

Brochure n° 3244

Convention collective nationale
IDCC : 1505. – COMMERCE DE DÉTAIL DES FRUITS
ET LÉGUMES, ÉPICERIE ET PRODUITS LAITIERS

AVENANT N° 114 DU 16 DÉCEMBRE 2013
RELATIF AU CQP « MANAGER D'UNITÉ COMMERCIALE
DU COMMERCE ALIMENTAIRE DE DÉTAIL »

NOR : ASET1450192M
IDCC : 1505

PRÉAMBULE

La branche professionnelle, du fait de l'évolution de ses métiers, des modes de consommation, des demandes et des publics, a décidé la mise en œuvre d'une rénovation de ses CQP.

Cette démarche s'inscrit dans une actualisation des référentiels de compétences des métiers de la branche professionnelle.

Elle vise à répondre aux besoins spécifiques des entreprises du commerce alimentaire de détail ainsi qu'aux attentes des candidats ayant un projet professionnel dans la branche.

Dans cet esprit, les partenaires sociaux décident de la création d'un CQP de manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail (CQP MUC CAD).

Cette qualification de manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail répond à l'évolution des métiers de la branche professionnelle tant en termes de besoin d'adaptation de l'appareil commercial qu'en termes de besoin de professionnalisation des fonctions de management.

Le CQP « Manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail » répond à une volonté des partenaires sociaux de la branche professionnelle d'apporter une réponse à des besoins opérationnels en management exprimés par les entreprises et d'offrir une évolution professionnelle aux salariés du secteur.

Article 1^{er}

Description du poste

1.1. Poste

Manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail (MUC CAD).

1.2. Mission principale

Le manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail a vocation à assurer la gestion de son (ses) espace(s) de vente dans un objectif de développement des ventes, de maîtrise des produits et d'accueil qualitatif de la clientèle dans le respect de la réglementation propre aux métiers de la branche professionnelle. Dans ce cadre, il met en œuvre les compétences visées par le référentiel du CQP.

1.3. Lieu de travail

Espace de vente dédié au commerce alimentaire de détail, sédentaire ou non.

1.4. Situation hiérarchique

Le manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail est sous la responsabilité du chef d'entreprise ou du responsable de service.

1.5. Classification

N5 de la grille de classification de la convention collective n° 3244, selon les modalités prévues par l'avenant-cadre relatif aux CQP.

Article 2

Modalités de la certification

La certification est délivrée par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche professionnelle, selon les dispositions de l'avenant n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

La certification est réalisée selon les dispositions du présent avenant.

2.1. Composition de la commission d'évaluation du CQP

La composition de la commission d'évaluation tient compte de la diversité des métiers des candidats proposés.

Elle est constituée comme suit :

- un professionnel, président de la commission ;
- deux professionnels minimum.

2.2. Epreuves de certification du CQP

Les épreuves de certification comprennent, suivant les temps indiqués :

- a) Un questionnaire à choix multiples ;
- b) Des écrits sur table ;
- c) Un entretien avec la commission d'évaluation.

2.3. Outils d'évaluation

La commission d'évaluation, afin de fonder son avis à l'attention de la commission de certification (CPNE), prend en compte :

- les résultats des épreuves de certification ;
- l'avis du responsable de l'entreprise d'accueil ou du tuteur du candidat ;
- l'avis de l'organisme de formation.

2.4. Spécificités de l'évaluation

dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE)

Pour les évaluations des candidats inscrits dans une démarche de VAE, les éléments suivants sont pris en compte par le jury d'évaluation :

- le dossier VAE ;
- l'entretien avec la commission d'évaluation.

2.5. Déroulement de la délibération

Un représentant de la branche professionnelle supervise et coordonne le déroulement de la réunion de délibération de la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation émet un avis circonstancié à l'attention de la CPNE de la branche professionnelle quant à la délivrance du CQP au candidat présenté.

Les avis émis par la commission d'évaluation sont transmis par le représentant de la branche professionnelle à la CPNE, qui statue selon les modalités prévues par l'avenant n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

Article 3

Référentiel de compétences et de certification pour le CQP « Manager d'unité commerciale du commerce alimentaire de détail »

3.1. Domaines de compétences mis en œuvre dans le CQP

Vente et conseil.

