

Brochure n° 3056

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 1880. – NÉGOCE DE L'AMEUBLEMENT**

---

ACCORD DU 24 MAI 2019  
RELATIF AUX CERTIFICATS DE QUALIFICATION  
ET AUX CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES  
NOR : ASET1951158M  
IDCC : 1880

---

Entre :

FNAEM ;

D'une part, et

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

FS CFDT ;

FEC FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La formation professionnelle est une des conditions de la croissance de notre profession, ainsi que de la meilleure adéquation entre les aspirations individuelles des salariés et les impératifs de l'entreprise.

Les parties signataires du présent accord affirment leur volonté de :

- attirer les jeunes vers la profession et les intégrer, notamment en leur proposant des parcours de formation professionnelle ;
- améliorer l'insertion des salariés dans l'entreprise, et notamment les jeunes, leur qualification et leur fidélisation ;
- dynamiser la formation par tous les dispositifs disponibles (notamment professionnalisation, apprentissage et certifications) ainsi que l'évolution professionnelle des salariés ;
- favoriser l'égalité d'évolution professionnelle des hommes et des femmes, notamment en améliorant l'égalité d'accès à la formation.

Dans cette perspective, les parties signataires souhaitent également améliorer les conditions permettant aux entreprises de la branche de valoriser leurs métiers pour attirer les compétences par la mise en œuvre des certificats de qualification professionnelle.

CHAPITRE I<sup>ER</sup>  
LES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)

**Article 1.1**

*Principe*

Les CQP attestent au plan national les qualifications professionnelles relatives à un métier ou un emploi de la branche professionnelle. Ils sont délivrés pour la branche par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Les CQP peuvent s'obtenir au moyen d'actions de formation et/ou par validation des acquis de l'expérience, dont le contenu et les modalités sont définis dans un cahier des charges approuvé par la CPNEFP.

La liste et les référentiels des CQP créés et validés sont tenus à jour par la CPNEFP et annexés au présent accord, qui se substitue aux accords les ayant créés.

La convention collective prévoit la classification de chaque CQP créé.

**Article 1.2**

*Création*

La CPPNI pour créer un CQP s'appuiera sur les avis et travaux de la CPNEFP.

La CPNEFP doit, sur la base d'un rapport d'opportunité, constater l'existence :

- d'un besoin de qualification non couvert par les formations certifiantes existantes et/ou complémentaires à celles-ci ;
- de la possibilité d'emplois suffisants ;
- d'un besoin de qualification suffisamment durable pour l'emploi et la filière considérée.

**Article 1.3**

*Mise en œuvre*

Toute décision de création d'un CQP doit s'appuyer sur un cahier des charges qui a pour objet de définir les conditions administratives, pédagogiques, logistiques et financières qui accompagnent sa création et sa mise en œuvre et qui précise obligatoirement :

- la dénomination de la certification visée ;
- le référentiel d'activités et de compétences du métier ou de l'emploi visé comportant ses conditions d'exercice ;
- le contenu pédagogique, la durée de réalisation, les modalités de suivi et les conditions de mise en œuvre ;
- le référentiel d'évaluation précisant les contenus et modalités d'évaluation et de validation des connaissances et des aptitudes professionnelles ;
- le public visé, les prérequis, les modalités de sélection des apprenants ;
- les modalités de prise en compte de la formation initiale ;
- les conditions et modalités d'accès par la VAE ;
- l'organisation de l'alternance et du tutorat pour la préparation des CQP en contrat de professionnalisation et de Pro-A ;
- les modalités pratiques de la formation (FOAD et AFEST), son coût et ses modes de financement.

Les CQP créés devront faire l'objet d'une demande d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles.

Pour pouvoir préparer un CQP, un organisme de formation, public ou privé, doit obtenir au préalable l'habilitation de la CPNEFP sur la base du cahier des charges précité, ainsi que sur un cahier des charges spécifiquement dédié aux organismes de formation habilités.

#### **Article 1.4**

##### *Délivrance*

Le CQP est délivré par la CPNEFP, au nom de la branche du négoce de l'ameublement.

L'organisme de formation habilité au titre de la préparation d'un CQP se charge des modalités relatives à l'organisation des sessions d'examen.

Un certificat de qualification professionnelle signé par le président et le vice-président de la CPNEFP est remis au candidat reçu.

#### **Article 1.5**

##### *Suivi*

À l'issue de la délivrance des CQP, les organismes de formation habilités doivent adresser à la CPNEFP un bilan comportant notamment :

- le profil de chaque apprenant (âge, sexe, qualification antérieure) ;
- les modalités de préparation du CQP de chaque apprenant (session de formation des cours, VAE partielle ou totale, alternance, formation continue, mode de financement, etc.) ;
- le nom des entreprises employeurs dans le cas de formation en alternance, un compte rendu des épreuves et l'avis du jury.

#### **Article 1.6**

##### *Durée, renouvellement, modification et suppression*

Chaque CQP est créé pour une durée initiale de 5 ans. Au terme cette dernière, le CQP est soit :

- reconduit sans modification par la CPPNI pour une nouvelle durée maximale de 5 ans, après avis de la CPNEFP ;
- reconduit par la CPPNI après modifications du référentiel d'activité et de compétences du métier ou de l'emploi concerné, et/ou du référentiel d'évaluation, pour une nouvelle durée maximale de 5 ans. Les modifications sont appliquées à tous les cycles de formation débutants après décision de la CPPNI ;
- supprimé par décision de la CPPNI, après avis de la CPNEFP auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des CQP.

### **CHAPITRE II**

#### **LES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES AU RÉPERTOIRE SPÉCIFIQUE**

#### **Article 2.1**

##### *Principe*

Les certifications attestent des compétences professionnelles relatives à un domaine professionnel. Elles sont délivrées pour la branche par la CPNEFP.

Les certifications peuvent s'obtenir au moyen d'actions de formation dont le contenu et les modalités sont définis dans un cahier des charges approuvé par la CPNEFP.

La liste des certifications créées et validées est tenue à jour par la CPNEFP. Les référentiels des certifications existantes sont annexés au présent accord.

## **Article 2.2**

### *Création*

La CPPNI pour créer une certification s'appuiera sur les avis et travaux de la CPNEFP. Pour ce faire, la CPNEFP doit établir un rapport d'opportunité.

## **Article 2.3**

### *Mise en œuvre*

Le cahier des charges a pour objet de définir les conditions administratives, pédagogiques, logistiques et financières qui accompagnent sa création et sa mise en œuvre.

La certification vient reconnaître et attester la qualification d'un salarié soit à l'issue d'une formation, soit à l'issue d'expériences réalisées dans différents emplois ou activités.

La CPNEFP établit le référentiel qui doit inclure :

- le référentiel de compétences qui décrit un ensemble homogène de compétences spécifiques à une ou plusieurs activités professionnelles identifiées ;
- le référentiel d'évaluation qui précise les règles et les critères d'évaluation ainsi que les conditions de délivrance de la certification.

Les certifications sont enregistrées pour une durée maximale de 5 ans, dans un répertoire spécifique établi par France compétences, sur demande de la CPNEFP après avis conforme de la commission de France compétences en charge de la certification professionnelle.

