

Brochure n° 3359

Convention collective nationale

IDCC : 2754. – **MAGASINS PRESTATAIRES DE SERVICES
DE CUISINE À USAGE DOMESTIQUE**

AVENANT N° 4 DU 16 AVRIL 2015
RELATIF AU CQP « CHEF DES VENTES »

NOR : ASET1551053M

IDCC : 2754

Vu l'accord du 20 mai 2010 relatif à la formation professionnelle ;
Vu l'accord du 17 novembre 2011 portant création de certificat de qualification professionnelle,
il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Reconnaissance du CQP

La CPN en date du 25 février 2015 a validé la création du CQP suivant : « Chef des ventes ».

Ce CQP est créé pour une période de 5 ans.

Au terme de cette période initiale de 5 ans, le CQP est :

1. Soit reconduit par la CPN pour une durée de 5 ans renouvelable, après présentation d'un bilan des résultats du CQP, et la présentation d'une note d'opportunité qui fait notamment état du suivi de l'évolution de la qualification, du métier ou de l'emploi concerné ;

2. Soit reconduit par la CPN après modifications du référentiel des compétences du métier ou de l'emploi concerné, et du référentiel de formation, pour une durée de 5 ans renouvelable ;

Les modifications sont appliquées à tous les cycles de formation débutants après décision de la CPN.

3. Soit supprimé par décision de la CPN, après étude du bilan et d'une note d'opportunité auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des CQP.

Ce CQP est d'ores et déjà positionné sur la grille de classification de la convention collective.

Article 2

CQP « Chef des ventes »

1. Public

Salariés de la branche.

Demandeurs d'emploi (avec un projet professionnel validé dans le domaine de l'animation commerciale).

Ses salariés en provenance d'une autre branche professionnelle (avec un projet professionnel validé dans le domaine de l'animation commerciale).

2. Prérequis

Deux années d'expérience dans la vente de cuisines ou dans l'animation d'équipe de vente quel que soit le secteur d'activité.

Titulaire du titre professionnel vendeur agenceur de cuisines ou CQP « Concepteur vendeur de cuisines ».

3. Articulation

Le CQP s'articule autour :

- d'une définition de la « structure du métier » de chef des ventes, à savoir autour de six domaines de compétences :
 - chef des ventes ;
 - droit du travail et droit social ;
 - recrutement et intégration des équipes ;
 - animation de l'équipe commerciale ;
 - encadrement des collaborateurs ;
 - développement des compétences et performances ;
- d'un programme de formation composé de deux unités de formation (chaque unité est composée de quatre modules) et de 1 journée de validation.

Ce qui représente un dispositif de 154 heures, soit 22 jours répartis sur une période de 3 mois à 9 mois (Unité 1 « Outils de pilotage » : 56 heures ; Unité 2 « Management » : 91 heures ; validation : 7 heures).

4. Unités de module

Unité 1

Outils de pilotage (56 heures)

Module 1. Chef des ventes (21 heures) :

- définition du poste ;
- rôle du chef des ventes ;
- responsabilités, devoirs, objectifs ;
- communication interpersonnelle ;
- gestion du temps et des priorités ;
- leadership.

Module 2. Droit (7 heures) :

- droit du travail, droit social et droit sociétal dans le cadre de la fonction de chef des ventes ;
- risques psychosociaux ;
- règles de l'entreprise, respect de la politique qualité et de la sécurité de l'entreprise.

Module 3. Politique commerciale (14 heures) :

- organisation, application, animation et contrôle ;
- animation commerciale : opérations commerciales et mise en œuvre ;
- outils de vente (exposition, catalogue...).

Module 4. Analyse de l'activité commerciale (14 heures) :

- veille concurrentielle ;
- tableaux de bord, indicateurs ;
- analyse des indicateurs, plan d'action.

Unité 2

Management (91 heures)

Module 1. Recrutement et intégration des équipes (21 heures) :

- recrutement :
 - identification des besoins ;
 - adaptation des fiches de postes ;
 - techniques et modes de recrutement (sourcing, diffusion d'offres, entretiens, tests...) ;
 - entretien d'embauche ;
- intégration des nouveaux salariés :
 - accueil et planning d'intégration ;
 - transmission des valeurs de l'entreprise ;
 - formation des nouveaux salariés.