Organisation/gestion de l'unité de vente.

Animation d'équipe.

Législation et réglementation.

Produits.

Hygiène et sécurité alimentaire.

Sécurité et environnement.

3.2. Durée maximale des actions de formation

Les actions de formation comprennent, suivant les durées maximales suivantes :

- actions de positionnement : 14 heures ;
- formation en organisme de formation : 180 heures-310 heures ;
- formation en entreprise : 100 heures ;
- accompagnement dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience : 35 heures ;
- certification : 7 heures.

3.3. Référentiel de compétences et de certification

3.3.1. Domaines transversaux

COMPÉTENCES	OUTILS DE CERTIFICATION		
	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Accueillir, écouter et orienter le client		x	
S'informer des besoins du client		x	
Proposer les produits en fonction d'une demande simple		x	
Effectuer une vente additionnelle		x	
Suggérer un produit de remplacement et de substitution		x	
Peser les produits		x	
Enregistrer et encaisser		x	
Effectuer le rendu monnaie		x	
Traiter et/ou transmettre les demandes du client		x	
Régler les litiges client		x	x
Prendre congé du client		x	

COMPÉTENCES	OUTILS DE CERTIFICATION		
	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Informar et vérifier la tenue de travail adaptée (individu)		x	x
Vérifier l'état de propreté et de rangement de l'unité de vente		x	x
Contrôler l'état de propreté des zones de stockage et les conditions de conservation (température, hygrométrie, ventilation)	x		x
Mettre en place et faire appliquer les protocoles de nettoyage appropriés aux supports, zones et matériels	x	x	x
Gérer les emballages, consommables et déchets de l'unité de vente en appliquant les règles de tri des déchets de l'entreprise (cartons, papier, verre, bois, plastiques et déchets organiques, emballages consignés)	x	x	
Faire appliquer les règles de bonnes pratiques en matière de consommation d'énergie (eau, électricité, gaz)		x	x
Etablir les procédures de tri sélectif	x		x
Assurer la gestion administrative du tri des déchets de l'unité de vente (contrats...)		x	x
Expliquer et faire appliquer la réglementation sur la conservation des produits (DLC/DLUO) et la vente	x	x	x
Suivre et informer sur la réglementation sur l'étiquetage des produits (traçabilité...)	x	x	x
Informar sur les signes et les sigles de la qualité et de l'origine des produits (SIQO) Ex. : label, catégories, AOC, AOP, bio...	x	x	x
Identifier les typologies d'unité de vente, leur mode de fonctionnement et les statuts (SA, SARL, SCOP, EI...)	x	x	x
Informar faire respecter de la réglementation du travail (droit, convention collective, contrat de travail, règlement intérieur)		x	x
Tenir et/ou clôturer la caisse			x
Lire et interpréter les documents comptables d'exploitation	x	x	x
Transmettre les informations nécessaires à la constitution du compte d'exploitation (inventaire, stocks, dû client, crédit fournisseur, différents soldes...)	x	x	x
Transmettre les informations nécessaires à l'élaboration des documents comptables et fiscaux	x		x

COMPÉTENCES	OUTILS DE CERTIFICATION		
	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Composer un prix de vente	x		x
Etablir ou appliquer les marges et coûts pour composer un prix de vente	x		x
Analyser les performances commerciales			x
Mettre en place une veille concurrentielle			x
Mettre en route et initialiser les systèmes et les installations (frigo, machine de pesage, monte-charge, caisse, trancheur, ordinateur...)		x	
Diagnostiquer les pannes et alerter les interlocuteurs adéquats		x	
Gérer la première maintenance et le dépannage des installations, matériels et équipements		x	
Réceptionner la marchandise en pointant le bon de livraison		x	x
Optimiser les conditions de stockage et assurer les actions correctives		x	x
Définir les besoins et planifier une commande	x	x	
Gérer la relation fournisseur		x	x
Négocier les achats (prix, quantité, qualité, période)		x	x
Réaliser l'inventaire et saisir les stocks		x	x
Analyser le résultat de l'inventaire des stocks		x	x
Administrer le personnel (rédiger les fiches de poste, recruter, établir/contrôler les paies, rédiger les contrats de travail...)	x	x	x
Organiser les équipes (allouer les ressources)		x	x
Former (expliquer et transmettre ses connaissances, expériences et consignes)		x	x
Animer une équipe (communiquer, motiver les collaborateurs, gérer les conflits...)		x	x
Concevoir et faire appliquer les consignes de travail (planning et organisation du travail)		x	x
Planification du travail en respectant les missions, les consignes et le temps imparti		x	x
Faire respecter les règles de sécurité dans l'utilisation des outils et du matériel et porter les protections nécessaires		x	x