Pour pouvoir préparer une certification, un organisme de formation, public ou privé, doit obtenir au préalable l'habilitation de la CPNEFP sur la base du cahier des charges précité, ainsi que sur un cahier des charges spécifiquement dédié aux organismes de formation habilités.

## **Article 2.4**

### *Délivrance*

Les certifications sont délivrées par la CPNEFP aux candidats reçus, au nom de la branche du négoce de l'ameublement, signées par le président et le vice-président de la CPNEFP.

## **Article 2.5**

### *Suivi*

À l'issue de la délivrance des certifications, les organismes de formation habilités doivent adresser à la CPNEFP un bilan comportant notamment :

- le profil de chaque apprenant (âge, sexe, qualification antérieure) ;
- les modalités de préparation de la certification de chaque apprenant (session de formation des cours, VAE partielle ou totale, alternance, formation continue, mode de financement, etc.) ;
- le nom des entreprises employeurs, un compte rendu des épreuves et l'avis du jury.

## **Article 2.6**

### *Durée, renouvellement, modification et suppression*

Chaque certification est créée pour une durée initiale de 5 ans. Au terme de cette dernière, la certification est soit :

- reconduite sans modification par la CPPNI après avis de la CPNEFP ;
- reconduite par la CPPNI après modifications du référentiel de compétences, et/ou du référentiel d'évaluation, pour une nouvelle durée maximale de 5 ans. Les modifications sont appliquées à tous les cycles de formation débutants après décision de la CPPNI ;
- supprimée par décision de la CPPNI, après avis de la CPNEFP auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des certifications.

CHAPITRE III  
DISPOSITIONS D'APPLICATION DE L'ACCORD

**Article 3.1**

*Dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés*

Compte tenu de l'objet du présent accord, il ne comporte pas de dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés.

**Article 3.2**

*Durée et entrée en vigueur*

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Sous réserve du droit d'opposition prévu par l'article L. 2232-6 du code du travail, il prendra effet à compter du premier jour du mois suivant la publication de son arrêté d'extension à intervenir dans les meilleurs délais.

**Article 3.3**

*Révision et dénonciation*

Les organisations signataires de l'accord, ou ayant adhéré à l'accord, peuvent demander à tout moment sa révision.

L'accord peut être dénoncé à tout moment par les organisations signataires avec un préavis de 3 mois dans les conditions prévues par l'article L. 2261-9 du code du travail.

**Article 3.4**

*Publicité et formalités de dépôt*

Le texte du présent accord a été notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application. Il est établi en suffisamment d'exemplaires pour qu'un original soit remis à chaque organisation signataire et que les formalités de dépôt prévues aux articles D. 2231-2 et suivants du code du travail puissent être effectuées par la partie la plus diligente.

Fait à Paris, le 24 mai 2019.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE I

### CQP DE CHEF DES VENTES EN MAGASIN DE CUISINES ET AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

---

#### Description de la qualification

Au sein d'un magasin spécialisé dans la conception et la vente de cuisines et aménagement intérieur, le/la chef des ventes anime, coordonne et conduit l'activité commerciale d'une équipe de concepteurs/trices vendeurs/euses de cuisines et manage l'équipe commerciale. Il/elle est le relais auprès de son équipe de la politique commerciale du magasin et assure l'interface entre l'équipe et la direction du magasin. Il/elle est le référent technique, commercial et méthodologique de son équipe dont il/elle assure le suivi et l'analyse des performances commerciales.

#### Prérequis

Pour un accès à la certification par la voie de la formation, les candidats doivent disposer d'une expérience de nature à leur permettre de maîtriser d'un point de vue technique la conception et la vente de cuisines et aménagements intérieurs à des particuliers. Une expérience confirmée d'au moins 2 ans en tant que concepteur/trice-vendeur/euse en cuisines et aménagements intérieurs est conseillée.

#### Appellations du métier

Chef des ventes ;

Manager des ventes ;

Animateur d'équipe...

#### Référentiel d'activités

*Déploiement de la stratégie commerciale définie par la direction  
dans un magasin de cuisines et aménagement intérieur sur un périmètre donné*

Mise en place et exploitation de tableaux de bord et d'indicateurs clés.

Mise en œuvre des plans d'actions commerciaux et des actions correctives en vue de l'atteinte des objectifs fixés.

Veille concurrentielle

*Accompagnement technique et méthodologique de l'équipe commerciale  
dans un magasin de cuisines et aménagement intérieur*

Suivi et contrôle des projets de cuisine (devis, bons de commande, plans de conception et technique, certificats commerciaux...).

Accompagnement technique des concepteurs vendeurs en phase de conception de projets et d'après-vente.

Accompagnement méthodologique des vendeurs en phase de négociation commerciale

Traitement des réclamations et retours clients.

*Management de l'équipe commerciale dans un magasin de cuisines  
et aménagement intérieur*

Formalisation et présentation des objectifs commerciaux individuels.

Suivi de l'activité des concepteurs vendeurs : respect de la politique commerciale, respect des méthodes de vente, vérification du bon état marchand du magasin et de ses abords, réalisation des relances clients...

Suivi des résultats individuels.

Mise en œuvre d'actions correctives et accompagnement des membres de l'équipe.

Mobilisation de l'équipe de concepteurs vendeurs autour des objectifs et actions commerciales périodiques.

Animation de réunions d'équipe – Conduite d'entretiens individuels.

Organisation du travail de l'équipe et élaboration du planning.

Formulation de besoins de recrutement dans son périmètre.

Examen des candidatures dans le cadre d'un recrutement.

*Développement des compétences de l'équipe commerciale  
dans un magasin de cuisines et aménagement intérieur*

Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe.

Mise en œuvre d'actions et d'outils d'évaluation des concepteurs vendeurs.

Repérage des besoins en formation des concepteurs vendeurs.

Recherche de formations adaptées aux besoins de l'équipe.

Mise en œuvre d'actions de formation ciblées.

*Conception et vente de cuisines et aménagement intérieur*

Accueil et recueil des besoins des clients.

Réalisation du projet de cuisine ou d'aménagement intérieur et du dossier technique correspondant.

Négociation et vente.

Suivi des travaux d'aménagement.

Classification dans la convention collective

Groupe 5 niveau 1.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

BLOC 1 – Déploiement de la stratégie commerciale définie par la direction  
au sein d'un magasin de cuisines et aménagement intérieur sur un périmètre donné

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Analyser les pratiques de la concurrence présente dans la zone de chalandise	Les principaux concurrents présents sur la zone de chalandise sont identifiés. Un argumentaire permettant de mettre en avant les avantages concurrentiels du magasin sur la zone de chalandise auprès des clients est élaboré.
Organiser la mise en œuvre dans le magasin des plans d'actions commerciaux définis par l'entreprise ou l'enseigne.	Les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre les plans d'actions commerciales sont identifiées. La mise en œuvre des plans d'actions est planifiée et organisée à l'avance. La conformité des plans d'actions mis en œuvre aux préconisations et consignes de l'entreprise ou de l'enseigne est vérifiée.

