

Brochure n° 3244

Convention collective nationale

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

AVENANT N° 113 DU 16 DÉCEMBRE 2013
RELATIF AU CQP « VENDEUR-CONSEIL EN ÉPICERIE »

NOR : ASET1450187M

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 de rénover ses CQP.

Cette démarche s'inscrit dans une actualisation des référentiels de compétences des métiers et une modernisation de la formation professionnelle. Elle souhaite 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, est mis en œuvre un niveau 2 correspondant au CQP de vendeur-conseil dans l'un des métiers de la branche professionnelle :

- CQP « Vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie » ;
- CQP « Vendeur-conseil primeur » ;
- CQP « Vendeur-conseil caviste » ;
- CQP « Vendeur-conseil en produits biologiques » ;
- CQP « Vendeur-conseil en épicerie ».

Vendeur-conseil en épicerie

Face au développement des grandes et moyennes surfaces (GMS) et aux changements des rythmes de travail, le métier a considérablement évolué en se professionnalisant depuis quelques années pour répondre au mieux aux attentes des clients (proximité, développement de nombreux services, horaires d'ouverture souples).

Véritable acteur social de la vie des quartiers et des villages, le vendeur-conseil en épicerie est un généraliste de l'alimentation de détail. Il a la connaissance des produits et sait la faire partager à ses clients. Il développe le sens de la convivialité, de la relation avec le client : être disponible, rigoureux et organisé, curieux et gastronome.

Le métier de vendeur-conseil en épicerie peut s'exercer dans des contextes et des environnements très variés : épiceries de quartier, magasins d'alimentation générale dans un village de montagne, épiceries fines de centre-ville, situations de pluriactivité en zone rurale (café, tabac, station-service, dépôt de pain...).

Le métier de « l'épicerie » désigne donc des réalités très différentes et les débouchés professionnels sont nombreux et variés. Le vendeur-conseil en épicerie peut atteindre une autonomie dans son travail et s'ouvrir des possibilités d'entreprendre, de devenir responsable d'un point de vente et, avec l'expérience nécessaire, de reprendre ou de créer son entreprise.

Article 1^{er}

Description de poste

1.1. Poste

Vendeur-conseil en épicerie.

1.2. Mission principale

Le vendeur-conseil en épicerie assure la présentation et la valorisation des produits ainsi que la commercialisation et le conseil des clients au sein de l'espace de vente. Il participe à l'organisation et à la gestion quotidienne du commerce dans le respect de la réglementation en vigueur.

1.3. Lieu de travail

Espace de vente sédentaire ou non sédentaire, commercialisant des produits alimentaires et non alimentaires.

1.4. Situation hiérarchique

Le vendeur-conseil en épicerie est placé sous l'autorité d'un responsable désigné.

1.5. Classification

N3B de la grille de classification de la convention collective n° 3244, selon les modalités de 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-cadre n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

La certification est réalisée selon les dispositions du présent avenant, lequel est annexé aux dispositions de l'avenant-cadre n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

2.1. Composition de la commission d'évaluation du CQP (jury)

Sur désignation de la fédération concernée, la commission d'évaluation est composée comme suit :

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

2.2. Epreuves de certification du CQP

Les épreuves de certification comprennent :

- a) Un questionnaire à choix multiples ;
- b) Une préparation spécifique ;
- c) Une simulation de vente ;
- d) Un entretien avec la commission d'évaluation.

2.3. Outils d'évaluation

La commission d'évaluation émet un avis à l'attention de la commission de certification (CPNE). Cet avis prend en compte :

- les résultats des épreuves ;
- l'avis du tuteur ou du responsable de l'entreprise ;
- le livret de suivi du candidat ;
- l'avis de l'organisme de formation.

2.4. Evaluation 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 la commission d'évaluation :

- le dossier de VAE ;
- la mise en situation ;
- l'entretien avec le jury.

2.5. Déroulement de la délibération

Un représentant de la branche professionnelle supervise et coordonne le déroulement des épreuves de certification.

La commission d'évaluation émet un avis circonstancié auprès de la commission de certification (CPNE) qui délivre le titre du CQP.

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

Article 3

Référentiel de compétences et de certification du CQP « Vendeur-conseil en épicerie »

3.1. Domaines de compétences mis en œuvre dans le CQP

Secteur du commerce alimentaire de détail.