COMPÉTENCES	OUTILS DE CERTIFICATION		
	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Faire respecter les règles de sécurité dans l'utilisation des outils et du matériel et porter les protections nécessaires		x	x
Anticiper les risques en établissant les règles de sécurité (document unique)	x	x	x
Faire respecter les règles de sécurité sur le point de vente		x	x
Faire appliquer les règles de prudence au poste de caisse		x	x
Prévenir et résoudre les incidents et litiges avec les clients		x	x

3.3.2. Compétences métiers

COMPÉTENCES MÉTIERS			OUTILS DE CERTIFICATION		
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
1. Produits	1.1. Identifier et se tenir informé sur les principaux types de produits (rayons, familles)	Reconnaître et communiquer sur les différents types de produits <i>Identifier et renseigner sur les différents types de lait de fabrication (brebis, chèvre, vache), les laits de consommation, les œufs et les produits laitiers et les composantes des huit familles de fromages. Informez sur les différents produits associés aux cinq rayons et familles de produits ainsi que les produits spécifiques (bio, sans gluten...) Informez sur les caractéristiques des différentes catégories de vins et d'alcools au travers des spécificités des différentes régions viticoles (cépages, terroirs et histoire) Identifier et transmettre les différentes familles de produits (produits de saison, fruits, légumes, fruits secs, fruits exotiques, champignons et herbes aromatiques...)</i>	x	x	x
	1.2. Distinguer les modes de production et de saisonnalité	Décrire et informer sur les modes de production, de fabrication, d'affinage et de terroirs Transmettre les particularités entre les produits de même dénomination, en fonction des modes de fabrication, d'affinage et de terroirs Décrire et transmettre les dispositifs réglementaires spécifiques des modes de production biologique <i>Citer et transmettre l'ensemble des modes de fabrication, d'élevage, de vinification et les processus d'élaboration des alcools Distinguer la saisonnalité des produits (production locale, française, étrangère) et les modes de production (hors-sol, plein champ, en salle, culture intensive, intégrée, bio...)</i>	x	x	x
	1.3. Distinguer les produits par leur origine, signes de qualité et labels	Distinguer les produits en fonction des mentions (été-hiver, fermier...), labels et origines (AOC-AOP, IGP..)			

COMPÉTENCES MÉTIERS			OUTILS DE CERTIFICATION		
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
2. Vente et conseil		<i>Informar sur les produits en fonction des SIQO du secteur (signes d'identification de la qualité et de l'origine)</i> <i>Transmettre sur les produits en fonction de leur origine, mentions, appellations et labels</i> <i>Suivre et faire appliquer les cahiers des charges des différents labels biologiques/équitable</i> <i>Identifier et informer sur les terroirs</i>	x	x	x
	1.4. Identifier les saveurs et qualités organoleptiques du produit	Décrire et valoriser le produit au regard de son profil sensoriel <i>Informar sur les caractéristiques organoleptiques des produits (visuelles, olfactives, gustatives)</i> <i>Valoriser les produits au regard de leurs qualités gustatives, leur aspect et leur texture (maturité, saveur, parfum...)</i> <i>Transmettre et valoriser les produits au regard de leur variété et de leurs saveurs originelles non altérées chimiquement</i>	x	x	x
	2.1. Conseiller le client en fonction de ses besoins	Proposer des produits en fonction de l'utilisation attendue, du goût du client et de la quantité souhaitée <i>Guider le client en lui proposant des produits adaptés à ses besoins en termes de qualité (surgelé, conserve, frais), de quantité et de budget</i> <i>Répondre à l'utilisation attendue (hygiène de vie, propriétés gustatives, environnement...)</i> <i>Informar et associer le produit au plat annoncé. Budgetiser le produit</i>		x	x
	2.2. Informer le client sur les modes de conservation des produits	Informar le client sur les modes de conservation du produit <i>Transmettre sur les modes de conservation du produit (transport, lieu, durée et mode de stockage, maturation, température, luminosité, emballage et durée de conservation)</i>	x	x	x