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Mesurer les résultats des plans d'actions commerciaux mis en œuvre	<p>Les résultats commerciaux des plans d'action sont régulièrement suivis et analysés.</p> <p>Les écarts entre les résultats obtenus dans le cadre des actions commerciales et les prévisionnels sont expliqués.</p> <p>Des actions correctives adaptées sont proposées en cas d'écart entre prévisionnel et réalisé et présentées au responsable du magasin.</p>
Analyser les performances commerciales des membres de son équipe en s'appuyant sur les indicateurs clés définis par l'entreprise ou l'enseigne.	<p>Les performances commerciales des membres de l'équipe sont suivies de manière très régulière.</p> <p>Les modalités d'utilisation des indicateurs clés de performance et des tableaux de bord sont explicitées.</p> <p>Les écarts avec les objectifs commerciaux périodiques sont repérés.</p> <p>Les ratios sur lesquels une action est nécessaire (marge, chiffre d'affaires, taux de concrétisation, de performance) sont identifiés.</p> <p>Les membres de l'équipe pour lesquels un accompagnement est nécessaire sont identifiés.</p> <p>Des propositions d'actions correctives en vue d'améliorer les performances des membres de l'équipe sont formulées.</p>
Définir des objectifs de vente individuels en tenant compte des objectifs et de la stratégie commerciale du magasin ou de l'enseigne et en assurer le suivi.	<p>Les objectifs individuels tiennent compte de la politique commerciale et des objectifs du magasin.</p> <p>Les objectifs individuels définis sont réalistes et mesurables.</p> <p>Les résultats des concepteurs vendeurs sont suivis de manière individuelle.</p> <p>L'analyse des résultats individuels des concepteurs vendeurs s'appuie sur les indicateurs clés définis au sein de l'entreprise ou de l'enseigne.</p>

## BLOC 2 – Pilotage technique de l'activité de vente de cuisines et aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Vérifier la pertinence et la conformité des projets de cuisine élaborés par les concepteurs vendeurs avec les consignes et préconisations en vigueur dans l'entreprise ou l'enseigne.	<p>Les erreurs ou incohérences dans les plans de conception et technique, les devis, les bons de commande sont identifiées.</p> <p>Le respect des consignes et préconisations techniques en vigueur dans l'entreprise ou l'enseigne est vérifié.</p> <p>Le respect des réglementations en vigueur est vérifié.</p>
Réajuster les projets de cuisine élaborés par les concepteurs vendeurs en fonction de critères techniques, esthétiques et réglementaires.	<p>Des améliorations techniques et esthétiques pertinentes sont apportées aux projets de cuisine.</p> <p>Les modifications à apporter aux projets de cuisine sont clairement explicitées aux concepteurs vendeurs.</p> <p>Le respect des délais de réalisation des projets de cuisine et de réponse aux questions des clients est vérifié.</p> <p>Les risques de dépassement de délai ou d'insatisfaction client sont identifiés et traités.</p>
Piloter les commandes aux fournisseurs et les réceptions de commande en magasin ou chez le client.	<p>Les commandes aux fournisseurs sont vérifiées.</p> <p>Les réceptions de commandes fournisseurs sont systématiquement contrôlées.</p>
Traiter les réclamations avec les fournisseurs en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne ou de l'entreprise.	<p>Les procédures de retour fournisseurs sont mises en œuvre dans le respect des consignes en vigueur.</p> <p>Des solutions sont recherchées en cas de difficulté avec un fournisseur.</p>

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Traiter les réclamations et retours clients dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'entreprise ou de l'enseigne.	<p>Les réclamations clients sont analysées dans le souci du maintien de la relation commerciale.</p> <p>La politique de l'entreprise ou de l'enseigne et les consignes en vigueur en matière de traitement des réclamations sont explicitées de manière claire.</p> <p>Les retours et SAV sont traités dans le respect de la procédure en vigueur et dans le souci de la qualité de la relation commerciale avec le client.</p>

### BLOC 3 – Management de l'équipe commerciale dans un magasin de cuisines et aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Adopter une posture managériale dans ses interventions auprès de l'équipe.	<p>Les impacts de ses pratiques et de ses comportements sur le fonctionnement de l'équipe sont explicités (posture managériale, exemplarité...).</p> <p>Les points clés de la réglementation sociale et commerciale sont pris en compte dans les différents actes de management.</p> <p>Les événements risquant d'avoir un impact sur la cohésion de l'équipe sont repérés et traités.</p> <p>Le rôle du chef des ventes est explicité (missions, articulation avec le responsable du magasin...).</p>
Dynamiser l'équipe de concepteurs vendeurs autour des objectifs à atteindre.	<p>La politique commerciale est expliquée aux concepteurs vendeurs et rappelée dans les actes de management.</p> <p>Des retours réguliers sur les performances commerciales réalisées par l'équipe sont effectués.</p> <p>Différents outils sont utilisés pour responsabiliser, entretenir la motivation et valoriser les concepteurs vendeurs : challenges, jeux...</p> <p>La dimension collective est prise en compte dans les outils utilisés pour développer la cohésion de l'équipe.</p> <p>Les enjeux liés au respect des consignes sont mis en avant lors des échanges avec les concepteurs vendeurs.</p> <p>La mise en œuvre des consignes est vérifiée.</p>
Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe.	<p>Des réunions d'équipe régulières sont programmées</p> <p>Les réunions sont préparées (ordre du jour et objectifs, supports éventuels...).</p>
	<p>Le temps passé en réunion d'équipe est optimisé (gestion du temps, compte rendu...).</p> <p>Les éléments apportés aux concepteurs-vendeurs au cours de la réunion apportent une valeur ajoutée à l'équipe (motivation, compréhension ses actions commerciales, dynamisme, valorisation individuelle et collective...).</p>
Conduire différents types d'entretiens individuels avec les membres de l'équipe de concepteurs vendeurs.	<p>Le contenu des différents types d'entretien à conduire auprès de l'équipe est identifié.</p> <p>Des entretiens périodiques individuels sont mis en œuvre pour suivre l'activité des membres de l'équipe, les motiver et les accompagner.</p> <p>Les échanges conduits avec les membres de l'équipe sont adaptés aux besoins de chacun (entretiens formels, échanges informels...).</p>

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Organiser les activités de l'équipe.	Les plannings tiennent compte des pics d'activité du magasin. Les permanences d'accueil tiennent compte des opportunités de vente (équité entre concepteurs-vendeurs). Les plannings respectent les dispositions réglementaires et conventionnelles en vigueur.
Identifier et transmettre l'ensemble des informations utiles en matière de recrutement.	Les besoins en recrutement sont anticipés en fonction de l'activité du magasin (évolution de l'activité, départ à venir...). Les compétences recherchées en cas de recrutement sont clairement explicitées et argumentées. Les entretiens de recrutement permettent à l'entreprise de disposer d'éléments fiables sur les candidats (savoir-faire techniques, parcours professionnel, motivation...).
Prioriser ses activités de chef des ventes en fonction de leur degré d'urgence.	Les activités à réaliser sont priorisées de manière à conserver une disponibilité à l'équipe et aux clients et à respecter les éventuelles échéances (commandes...). Les interpellations de l'équipe et des clients font l'objet d'une analyse : degré d'importance, risques potentiels, caractère indispensable ou non de l'intervention du chef des ventes, délai de réponse... Des temps d'échanges réguliers sont planifiés avec le responsable du magasin.