Produits.

Vente et conseil.

Législation et réglementation.

Organisation/gestion de l'unité de vente.

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 centre : 340 heures-380 heures ;
- formation interne en entreprise : 180 heures ;
- découverte de la filière : 35 heures ;
- accompagnement dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience : 35 heures ;
- évaluation/certification : 7 heures.

3.3. Référentiel de compétences et de certification

3.3.1. Domaines transversaux

COMPÉTENCES TRANSVERSALES	OUTILS D'ÉVALUATION			
	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
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	
Prendre congé du client			x	
Avoir une tenue et une attitude de travail adaptées (individu)		x		
Maintenir 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		
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
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
Appliquer la réglementation sur la conservation des produits (DLC/DLUO) et la vente	x			
Suivre la réglementation sur l'étiquetage des produits (traçabilité...)	x			
Identifier les signes et les sigles de la qualité et de l'origine des produits (SIQO). Ex. : label, catégories, AOC, AOP, bio...	x			x
Connaître les sigles (SA, SARL, SCOP, EI...)	x			
Respecter la réglementation du travail (droit, convention collective, contrat de travail, règlement intérieur)	x			x
Tenir et/ou clôturer la caisse				x
Composer un prix de vente	x			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

COMPÉTENCES TRANSVERSALES	OUTILS D'ÉVALUATION			
	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
Réceptionner la marchandise en pointant le bon de livraison				x
Réassortir les rayons (rotation des produits, occupation de l'espace « facing »...)				x
Effectuer une commande selon les instructions				x
Proposer une commande en fonction des besoins en produits	x			x
Gérer la relation fournisseur				x
Réaliser l'inventaire et saisir les stocks	x			x
Planifier son travail en respectant les missions, les consignes et le temps imparti	x			x
Respecter les consignes de sécurité liées à la législation	x			x
Respecter les règles de sécurité dans l'utilisation des outils et du matériel et porter les protections nécessaires	x			x
Respecter les règles de sécurité sur le point de vente			x	
Appliquer les règles de prudence au poste de caisse			x	
Prévenir et résoudre les incidents et litiges avec les clients			x	

3.3.2. Domaines spécifiques à l'épicerie

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
Produits	Identifier et se tenir informé sur les principaux types de produits (rayons, familles)	Identifier les cinq rayons et les familles de produits associés et spécifiques <i>Identifier les différents produits associés aux cinq rayons et familles de produits, ainsi que les produits spécifiques (bio, sans gluten...)</i>	x		x	x
	Distinguer les modes de production et de saisonnalité	Citer les modes de production des produits des cinq secteurs <i>Citer les modes de production des produits des cinq secteurs</i>	x		x	x
	Distinguer les produits par leur origine, signes de qualité et labels	Distinguer les produits par leur origine, mentions et labels (AOC, AOP, bio, IGP, label rouge...) <i>Distinguer les produits par leur origine, mentions et labels (AOC, AOP, bio, IGP, label rouge...)</i>	x			x
	Identifier les saveurs et qualités organoleptiques du produit	Décrire les saveurs et les caractéristiques organoleptiques des produits (visuelles, olfactives, gustatives) <i>Décrire les saveurs et les caractéristiques organoleptiques des produits (visuelles, olfactives, gustatives)</i>			x	x
Vente et conseil	Conseiller le client en fonction de ses besoins	Guider le client en lui proposant des produits adaptés à ses besoins en termes de qualité (surgelé, conserve, frais), de quantité et de budget				

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
		<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>			x	x
	Informé le client sur les modes de conservation des produits	Informé le client sur les modes de conservation du produit (température, luminosité, lieu et durée de stockage, emballage) <i>Informé le client sur les modes de conservation du produit (température, luminosité, lieu et durée de stockage, emballage)</i>	x		x	x
	Conseiller le client sur les modes de consommation et d'utilisation	Informé le client sur les modes de préparation, de cuisson et d'association des différents produits <i>Conseiller le client sur les modes de préparation, de cuisson et d'association des différents produits (recettes)</i>		x	x	x
	Proposer un service complémentaire au client	Proposer des services complémentaires aux clients (prise de commande, horaires d'ouverture adaptés, pratique d'une langue étrangère, livraison) <i>Prendre les commandes</i> <i>Réaliser des commandes spécifiques (corbeilles, buffets, plateaux, coffrets...)</i> <i>Proposer la livraison de produits</i> <i>Utiliser le vocabulaire technique du métier dans une langue étrangère</i> <i>Effectuer des livraisons à la voiture</i> <i>Aider au chargement</i>			x	x

