delà des produits les services à proposer à la clientèle et la logistique à mettre en œuvre au sein du négoce.

Nombre d'heures : 42 heures.

Méthodologie :

- apports théoriques ;
- travaux de groupe ;
- co-enseignement, exemple : exposés de salariés en formation dans le champ de leurs compétences initiales :
  - visites ;
  - travaux pratiques ;
  - recherches.

#### *Module 1 : Réception des produits*

Objectifs pédagogiques :

- identifier la fonction réception ;
- énoncer les procédures de réception.

Eléments du contenu :

1. La fonction du réceptionnaire :
  - place ;
  - rôle (gestion des stocks, lutte contre la démarque, gestion des litiges) ;
  - qualités.
2. L'organisation de la réception :
  - local ;
  - horaires.
3. Les procédures de réception (dans le respect des règles de sécurité) :
  - accès ;
  - déchargement ;
  - contrôle quantitatif et qualitatif (identification du produit, vérification des bons de commande et de livraison, notification des réserves) ;
  - enregistrement ;
  - étiquetage ;

- ventilation des marchandises ;
- traitement des emballages ;
- gestion des retours.

4. Les documents et outils liés à la réception :

- utilisation, transmission.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence dans des situations courantes.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

*Module 2 : Stockage des produits*

Objectifs pédagogiques :

- énoncer les règles de stockage, de rangement et de classement des différents produits ;
- participer efficacement au stockage des produits en respectant :
  - les procédures ;
  - les règles de sécurité.

Eléments du contenu :

1. Le stockage des produits :
  - principes fondamentaux ;
  - règles de rangement et de classement.
2. L'opération de stockage :
  - procédures ;
  - sécurité ;
  - contraintes réglementaires.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence dans des situations courantes.

Rappel du nombre d'heures : 7 heures.

*Module 3 : Gestion des stocks*

Objectifs pédagogiques :

- superviser le suivi des stocks ;
- organiser, animer et évaluer un inventaire.

Eléments du contenu :

1. La gestion des stocks :
  - principes généraux ;
  - règles de procédures ;
  - codification ;
  - contrôle des entrées/sorties, la démarque.

2. Le rangement et le nettoyage des aires de stockage :

- principes généraux ;
- gestion des déchets.

3. Les inventaires :

- organisation ;
- recherche d'écarts ;
- bilan.

4. Saisies des pertes.

5. Règlement des litiges retours marchandises.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

### *Module 5 : Livraison des produits*

Objectif pédagogique :

- identifier les composantes et règles de livraison des produits :
  - au sein du négoce ;
  - hors du négoce.

Eléments du contenu :

1. Généralités.

1. La livraison au sein du négoce :

- prise en compte de la demande du client ;
- opération de livraison selon le bon de chargement (préfacturation) ;
- établissement du bon de livraison (postfacturation) ;
- conditionnement et emballage ;
- chargement du véhicule du client.

2. La livraison hors négoce :

- chargement des camions de l'agence ou du transporteur ;
- déchargement en sécurité chez le client ;
- représentation du négoce chez le client et remontée des informations recueillies.

2. Rôle du responsable de centre de profit dans le suivi de la livraison des produits.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Rappel du nombre d'heures : 14 heures.

## Domaine V. – Prévention. – Sécurité et respect de l'environnement

La formation donnée au sein de ce pôle doit permettre aux salariés en formation :

- de maîtriser la réglementation en matière de prévention et de sécurité des biens et des personnes au sein du négoce :
  - clients et partenaires ;
  - personnels (CACES, permis, produits dangereux...) ;
  - biens.
- de maîtriser les règles à rappeler aux attachés technico-commerciaux (ATC) et chauffeurs en matière de conduite économique et maîtrise du risque routier ;
- de se doter d'outils pour accéder aux modifications et évolutions dans ce domaine :
  - document unique ;
  - documents et préconisation des organismes de contrôle.

La formation sera organisée autour des axes suivants :

1. La réglementation en matière de prévention et de sécurité au sein d'un négoce :

- législation et responsabilité civile :
  - pour les personnels et partenaires ;
  - pour les clients ;
  - pour les biens.

2. Les rôles et missions du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et des organismes de contrôle.

3. L'inspection du travail, la médecine du travail, les services incendie (SDIS) :

- liens ;
- obligations.

4. Le document unique.

5. Les textes réglementaires en matière de respect de l'environnement.

6. Les affichages obligatoires.

Rappel du nombre d'heures : 28 heures.

## Domaine VI. – Bilan (et appréciation) final

Eléments du contenu :

Le bilan final en centre de formation sera organisé autour :

- d'une mise en situation faisant appel à des notions des différents domaines de formation ;
- de la présentation d'un dossier (avec soutenance) sur un projet conduit au long de la formation au sein de l'entreprise, en lien avec le tuteur.

Ce projet pourrait être conduit de manière individuelle ou groupale.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

Rappel du nombre d'heures : 14 heures (avec préparation).