#### BLOC 4 – Développement des compétences des membres de l'équipe de concepteurs vendeurs de cuisines dans un magasin de cuisines et aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Mettre en œuvre le plan d'intégration des nouveaux embauchés en vigueur au sein de l'entreprise ou de l'enseigne.	L'intégration du nouvel embauché est préparée avec l'équipe de concepteurs-vendeurs Le plan d'intégration en vigueur dans l'entreprise ou l'enseigne est respecté Les difficultés rencontrées par le nouvel embauché sont identifiées Des réponses adaptées sont mises en œuvre
Évaluer les compétences des concepteurs vendeurs au regard des méthodes et des attentes spécifiques à l'entreprise ou à l'enseigne.	Le respect consignes par les membres de l'équipe est vérifié de manière continue (méthodes de vente, politique commerciale, outils techniques de conception de cuisine...). Différentes actions sont mises en œuvre pour évaluer les compétences : entretiens, observation en situation de relation client...
Identifier les objectifs de progression et les besoins en formation des membres de l'équipe	Les difficultés ou axes de progression de chaque membre de l'équipe sont repérés. Ces difficultés ou axes de progression sont traduits en termes de besoin d'acquisition de compétences.
Identifier les réponses adaptées aux besoins des concepteurs vendeurs (formation, accompagnement terrain, tutorat...)	Différentes actions de développement des compétences sont proposées aux membres de l'équipe : formation externe, formation par le chef des ventes, accompagnement terrain, tutorat avec un concepteur vendeur expérimenté... L'offre de formation à disposition de l'entreprise ou de l'enseigne est utilisée pour proposer des formations externes.

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Transmettre des connaissances, des savoir-faire commerciaux et techniques en tenant compte des besoins des concepteurs vendeurs.	<p>Les méthodes pédagogiques utilisées sont adaptées aux besoins du concepteur vendeur (observation, entretien, réunions d'équipe, analyse des productions, décomposition des activités complexes en activités élémentaires, démonstration en situation réelle, mise en situation reconstituée...).</p> <p>Les méthodes et outils spécifiques à l'entreprise ou à l'enseigne sont utilisés lors de l'action de formation.</p>

## ANNEXE II

### CQP DE CONCEPTEUR(TRICE) VENDEUR(EUSE) DE CUISINES ET AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

---

#### Description de la qualification

Au sein d'un magasin spécialisé dans la conception et la vente de cuisines et aménagement intérieur, le/la concepteur/trice vendeur/euse accueille les clients particuliers, analyse leurs besoins et conçoit le projet d'aménagement ;

Il/elle élabore le dossier technique personnalisé (prise de cotes chez le client, analyse technique de la pièce, élaboration des plans de conception et d'aménagement) répondant aux attentes du client et à la réglementation et en négocie le devis avec le client. Il/elle suit la mise en œuvre des travaux d'installation, dans les délais fixés et assure l'après-vente. Il/elle tient à jour son fichier clients et suit les prospects dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise. Il/elle travaille sous la responsabilité du/de la chef des ventes en magasin de cuisine ou du/de la responsable de magasin.

#### Appellations du métier

Concepteur commercial de cuisine ;

Vendeur/agenceur de cuisine...

#### Référentiel d'activités

##### *Accueil et découverte des besoins des clients*

Accueil du client dans le point de vente.

Identification des besoins, des attentes et du budget du client.

Présentation et mise en valeur de l'offre de produits et services du magasin au client.

##### *Réalisation du projet de cuisine ou d'aménagement intérieur et du dossier technique correspondant*

Veille technique et réglementaire.

Suivi de l'évolution des tendances en matière de décoration et d'aménagement intérieur.

Réalisation d'une esquisse de projet d'aménagement pour accord du client.

Prise de cotes au domicile du client.

Relevé des caractéristiques et contraintes techniques de la pièce à aménager.

Réalisation des plans de conception et d'aménagement de la pièce cuisine.

Sélection du mobilier de cuisine, des appareils électroménagers, des solutions d'aménagement intérieur et des services répondant aux besoins du client.

Chiffrage du coût des meubles, équipements, appareils électroménagers et prestations.

Élaboration d'offres techniques et commerciales.

##### *Négociation et vente*

Présentation et négociation du projet d'aménagement de cuisine et d'aménagement intérieur avec le client.

Réponse aux questions et objections du client.

Conclusion de la vente du projet d'aménagement de cuisine et d'aménagement intérieur.

Vérification de la satisfaction du client tout au long du projet.

### *Suivi des travaux d'aménagement*

Passation de commandes de mobilier, solutions d'aménagement et appareils électroménagers auprès des fournisseurs.

Réception des commandes.

Suivi de la mise en œuvre du chantier en lien avec l'équipe d'installation (aménagement, installation du mobilier, intégration des appareils électroménagers et mise en service des équipements...).

Contrôle de la conformité des travaux finalisés.

Identification des anomalies et mise en œuvre d'actions correctives.

### *Suivi de l'activité commerciale et mise en œuvre des plans d'actions commerciaux*

Mise à jour du fichier de clients et de prospects.

Renseignement de tableaux de suivi de son activité et de sa performance commerciale.

Mise en exposition des produits et installation des outils de communication.

Étiquetage des produits.

Veille concurrentielle.

### Classification dans la convention collective

Groupe 4 niveau 1

## RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### BLOC 1 – Accueil et découverte des besoins des clients au sein d'un point de vente de cuisines et d'aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Établir un contact efficace et des conditions favorables à l'échange avec le client.	Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre avec le client à son arrivée dans l'espace de vente (échange oral, contact visuel...).
	Une relation de qualité et personnalisée est créée rapidement avec le client.
	Les clients ayant besoin d'un accompagnement et ceux qui souhaitent découvrir les produits de façon autonome sont détectés.
	Des conditions favorables sont créées avec le client tout au long de l'échange (écoute et concentration, intérêt, curiosité et disponibilité à l'égard du client...).
	L'expression est claire et adaptée à l'interlocuteur.
	La présentation vestimentaire et la posture (distance professionnelle) sont adaptées aux consignes en vigueur dans l'entreprise.
Conduire une démarche de découverte des besoins et des attentes du client vis-à-vis de son projet d'aménagement de cuisine et d'aménagement intérieur.	Les informations clés permettant de repérer les besoins du client, ses attentes et son budget sont recherchées.
	Le parcours du client sur le site internet de l'entreprise est pris en compte dans le questionnement.

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
	<p>La technique de questionnement utilisée permet d'obtenir des informations sur les besoins explicites et implicites du client (type de pièce cuisine, habitudes de vie et habitudes alimentaires, matériaux, équipements, décoration, esthétisme et ambiance recherchée, fonctionnalités recherchées...).</p> <p>Les observations et remarques du client sont prises en compte lors de l'entretien.</p> <p>Les questions posées au client sont pertinentes sur le fond et sur la forme (ouvertes, fermées, neutres...).</p> <p>L'ensemble des besoins du client est identifié et analysé.</p> <p>Les besoins du client sont compris et reformulés.</p>
Identifier l'offre de produits et de services susceptibles de répondre aux besoins du client.	<p>Le client est orienté vers une gamme de produits correspondant à ses besoins, à ses attentes et à son budget.</p> <p>Les services adaptés aux besoins du client sont identifiés.</p>
Présenter les mobiliers, appareils électroménagers et solutions d'aménagement et conseiller le client.	<p>Les caractéristiques techniques des meubles et équipements et l'étendue de la gamme de services sont mises en valeur auprès du client.</p> <p>La salle d'exposition est exploitée efficacement pour réaliser des démonstrations au client.</p> <p>Les nouveautés et nouvelles collections sont mises en valeur en prenant appui sur la connaissance de l'évolution des tendances de couleur et de forme.</p> <p>Les avantages concurrentiels des produits et services proposés, les promotions présentées dans l'espace de vente sont mis en valeur.</p> <p>La démarche commerciale et les arguments techniques et esthétiques utilisés sont adaptés aux différents types de clients.</p> <p>Les conditions d'installation et de mise en œuvre des produits et matériaux présentés sont expliquées avec clarté au client.</p>
	<p>Une première esquisse à l'échelle du projet est réalisée pour une présentation au client (schémas, dessins...).</p> <p>Une validation de l'ensemble des éléments de l'offre est réalisée auprès du client avant de faire une proposition écrite au client.</p>