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
	Informier le client sur la composition, les qualités nutritionnelles du produit et les précautions alimentaires	<p>Informier le client sur les qualités nutritionnelles</p> <p>Informier sur les précautions alimentaires générales</p> <p><i>Informier sur les qualités nutritionnelles</i></p> <p><i>Informier sur les précautions alimentaires générales</i></p>	x	x	x	x
Approvisionnement, stockage et soins aux produits	Contrôler/agréer la conformité de la livraison au regard de la commande	<p>Contrôler la quantité, la qualité (casse, étiquetage, péremption, température, qualités organoleptiques, maturité...) et la traçabilité des produits réceptionnés</p> <p><i>Contrôler la quantité, la qualité (casse, étiquetage, péremption, température, aspect, maturité...) et la traçabilité des produits réceptionnés</i></p>	x			x
	Répartir les produits dans leur zone de stockage en vue de leur optimisation	<p>Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes de conservation et de sécurité en vigueur (température, luminosité, inflammabilité, toxicité...)</p> <p><i>Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes de conservation et de sécurité en vigueur (température, luminosité, inflammabilité, toxicité...)</i></p>	x			x
	Suivre l'évolution du produit selon son degré de maturité	Appliquer les méthodes et techniques de conservation (rotation, rangement) et maturation des produits.				

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
		<i>Appliquer les méthodes et techniques de conservation (rotation, rangement) et maturation des produits</i>	x	x		x
Présentation des produits	Utiliser les outils et le matériel adaptés aux produits	Utiliser le matériel (corbeilles, présentoirs...) adaptés aux produits <i>Sélectionner et utiliser les supports matériels (meubles vitrines, accessoires, présentoirs) et les outils pour présenter les produits</i>	x	x		x
	Installer, présenter les produits suivant leurs spécificités et le type d'unité de vente	Disposer les produits dans les rayons dédiés en respectant les conditions d'accessibilité <i>Disposer les produits dans les rayons dédiés en respectant les conditions d'accessibilité</i> <i>Proposer et participer à l'élaboration d'un plan d'implantation des produits (échantillonnage, squelette, remplissage)</i>			x	x
	Adapter la mise en scène des produits	Animer l'unité de vente en tenant compte du calendrier afin de participer à la vie sociale de l'environnement <i>Promouvoir les produits suivant les saisons et les événements du calendrier</i> <i>Organiser les animations et les actions commerciales afin de participer à la vie sociale de l'environnement</i>		x	x	x

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
	Emballer les produits	<p>Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit</p> <p>Réaliser un pliage d'emballage spécifique au produit</p> <p>Préparer les produits au transport</p> <p><i>Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit (barquette, sachet, sac, carton...)</i></p> <p><i>Réaliser un pliage d'emballage spécifique au produit</i></p> <p><i>Préparer les produits au transport</i></p>		x	x	x
	Effectuer l'étiquetage des produits	<p>Appliquer les règles d'étiquetage spécifiques aux produits</p> <p>Vérifier la concordance entre étiquette et produit</p> <p><i>Réaliser l'étiquette du produit</i></p> <p><i>Vérifier la concordance entre étiquette et produit</i></p>	x	x	x	x
Hygiène et sécurité alimentaire	Appliquer les règles d'hygiène spécifiques au type d'activité (préparation, conservation, manipulation, présentation à la vente, protection, emballage...)	<p>Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, conservation, manipulation, vente)</p> <p><i>Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, conservation, manipulation, vente)</i></p>	x	x	x	x

ÉPICERIE			OUTILS D'ÉVALUATION			
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif
Sécurité du personnel, santé au travail	Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité	<p>Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité pour éviter les risques professionnels</p> <p><i>Respecter les règles de sécurité liées aux situations professionnelles (machines, transpalettes, ergonomie des postes de caisse, gestes et postures, trancheurs, port de charge...)</i></p>	x	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.