Module 2. Animation collective de ses collaborateurs (28 heures) :

- techniques d'animation d'équipe :
 - techniques de communication, de régulation ;
 - animation de réunions ;
- accompagnement et motivation des commerciaux sur le terrain :
 - analyse des plans d'action ;
 - formation des commerciaux ;
 - définition et mise en place de défis commerciaux.

Module 3. Encadrement individuel des collaborateurs (28 heures) :

- entretiens de pilotage d'activité ;
- reconnaissance et motivation ;
- entretiens de régulation, recadrage.

Module 4. Développement des compétences et performances (14 heures) :

- entretien individuel de progrès annuel ;
- plan d'action annuel ;
- plan de formation.

Article 3

Approbation des cahiers des charges pédagogiques

La CPNEFP en date du 25 février 2015 a validé le cahier des charges pédagogiques de ce CQP.

Article 4

Entrée en vigueur

Le présent avenant entre en vigueur à compter de sa signature.

Article 5

Dépôt. – Extension

Le présent avenant sera déposé auprès des services du ministre chargé du travail, dans les conditions prévues par le code du travail et fera l'objet d'une demande d'extension.

Fait à Paris, le 16 avril 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SNEC.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

CGT CDS.

ANNEXE

Certification de qualification professionnelle « Chef des ventes »

Objectifs :

La création d'un certificat de qualification professionnelle a pour objectif de répondre à l'évolution des métiers du secteur de la cuisine à usage domestique qui confère à la filière commerciale des responsabilités accrues, le chef des ventes devenant un acteur primordial dans les magasins.

Il est apparu déterminant de valoriser le rôle du chef des ventes et de renforcer sa fonction de professionnel auprès de l'équipe et du client.

Public :

- les salariés de la branche ;
- les demandeurs d'emploi (avec un projet professionnel valide dans le domaine de l'animation commerciale) ;
- les salariés en provenance d'une autre branche professionnelle (avec un projet professionnel valide dans le domaine de l'animation commerciale).

Prérequis :

- 2 années d'expérience dans la vente de cuisines ou dans l'animation d'équipe de vente quel que soit le secteur d'activité ;
- titulaire du titre professionnel « Vendeur agenceur de cuisines » ou CQP « Concepteur vendeur de cuisines ».

Modalités de recrutement :

- entretien de motivation ;
- test de positionnement ;
- étude de la lettre de motivation du candidat ;
- étude du CV du candidat.

Contenu du certificat de qualification professionnelle « Chef des ventes »

Modalité de définition du certificat de qualification professionnelle

Le certificat de qualification professionnelle s'articule autour :

- d'une définition de la « structure du métier » de chef des ventes autour de six domaines de compétences :
 - chef des ventes ;
 - droit du travail et droit social ;
 - recrutement et intégration des équipes ;
 - animation de l'équipe commerciale ;
 - encadrement des collaborateurs ;
 - développement des compétences et performances ;
- d'un programme de formation composé de deux unités de formation (chaque unité est composée de quatre modules) et de 1 journée de validation.

Ce qui représente un dispositif de 154 heures, soit 22 jours répartis sur une période de 3 mois à 9 mois.

Unité 1. Outils de pilotage (56 heures) ;

Unité 2. Management (91 heures) ;

Validation (7 heures).

Unité 1. – Outils de pilotage (56 heures)

Module 1. Chef des ventes (21 heures) :

- définition du poste ;
- rôle du chef des ventes ;
- responsabilités, devoirs, objectifs ;
- communication interpersonnelle ;
- gestion du temps et des priorités ;
- leadership.

Module 2. Droit (7 heures) :

- droit du travail, droit social et droit sociétal dans le cadre de la fonction de chef des ventes ;
- risques psychosociaux ;
- règles de l'entreprise, respect de la politique qualité et de la sécurité de l'entreprise.

Module 3. Politique commerciale (14 heures) :

- organisation, application, animation et contrôle ;
- animation commerciale : opérations commerciales et mise en œuvre ;
- outils de vente (exposition, catalogue...).

Module 4. Analyse de l'activité commerciale (14 heures) :

- veille concurrentielle ;
- tableaux de bord, indicateurs ;
- analyse des indicateurs, plan d'action.

Unité 2. – Management (91 heures)

Module 1. Recrutement et intégration des équipes (21 heures) :

- recrutement :
 - identification des besoins ;
 - adaptation des fiches de postes ;
 - techniques et modes de recrutement (sourcing, diffusion d'offres, entretiens, tests...) ;
 - entretien d'embauche ;
- intégration des nouveaux salariés :
 - accueil et planning d'intégration ;
 - transmission des valeurs de l'entreprise ;
 - formation des nouveaux salariés.