## BLOC 2 – Élaboration d'un projet de cuisine ou d'aménagement intérieur adapté aux besoins des clients

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Effectuer un relevé de côtes et des paramètres techniques de la pièce à aménager.	<p>Les mesures et les relevés des côtes et des paramètres techniques de la pièce à aménager sont réalisés sans erreur ni oubli à l'aide d'outils de mesures appropriés.</p> <p>Les calculs de surfaces et de volumes sont réalisés sans erreur</p>
Analyser l'ensemble des informations ayant un impact sur le projet.	<p>Les normes en vigueur (concernant l'électricité, le gaz, la ventilation, la plomberie...) sont prises en compte.</p> <p>Les principales caractéristiques et contraintes techniques du projet sont identifiées.</p> <p>Les différentes réponses possibles sont identifiées.</p> <p>Les éléments concernant la politique commerciale et financière de l'entreprise et la réglementation commerciale nécessaires à l'élaboration de l'offre sont identifiés.</p>

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Concevoir un projet d'aménagement et d'implantation des équipements et mobiliers sous forme de schémas et de plans avec les outils appropriés.	<p>Les schémas et plans techniques répondent 5 fonctions demandées : froid/cuisson/lavage/rangement/stockage.</p> <p>Les attentes du client vis-à-vis de la fonctionnalité des appareils électroménagers sont prises compte.</p> <p>L'espace de la pièce cuisine est optimisé en fonction des déplacements et usages à prendre en compte.</p> <p>L'esthétique (couleurs, matériaux formes, lumières, électroménager) du projet présenté est personnalisée et adaptée aux attentes du client et à l'évolution des tendances en matière de décoration.</p> <p>Les schémas et plans techniques sont réalisés en utilisant les fonctionnalités d'un logiciel de conception et sur planche à dessiner.</p> <p>Ils sont réalisés à l'échelle, sans erreur ni omission.</p>
Réaliser le chiffrage de l'offre de fournitures et de services (pose, travaux annexes).	<p>Le chiffrage de l'offre tient compte des produits commandés, des services souhaités, des contraintes techniques identifiées, des conditions négociées avec le client (délais de réalisation, proposition de financement...).</p> <p>Le chiffrage de l'offre ne comporte pas d'erreur.</p> <p>Le chiffrage de l'offre est réalisé en adéquation avec les consignes et la politique commerciale de l'entreprise.</p> <p>Le chiffrage respecte la fourchette définie avec le client.</p> <p>Le devis est clair et lisible pour le client.</p> <p>Le devis respecte la réglementation en vigueur (mentions obligatoires...).</p>
Vérifier la faisabilité technique de l'offre.	La faisabilité et les conditions de l'offre sont vérifiées auprès des différents interlocuteurs concernés (chef des ventes, poseurs, fournisseurs, prestataires...).
Formaliser une offre technique et commerciale adaptée aux besoins du client.	<p>L'offre technique et commerciale est réalisée selon un format approprié.</p> <p>L'offre technique et commerciale est réalisée selon un format approprié.</p>
	<p>L'offre est complète, pertinente et conforme aux règles en vigueur dans l'entreprise ainsi qu'aux recommandations et aux normes professionnelles.</p> <p>Des variantes techniques, propositions alternatives, sont prévues pour enrichir l'offre et répondre aux contraintes du client.</p> <p>Les délais de réalisation de l'offre sont respectés.</p> <p>Un soin particulier est apporté à la forme et à la lisibilité de l'offre.</p> <p>Les risques pour l'entreprise d'un non-respect de la réglementation sont explicités.</p>

### BLOC 3 – Négociation et vente d'un projet de cuisine ou d'aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Présenter et mettre en valeur l'offre d'aménagement de cuisine et aménagement intérieur.	<p>L'offre est présentée dans les délais et selon les modalités convenues avec le client.</p> <p>Les avantages et inconvénients des variantes techniques présentées sont explicités de manière claire.</p> <p>Les outils d'aide à la vente susceptibles de mettre en valeur l'offre présentée (nuanciers, échantillons, utilisation de la salle d'exposition, plans, animations 3D...) sont exploités de manière adaptée.</p> <p>La présentation de la solution proposée au client prend appui sur les éléments recueillis lors de la phase de découverte des besoins.</p> <p>L'ensemble des composantes de l'offre (plan d'aménagement, mobiliers, matériaux, équipements, services...) sont présentées au client.</p> <p>L'offre proposée présente plusieurs alternatives, leurs différences et avantages sont expliqués de manière claire au client.</p>
Argumenter le chiffrage du projet d'aménagement de cuisine et aménagement intérieur.	<p>Les coûts relatifs aux différentes prestations contenues dans l'offre sont explicités (meubles, appareils électroménagers, accessoires et aménagement intérieurs, prestations associées, garanties...).</p> <p>L'adéquation entre l'offre présentée et le budget du client est vérifiée.</p> <p>Les éventuelles plus-values sont explicitées.</p> <p>La validation par le client des différents postes de l'offre est recherchée au fur et à mesure de la présentation.</p> <p>La compréhension du chiffrage de l'offre par le client est vérifiée.</p>
Négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre aux questions et aux objections du client.	<p>Un argumentaire permettant de mettre en valeur les avantages concurrentiels du magasin auprès des clients est réalisé.</p> <p>L'argumentation est réajustée en fonction des signes d'attention perçus.</p> <p>Les objections et remarques du client sont prises en compte et des propositions pertinentes sont formulées.</p> <p>L'adhésion du client est recherchée à différentes phases de la négociation.</p> <p>La négociation commerciale porte sur différents éléments : produits, services, prix, conditions de règlement, financements, délais de livraisons ou installation...</p> <p>La réglementation commerciale et la politique commerciale de l'entreprise sont respectées dans la négociation.</p>
Conclure l'entretien en valorisant la décision prise par le client.	<p>Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, afin d'engager le client vers une prise de décision.</p> <p>L'entretien de vente est conclu de manière adaptée et positive pour le client et pour l'entreprise.</p> <p>La décision prise par le client est valorisée.</p>