COMPÉTENCES MÉTIERS			OUTILS DE CERTIFICATION		
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
	2.3. Conseiller le client sur les modes de consommation et d'utilisation	Informier et préconiser les modes de consommation et d'utilisation <i>Conseiller et transmettre sur les modes de préparation, de cuisson et d'association des différents produits (recettes)</i> <i>Suggérer des recettes</i> <i>Indiquer l'ordre de consommation</i>	x	x	x
	2.4. Proposer un service complémentaire au client	Proposer des services complémentaires aux clients <i>Organiser et coordonner la livraison de produits.</i> <i>Utiliser le vocabulaire technique du métier dans une langue étrangère</i> <i>Organiser et coordonner les commandes spécifiques (corbeilles, buffets, plateaux, coffrets, produits préparés : légumes épluchés, coupés, prêts à consommer, à cuisiner...)</i> <i>Définir et transmettre la gamme des services complémentaires aux clients et les coordonner (fiches techniques, fiches recettes, prise de commande, livraison, adresses utiles, conférences...)</i>		x	x
	2.5 Informer le client sur la composition, les qualités nutritionnelles du produit et les précautions alimentaires	Renseigner le client sur les qualités nutritionnelles des produits Informier sur les précautions alimentaires			

COMPÉTENCES MÉTIERS		OUTILS DE CERTIFICATION			
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
		<p><i>Veille qualitative</i></p> <p><i>Contrôler, informer et transmettre :</i></p> <ul style="list-style-type: none">— <i>sur les qualités nutritionnelles, les précautions alimentaires (gluten, lactose, indice glycémique, caséine, arachide, vitamines, fibres, sucre, calcium, vitamines, produits sans sel et/ou sans lactose, tanin, polyphénol, vins nature et non sulfités...)</i>— <i>sur les précautions alimentaires de consommation (risque sur la santé, matières grasses lait cru, allergènes majeurs sulfites...)</i>	x	x	x
3. Approvisionnement, stockage et soins aux produits	<p>3.1. Contrôler/agréer la conformité de la livraison au regard de la commande</p>	<p>Contrôler la conformité des produits livrés à la commande sur le plan quantitatif (nombre, poids) et qualitatif (aspect, température) et vérifier la traçabilité</p> <p><i>Prendre les mesures correctives résultant de la non-conformité des produits livrés et assurer la traçabilité</i></p> <p><i>Contrôler la quantité, la qualité (casse, étiquetage, péremption, température, aspect, maturité...) et la traçabilité des produits réceptionnés</i></p> <p><i>Contrôler la quantité (nombre) et la qualité (casse, aspect de la bouteille, qualités organoleptiques) des produits réceptionnés</i></p> <p><i>Gérer et régler les litiges importants résultants des réceptions fournisseur défectueuses</i></p>		x	x
	<p>3.2. Répartir les produits dans leur zone de stockage en vue de leur optimisation</p>	<p>Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes en vigueur</p> <p><i>Etablir et faire appliquer les règles et méthodes de stockage et de conservation en vigueur (accessibilité, rangement, espace adapté, température, FIFO, chambre froide)</i></p> <p><i>Optimiser les zones de stockage : (température, humidification, trépidations, luminosité, inflammabilité, toxicité...)</i></p>	x	x	x