Module 2. Animation collective de ses collaborateurs (28 heures) :

- techniques d'animation d'équipe :
 - techniques de communication, de régulation ;
 - animation de réunions ;
- accompagnement et motivation des commerciaux sur le terrain :
 - analyse des plans d'action ;
 - formation des commerciaux ;
 - définition et mise en place de défis commerciaux.

Module 3. Encadrement individuel des collaborateurs (28 heures) :

- entretiens de pilotage d'activité ;
- reconnaissance et motivation ;
- entretiens de régulation, recadrage.

Module 4. Développement des compétences et performances (14 heures) :

- entretien individuel de progrès annuel ;
- plan d'action annuel ;
- plan de formation.

Validation (7 heures)

Entreprise

Un tuteur est nommé dans chaque entreprise et suit une formation de tuteur de 14 heures. Un livret pédagogique est mis en place pour contractualiser le lien entre le responsable pédagogique, le tuteur et la personne en formation.

Les objectifs travaillés en centre de formation sont appliqués en entreprise et des entretiens réguliers ont lieu entre les trois parties pour vérifier l'atteinte de ceux-ci.

Formation et évaluation : trois acteurs au centre de la démarche

Trois types d'acteurs interviennent dans la formation des candidats au certificat de qualification professionnelle :

- le chef d'entreprise ou le responsable du magasin ;
- le tuteur du candidat au certificat de qualification professionnelle ;
- l'organisme de formation labellisé.

A l'issue de son parcours, le candidat est évalué par l'organisme de formation, par son tuteur et par un représentant de son entreprise. Il appartient à l'organisme de formation de concevoir les supports nécessaires à cette évaluation, en adéquation avec le cahier des charges du certificat de qualification professionnelle produit par la branche. L'évaluation en organisme de formation peut notamment être organisée autour de mises en situation.

Unités et modules capitalisables sur 3 ans :

- dossier professionnel ;
- soutenance du dossier ;
- étude de cas (préparation de réunion...) ;
- contrôle continu des connaissances.

L'évaluation s'opère au travers de grilles comportant des critères définis par la branche et dont la maîtrise doit être appréciée sur cinq niveaux :

- effectue la tâche en totale autonomie ;
- effectue la tâche en la maîtrisant ;
- effectue la tâche sans une totale aisance ;
- n'est capable d'effectuer la tâche que partiellement ;
- n'est pas capable d'effectuer la tâche.

Les trois premiers niveaux signifient que le candidat est apte.

Les critères d'évaluation établis par la branche expriment à la fois des compétences pouvant être observées en situation professionnelle et des connaissances devant donner lieu à un contrôle.

Jury d'évaluation finale

La validation du certificat de qualification professionnelle comprend deux phases :

- une phase d'évaluation en organisme de formation pour chacun des modules (contrôle continu) réalisée par un jury composé de formateurs du centre intervenant de la formation du candidat, du tuteur du candidat et d'un représentant de l'entreprise ;
- une phase d'évaluation finale au travers d'un entretien devant un jury.

Le jury d'évaluation finale se compose :

- du tuteur ou du chef d'entreprise devant connaître le programme du certificat de qualification professionnelle ;
- ou d'un salarié de la branche disposant de 3 ans d'expérience ;
- d'une tierce personne qualifiée ;
- qui désigne un président de jury avant le démarrage de l'évaluation.

Le certificat de qualification professionnelle est délivré et signé par le président et le vice-président de la CPNEFP sur recommandation du jury d'évaluation finale.

La validation des certificats de qualification professionnelle est organisée de manière modulaire, chaque unité de formation (ou modules capitalisables) peut être validée indépendamment des autres avec une durée de validité de 3 ans.

Le bénéfice d'un module valide est acquis pour une durée de 3 ans si le candidat reste dans la profession. La validation totale du certificat de qualification professionnelle doit intervenir au maximum dans les 3 ans suivant la validation du premier module obtenu dans le cadre du certificat de qualification professionnelle.

Organisation de la formation

Elle est modulaire avec un nombre de modules capitalisables par unité de formation, les certifications partielles sont valides pour une durée de 3 ans afin de permettre aux candidats d'obtenir son certificat de qualification professionnelle en plusieurs étapes et/ou en VAE.