## BLOC 4 – Suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine ou d'aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Identifier l'ensemble des prestations à réaliser et les fournisseurs à contacter.	L'ensemble des prestations à effectuer est listé et la chronologie de ces prestations est identifiée. Les intervenants (installateur, fournisseurs, prestataires...) pour ce projet sont identifiés et informés du projet et de son délai d'exécution.
Réaliser les commandes des fournitures et leur réception.	Les commandes sont anticipées et passées au moment adapté. La réception des produits et la vérification des commandes sont réalisées selon les consignes. Les documents de réception sont renseignés sans erreur.
Contrôler la bonne exécution des travaux sur le terrain.	Les consignes données aux intervenants sur la réalisation du projet de cuisine sont claires, réalistes et adaptées aux différents interlocuteurs. Les documents et plans sont transmis aux différents intervenants. La mise en œuvre des travaux et le respect des délais sont vérifiés tout au long de l'exécution du projet. Le client est informé de l'avancement du projet. Les risques d'une absence de signature de procès-verbal de réception sont explicités.
Identifier les anomalies lors de l'exécution du projet de cuisine ou d'aménagement intérieur.	Toute anomalie est identifiée lors de la réception des produits, lors de l'exécution et de la réception des travaux, de l'installation des mobiliers et équipements de cuisine... Une alerte est transmise à la hiérarchie et/ou aux interlocuteurs pertinents. Des mesures correctives adaptées sont proposées et mises en œuvre.
Identifier les raisons d'une insatisfaction du client, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier.	La réclamation ou l'insatisfaction du client est prise en compte. Des informations complémentaires et éléments factuels permettant l'analyse de la situation sont recherchés auprès du client sans mise en cause de sa bonne foi. Une analyse technique des produits, des services est réalisée avec le(s) service(s) adapté(s) : le service qualité, le service après-vente, la direction commerciale... Les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige sont identifiées. La gravité de la réclamation est identifiée, en lien avec la réglementation commerciale. L'impact de la situation sur le client et sur l'entreprise est identifié.
Assurer la remontée de l'information auprès des interlocuteurs pertinents ou des fournisseurs.	Le chef des ventes et les services pertinents pour traiter la réclamation ou le litige sont informés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise.
Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise.	Une réponse adaptée à la situation est apportée au client dans le respect des délais, des consignes et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise. L'adhésion du client aux propositions effectuées pour régler la situation est recherchée.
Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives.	Les actions correctives sont proposées et argumentées. Les actions correctives sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents.

**BLOC 5 – Mise en œuvre de plans d’actions et suivi de son activité commerciale au sein d’un magasin de vente de cuisines et d’aménagement intérieur**

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Réaliser la mise en valeur des produits et des services au sein de la salle d'exposition en utilisant les outils de communication, les accessoires à disposition et en mettant en place des actions commerciales.	<p>Les accessoires et éléments de décoration disposés correspondent au style des produits présentés.</p> <p>Les outils de communication et supports de présentation sont visibles et attractifs.</p> <p>L'étiquetage et les affichages sur les prix des produits sont visibles, conformes à la réglementation et mis à jour régulièrement.</p> <p>Des actions commerciales adaptées à la politique commerciale de l'entreprise sont proposées.</p> <p>Les actions commerciales sont mises en œuvre dans le respect des objectifs fixés et du budget alloué.</p> <p>Les résultats des actions commerciales sont évalués en prenant appui sur des indicateurs pertinents.</p>
Vérifier l'état et la conformité des produits et des informations dans le magasin, identifier des anomalies et proposer des actions d'amélioration ou des actions correctives.	<p>L'emplacement et la conformité des mobiliers de présentation, des éléments de décoration ainsi que les outils de communication sont vérifiés.</p> <p>Les anomalies et leur degré de gravité sont identifiés.</p> <p>Des actions d'amélioration ou des actions correctives sont proposées et argumentées (achat et mise en situation d'accessoires, d'éléments de décoration...).</p>
Évaluer la satisfaction client et exploiter les outils de fidélisation en vigueur dans l'entreprise	<p>La politique de fidélisation de l'entreprise est identifiée.</p> <p>Les outils de fidélisation sont présentés aux clients satisfaits.</p>
Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise.	<p>Les données concernant les clients et prospects sont renseignées et mises à jour avec régularité en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise.</p> <p>Le système de gestion de la relation client/prospect est utilisé à bon escient.</p>
Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale	<p>Des tableaux de bord de suivi de son activité et de la performance commerciale sont renseignés avec régularité en conformité avec les consignes de l'entreprise.</p> <p>Les indicateurs utilisés et leur signification sont explicités.</p> <p>Les écarts entre prévisionnel et réalisé sont identifiés et explicités.</p> <p>Des actions correctives sont proposées à la hiérarchie et argumentées.</p>
Repérer les pratiques de la concurrence présente dans la zone de chalandise	<p>Les principaux concurrents présents sur la zone de chalandise sont identifiés.</p>
	<p>Les contenus des sites internet de l'entreprise et de ses concurrents sont identifiés et suivis.</p> <p>Leur offre et leurs actions commerciales sont repérées et suivies.</p>
Organiser son activité en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise.	<p>L'ensemble des activités à réaliser (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des projets de cuisine sur le terrain, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, coordination avec les collègues...) est identifié et organisé dans le respect des consignes de l'entreprise.</p> <p>Les échéances à respecter sont identifiées et suivies.</p> <p>Les priorités sont identifiées, sont pertinentes au regard des objectifs définis et prennent en compte l'optimisation du temps et des moyens.</p>

## ANNEXE III

### CQP D'INSTALLATEUR/TRICE DE CUISINES ET AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

---

#### Description de la qualification

Pour le compte d'un magasin spécialisé dans la conception et la vente de cuisines et aménagement intérieur, l'installateur/trice de cuisines et aménagements intérieurs réalise l'installation de meubles, d'appareils électroménagers et d'accessoires, à partir des plans de conception et techniques qui lui sont fournis au domicile des clients. Il/elle monte et fixe tous les éléments de cuisine (meubles hauts et bas, plans de travail, corniches, plinthes,...) et d'aménagement intérieur. Il/elle met en place des appareils et accessoires ménagers. Il/elle raccorde des appareils électroménagers et accessoires aux arrivées et évacuations d'eau, de gaz et prises électriques après intervention d'un professionnel qualifié, conformément aux réglementations en vigueur. Il/elle réalise le nettoyage du chantier puis contrôle le réglage des meubles et le bon fonctionnement des appareils.

#### Appellations du métier

Poseur de cuisine ;  
Installateur de cuisine ;  
Monteur de cuisine ;  
Technicien installateur...

#### Référentiel d'activités

##### *Préparation du chantier d'installation de cuisine ou aménagement intérieur*

Examen de la documentation relative au chantier (bon de commande, plan à l'échelle, plan technique, perspective, élévation murale...).

Repérage des difficultés ou incohérences techniques (mesures, implantation, accès aux réseaux, temps d'installation prévu...).

Vérification de l'état des meubles, équipements et accessoires livrés et de leur conformité au bon de commande.

Vérification des angles de la pièce et de la qualité des supports muraux.

Préparation du matériel et de l'outillage adapté à l'installation de la cuisine.

Préparation des caissons meubles.

Alerte du concepteur-vendeur en cas de difficulté technique ou incohérence.

##### *Installation du mobilier de cuisine et de ses accessoires et aménagements intérieurs*

Réalisation des traçages.

Réalisation des découpes (meubles, plan de travail).

Montage et assemblage des meubles.

Implantation, ajustage et fixation du mobilier.

Installation des portes, tiroirs, accessoires et aménagements intérieurs.

Réalisation des joints et des finitions.