COMPÉTENCES MÉTIERS			OUTILS DE CERTIFICATION		
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
	3.3. Suivre l'évolution du produit selon son degré de maturité	Appliquer les méthodes et techniques pour amener le produit au degré de maturité souhaité Contrôler l'évolution du produit et mettre en œuvre des actions correctives Faire appliquer les méthodes et techniques d'affinage pour amener le produit au degré de maturité souhaité Faire appliquer les méthodes et techniques de conservation (rotation, rangement, prise en compte du poids, rotation) et maturation des produits Contrôler l'état d'évolution des produits par l'observation du conditionnement et la dégustation	x	x	x
4. Présentation des produits	4.1. Utiliser les outils et le matériel adaptés aux produits	Utiliser les outils et le matériel adaptés aux produits <i>Contrôler et utiliser les outils (couteaux, lyre, roquefortaise, fils, tire-bouchon...)</i> <i>Choisir les supports matériels (meubles vitrines, accessoires : plateaux, présentoirs, films, verres, carafes de dégustation) adaptés aux produits</i> <i>Vérifier la méthode de coupe adaptée</i> <i>Vérifier et contrôler la bonne utilisation des outils et du matériel</i>		x	x
	4.2. Installer, présenter les produits suivant leurs spécificités et le type d'unité de vente	Disposer les produits selon leurs caractéristiques (famille, nature, taille, association de produits, température) <i>Etablir l'implantation des produits</i> <i>Vérifier la bonne disposition des produits et la conformité avec le projet commercial</i>		x	x
	4.3. Adapter la mise en scène des produits	Promouvoir les produits (animations, dégustations, buffets et fêtes) <i>Définir le calendrier des animations et des opérations promotionnelles en fonction de la politique commerciale</i> <i>Budgétiser et finaliser les actions commerciales</i>		x	x

COMPÉTENCES MÉTIERS			OUTILS DE CERTIFICATION		
	Activités	Compétences	QCM	Entretien explicatif	Ecrits sur table
	4.4. Emballer les produits	Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit Préparer les produits au transport <i>Réaliser les commandes des types et modes d'emballage adaptés au produit et à l'éthique du magasin</i> <i>Gestion des coûts des emballages</i>		x	x
	4.5. Effectuer l'étiquetage des produits	Appliquer les règles d'étiquetage spécifiques aux produits Vérifier la concordance entre étiquette et produit <i>Vérifier l'adéquation de l'étiquetage des produits</i>		x	x
	5. Hygiène et sécurité alimentaire	5.1. Appliquer les règles d'hygiène spécifiques au type d'activité	Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, conservation, manipulation, vente) <i>Mettre en œuvre, contrôler et appliquer les règles d'hygiène spécifiques aux produits et à l'activité</i>	x	x
6. Sécurité du personnel, santé au travail	6.1. Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité	Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité pour éviter les risques professionnels <i>Suivre l'évolution des risques de sécurité et de santé pour le personnel au sein de l'unité de vente</i> <i>Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité liées aux situations professionnelles</i>	x	x	x

Article 4

Dispositions diverses

4.1. Suivi de l'accord

Les signataires du présent accord s'appuient sur l'AFFLEC pour porter à la connaissance des entreprises ses dispositions (journaux professionnels, brochures, site internet, www.afflec.fr, etc.).

Elles désignent l'AFFLEC pour sa mise en œuvre et sa gestion.

Dans ce cadre l'AFFLEC :

- assure les relations avec les prestataires de formation, les institutions relatives à la formation professionnelle, les candidats à un CQP selon les modalités établies par les avenants créant les CQP ;
- assure l'organisation des commissions d'évaluation et les relations avec les jurys desdites commissions ;
- réalise toute autre action relative à la mise en œuvre des CQP.

4.2. Formalités administratives

Le présent accord sera déposé à la DIRECCTE et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Les signataires conviennent de demander, sans délai, l'extension du présent avenant.

La FNDPL est chargée de la réalisation des formalités nécessaires.

Fait à Paris, le 16 décembre 2013

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

FNDE ;
FNDPL ;
UNFD.

Syndicats de salariés :

FS CFDT ;
CSFV CFTC ;
FGTA FO ;
FNAA CFE-CGC.