La formation se décompose en deux unités de formations qui sont ensuite modularisées et planifiées pour permettre l'accueil de plusieurs typologies de public (contrats en alternance : contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage, plan de formation, droit individuel à la formation...).

Unité 1. – Outils de pilotage (56 heures)

Module 1. Chef des ventes (21 heures).

Module 2. Droit (7 heures).

Module 3. Politique commerciale (14 heures).

Module 4. Analyse de l'activité commerciale (14 heures).

Unité 2. – Management (91 heures)

Module 1. Recrutement et intégration des équipes (21 heures).

Module 2. Animation collective de ses collaborateurs (28 heures).

Module 3. Encadrement individuel des collaborateurs (28 heures).

Module 4. Développement des compétences et performances (14 heures).

Référentiel de certification du certificat de qualification professionnelle

1. L'évaluation des unités se réalise en contrôle continu tout au long de la formation et en épreuve d'évaluation en fin de formation ;
2. Les activités réalisées en entreprise sont évaluées par le tuteur en fin de formation ;
3. Au cours de sa formation, le candidat réalise un dossier professionnel qu'il présente à l'oral en fin de formation.

Les épreuves d'évaluation finales se déroulent en fin de formation sur une durée de 1 journée.

I. – Connaissances et compétences

Unité 1. – Outils de pilotage

Contrôle continu des connaissances : moyenne d'un minimum de cinq notes obtenues tout au long de l'année portant sur le contrôle des connaissances générales et les jeux de rôles.

Contrôle final

Objectif : devant un jury professionnel, le candidat doit utiliser les outils de pilotage à partir d'une situation concrète.

Chaque jury de professionnels joue un rôle dont les caractéristiques sont prévues dans un jeu de rôles.

Ce jeu de rôles écrit et le plan sont transmis au jury 8 jours avant l'épreuve.

– utiliser les outils de pilotage (45 min).

Unité 2. – Management

Contrôle continu des connaissances : moyenne d'un minimum de cinq notes obtenues tout au long de l'année portant sur le contrôle des connaissances générales et les jeux de rôles.

Contrôle final

Objectif : devant un jury professionnel, le candidat doit :

- mener un entretien individuel hebdomadaire (1 heure) ;
- animer une réunion hebdomadaire (45 min).

II. – Période en entreprise

Le tuteur qui encadre le salarié en entreprise évalue la période passée en entreprise et les performances commerciales.

La grille d'évaluation est à envoyer à l'entreprise et à présenter lors de la deuxième visite en entreprise.

Elle est retournée par l'entreprise au centre de formation dans le dernier mois de la formation.

III. – Dossier professionnel

Le candidat fournit un dossier bilan de son année de formation qui est construit individuellement. Tout document inséré doit faire l'objet d'un commentaire argumenté. Cette épreuve comporte deux objectifs :

1. Le dossier professionnel doit permettre au jury de connaître et d'apprécier les activités liées aux périodes exercées par le candidat dans l'entreprise ;
2. La soutenance doit permettre, à partir du vécu en entreprise, d'évaluer les capacités d'analyse et de synthèse, de communication, d'argumentation, et de persuasion.

Validation du CQP

I. – Connaissances et compétences

Unité 1. – Les outils pilotage :

Contrôle continu : coefficient3

Contrôle final : coefficient4

Unité 2. – Le management :

Contrôle continu : coefficient3

Contrôle final : coefficient4

$$14 \times 20 = 280$$

II. – Période en entreprise

Evaluation par le tuteur de l'année de formation $3 \times 20 = 60$

III. – Dossier professionnel

Qualité et présentation du dossier. : coefficient1

Soutenance du dossier : coefficient2

$$3 \times 20 = 60$$

Total : 400

Note .../20

L'attribution du CQP nécessite une note moyenne supérieure ou égale à 12/20.

Toute note inférieure à 8/20 pour l'un des sept groupes d'épreuve est éliminatoire.

Validation partielle

Les unités 1 et 2, et/ou les grands blocs d'épreuves I, II et III sont attribués pour une note moyenne supérieure ou égale à 12/20.

Recours d'un candidat auprès de la CPNEFP

Tout candidat à la certification dispose d'un droit de recours auprès de la CPNEFP, domiciliée au SNEC, par lettre recommandée avec avis de réception dans la limite des 30 jours calendaires qui suivent la proclamation des résultats. La CPNEFP apportera une réponse écrite au candidat dans l'année en cours.