*Installation, mise en service des appareils électroménagers et raccordements aux réseaux  
dans le cadre de l'installation d'une cuisine à usage domestique*

Installation et raccordement des plaques de cuisson.

Installation et raccordement des hottes.

Intégration des appareils électroménagers dans les colonnes (réfrigérateur et fours).

Habillage des appareils électroménagers.

Réalisation des raccordements : eau, gaz, électricité.

Mise en service appareils électroménagers.

*Réalisation des démarches de fin de chantier d'installation  
de cuisine ou d'aménagement intérieur*

Vérification de la conformité des raccordements réalisés aux normes en vigueur.

Contrôle du bon fonctionnement des meubles, accessoires et appareils électroménagers.

Renseignement et transmission des documents de fin de chantier : certificat de fin de travaux, fiche d'intervention, documentation de réception de chantier...

Nettoyage du chantier.

Entretien du matériel (nettoyage, rangement, changement des pièces d'usure...).

Tri et évacuation des déchets.

*Relations et conseil aux clients d'un magasin de cuisines et aménagement intérieur*

Présentation et validation avec le client de l'intervention prévue.

Information du client sur les travaux en cours, le champ d'intervention du poseur, les activités de l'entreprise et les normes en vigueur.

Vérification de la satisfaction du client sur la prestation d'installation.

Échanges d'informations sur la prestation d'installation et les remontées clients avec les concepteurs vendeurs.

Classification dans la convention collective

Groupe 4 niveau 1

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

BLOC 1 – Préparation d'un chantier d'installation de cuisine ou d'aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Analyser un dossier client en vue de l'installation d'une cuisine ou d'un aménagement intérieur.	L'ensemble des informations et des documents nécessaires pour la réalisation de l'installation d'une cuisine sont identifiés : plans de conception, plans techniques, fiche d'intervention, bon de commande et de livraison, instructions du concepteur-vendeur... Les supports et documents dématérialisés sont pris en compte. Les plans de conception et les plans techniques fournis par le concepteur-vendeur sont analysés. Les incohérences ou difficultés techniques sont identifiées sur le dossier technique et communiquées au concepteur-vendeur.

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Sélectionner et préparer le matériel et l'outillage nécessaires à la réalisation de l'installation en fonction des spécificités du chantier.	<p>Les caractéristiques des matériaux des supports muraux et de la pièce cuisine (angles...) sont identifiées.</p> <p>Les caractéristiques du mobilier, des accessoires et des appareils à installer ou à intégrer sont repérées.</p> <p>Le matériel et l'outillage sélectionnés sont adaptés aux spécificités du chantier.</p> <p>La présence dans le véhicule des outils, matériels, documents et accessoires nécessaires à l'intervention est systématiquement contrôlée.</p>
Vérifier les meubles et équipements à installer.	<p>La conformité de la livraison effectuée au bon de commande est vérifiée.</p> <p>L'état des meubles et équipements reçus est contrôlé.</p> <p>Les anomalies constatées sont signalées au concepteur-vendeur.</p>
Organiser son intervention en fonction de son environnement de travail.	<p>Tous les documents, matériels et outils nécessaires à l'intervention sont rassemblés.</p> <p>La chronologie de l'intervention est établie en tenant compte des contraintes spécifiques au chantier et des différentes tâches à hiérarchiser.</p> <p>Les espaces de stockage des meubles, équipements et de l'outillage sont définis en fonction de la configuration de la pièce.</p> <p>Les espaces de travail (découpe, assemblage...) sont définis en fonction de la configuration de la pièce.</p>
Repérer les difficultés liées aux spécificités du chantier et les solutions techniques à mettre en place.	<p>Les informations sur le temps et les modalités d'accès au chantier sont recherchées.</p> <p>Les angles et mètres de la pièce sont vérifiés.</p> <p>La qualité des supports muraux est contrôlée.</p> <p>Les difficultés identifiées sont communiquées au concepteur-vendeur.</p> <p>Des solutions techniques sont proposées.</p>

## BLOC 2 – Installation du mobilier de cuisine, de ses accessoires et aménagements intérieurs

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Réaliser les découpes des matériaux, des accessoires et des fileurs.	<p>Les découpes sont tracées conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur et systématiquement vérifiées.</p> <p>L'outillage utilisé pour les découpes est adapté au matériau.</p> <p>Les techniques de découpe mises en œuvre sont adaptées aux matériaux et aux types de découpe.</p>
Réaliser l'implantation des meubles.	<p>L'emplacement de chaque élément est tracé en conformité avec le cahier des charges réalisé par le concepteur-vendeur.</p> <p>Les éléments sont montés à blanc (sans assemblage) conformément aux recommandations du fabricant.</p> <p>Les meubles bas sont alignés selon le plan, en repérant le point de départ d'installation.</p>
Réaliser la fixation des meubles et l'installation des accessoires et aménagements intérieurs.	<p>Le mobilier et le plan de travail sont assemblés conformément au plan de conception et aux recommandations du fabricant.</p> <p>La fixation des caissons et du plan de travail est réalisée en tenant compte du support et des contraintes techniques liées au chantier.</p> <p>Les accessoires et aménagements intérieurs sont installés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur.</p>

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
	<p>Les fileurs de caissons et de façades sont installés en tenant compte de la configuration de la pièce.</p> <p>Les risques liés aux opérations de fixation sont identifiés et pris en compte.</p>
Réaliser l'ajustage et les finitions.	<p>Les meubles sont mis à niveau.</p> <p>Différentes techniques d'ajustage sont mises en œuvre (affleurage, équerrage, faux aplomb, niveaux).</p> <p>Les techniques d'ajustage utilisées sont adaptées à la situation.</p> <p>Les joints sont réalisés en tenant compte des supports.</p> <p>Toutes les opérations de finition sont réalisées avec soin et dans le respect des recommandations du fabricant (installation des caches vis et des accessoires de finition...).</p>
Réaliser les interventions d'installation dans le respect des délais et des consignes de sécurité.	<p>La fermeture des raccordements est vérifiée avant l'installation.</p> <p>Les risques liés aux différentes opérations (dépose, découpe...) sont identifiés et pris en compte.</p> <p>Les équipements de protection individuelle sont identifiés et utilisés.</p> <p>Les règles d'ergonomie (port de charges, posture au travail...) sont respectées.</p> <p>Les risques liés à l'utilisation des matériels électroportatifs sont explicités.</p> <p>Le matériel électroportatif est utilisé dans le respect des consignes de sécurité.</p> <p>Le poste de travail est balisé.</p> <p>Les abords du poste de travail sont protégés.</p> <p>Les risques de retard ou de non-respect des délais sont identifiés.</p> <p>Le concepteur-vendeur est alerté en cas de risque de non-respect des délais.</p>

### BLOC 3 – Installation, mise en service des appareils électroménagers et raccordements aux réseaux dans le cadre de l'installation d'une cuisine à usage domestique

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Préparer le raccordement des appareils électroménagers.	<p>Les pièces permettant de vérifier que les travaux sous la responsabilité du client ont bien été réalisés sont recueillies et vérifiées.</p> <p>Le concepteur-vendeur est alerté en cas d'écart ou d'anomalie constatée.</p>
Réaliser l'intégration des appareils électroménagers à la cuisine.	<p>Les appareils électroménagers sont implantés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur.</p>
	<p>Les appareils électroménagers sont installés conformément aux exigences du fabricant et aux normes en vigueur, notamment les règles de ventilation.</p> <p>Les colonnes du réfrigérateur et du four sont ajustées.</p> <p>Les différents appareils sont intégrés dans le respect des contraintes techniques et esthétiques.</p>
Réaliser les raccordements aux réseaux (électricité, gaz et eau) conformément aux normes et réglementations en vigueur.	<p>Les raccords sont effectués après intervention d'un professionnel qualifié conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>L'outillage utilisé est approprié et respecte les normes en vigueur.</p> <p>La réglementation relative à l'intervention sur les équipements et branchement aux réseaux électriques, de gaz et d'eau ainsi que les limites de l'intervention de l'installateur sont connues et respectées.</p>

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Réaliser la mise en service des appareils électroménagers.	Les appareils électroménagers sont mis en service conformément aux notices techniques (mise en fonction et mise à l'heure).

#### BLOC 4 – Réalisation des démarches de fin de chantier d'installation de cuisine ou d'aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Contrôler le réglage des meubles et leur conformité aux normes en vigueur.	Le réglage des meubles et des accessoires est réalisé.
Renseigner les documents de fin de chantier.	Tous les documents de fin de chantier sont renseignés sans erreur en utilisant les outils mis à disposition (support papier, tablette numérique...).
	Les documents de fin de chantier sont transmis dans le respect de la procédure en vigueur et des délais.
Réaliser le nettoyage du chantier et l'évacuation des déchets.	Le chantier est nettoyé avec le matériel approprié.
	Les déchets nécessitant un traitement spécifique sont triés et stockés en vue d'un recyclage.
	Les déchets sont préparés pour leur transport selon leurs caractéristiques (fragilité, taille, poids, recyclage...).
Réaliser l'entretien et le nettoyage du matériel.	Les outils et matériels sont entretenus selon les consignes en vigueur dans l'entreprise.
	Les outils présentant une défaillance ou un dysfonctionnement sont identifiés et signalés.

#### BLOC 5 – Relations et conseil aux clients d'un magasin de cuisines et aménagement intérieur

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Établir et maintenir des relations positives avec le client.	Une relation de qualité est établie avec les clients dans le cadre des consignes en vigueur dans l'entreprise.
	Les règles de l'entreprise en matière de relations clients sont explicitées et mises en œuvre (discretion, confidentialité...).
	L'image de l'entreprise véhiculée auprès des clients est positive y compris en cas de difficulté (erreur de conception, retard de livraison...).
	La présentation vestimentaire et la posture (distance professionnelle, respect des lieux d'intervention) sont adaptées aux consignes en vigueur dans l'entreprise.
	Les observations, questions et contraintes spécifiques des clients sont prises en compte.
	Les demandes d'intervention supplémentaire sont systématiquement transmises au concepteur-vendeur.
Contacter le client pour convenir des modalités d'intervention.	Le client est systématiquement contacté avant l'intervention.
	Un accord est trouvé sur les modalités d'intervention (date, horaire, accès au logement...).
Communiquer avec le client sur le contexte de l'intervention.	La nature de l'intervention à réaliser est systématiquement vérifiée avec le client.
	Les réponses aux questions du client sur les travaux à réaliser ou en cours de réalisation sont claires et adaptées.
	Le champ d'intervention de l'installateur est explicité sans ambiguïté.
	Les activités de l'entreprise sont communiquées.

COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Expliquer au client le fonctionnement et les modalités d'entretien des éléments installés.	<p>Les conditions d'utilisation et d'entretien du mobilier et des appareils électroménagers sont expliquées avec clarté.</p> <p>Les notices techniques et documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien des meubles, des accessoires et des appareils électroménagers sont remis au client.</p> <p>Le travail d'installation réalisé est valorisé auprès du client.</p>

## ANNEXE IV

### CERTIFICATION : DÉCORATION DE CUISINES ET AGENCEMENT INTÉRIEUR

#### Compétences évaluées dans le cadre de la certification

CAPACITÉ professionnelle	RÉSULTAT ATTENDU observable et/ou mesurable	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Analyser les éléments à prendre en compte pour concevoir un projet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyser les caractéristiques d'un espace à vivre.</li> <li>– Analyser les attentes et ambiances recherchées par le client.</li> <li>– Réaliser une veille sur l'évolution des tendances dans l'univers de la cuisine et de la décoration intérieure et leurs impacts sur les pratiques actuelles de décoration.</li> <li>– Identifier la valeur-ajoutée apportée par les nouveautés en matière d'ergonomie.</li> </ul>	<p><b>Analyse des caractéristiques de l'espace à vivre :</b></p> <p>Les points clés de l'espace à vivre sont identifiés : entrées de lumière naturelle, mode de vie des clients dans l'habitat, espaces connexes au lieu à aménager, analyse des matériaux présents, potentiel du lieu à aménager...</p> <p><b>Analyse des besoins, des attentes et ambiances recherchées par le client :</b></p> <p>Le questionnaire et la démarche utilisés pour analyser les attentes d'un client en matière de décoration permettent d'identifier l'ambiance qu'il recherche pour son projet.</p> <p>Le questionnaire du client permet d'analyser de manière globale ses besoins d'aménagement.</p> <p>Les différentes caractéristiques d'un espace à vivre en matière de décoration sont identifiées (style, ambiance...).</p> <p>Les différents éléments permettant d'analyser le style d'un espace à vivre sont repérés (décor, mobilier, bois, luminaires...).</p> <p>Les éléments ayant un impact sur l'ambiance d'une pièce à vivre (couleurs, éclairage, peintures, sols et murs, matériaux) sont repérés.</p> <p>Leurs effets sur l'ambiance de la pièce à vivre et les interactions entre eux sont analysés.</p> <p><b>Veille sur l'évolution des tendances</b></p> <p>Les évolutions de l'environnement de la pièce cuisine (ouverture sur la pièce à vivre, lien avec l'ensemble de la décoration intérieure...) sont explicitées.</p> <p>Les nouveautés en matière d'ergonomie sont citées et leur valeur-ajoutée explicitée.</p> <p>Des planches d'inspiration cohérentes sont réalisées.</p>
Réaliser une représentation du projet en utilisant un logiciel de conception.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exploiter les fonctionnalités avancées de représentation d'un projet.</li> <li>– Sélectionner le ou les points de vue adaptés.</li> <li>– Exploiter les fonctionnalités de décoration du logiciel.</li> </ul>	<p>Le projet est mis en valeur par une utilisation adaptée des fonctionnalités avancées de représentation du projet : gestion de lumière, texture, coloris, environnement, reflets...</p>

CAPACITÉ professionnelle	RÉSULTAT ATTENDU observable et/ou mesurable	CRITÈRE D'ÉVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exploiter les fonctionnalités de dessin du logiciel.</li> </ul>	<p>Le ou les points de vue retenus permettant de mettre en valeur le projet.</p> <p>Les fonctionnalités de décoration du logiciel sont utilisées en cohérence avec l'environnement du projet.</p> <p>L'environnement décoratif retenu permet de mettre en valeur le projet.</p> <p>L'utilisation des fonctionnalités de dessin permet de concevoir des projets sur-mesure (adaptation à une pente par exemple) complexes.</p>
Concevoir un projet global de cuisine et d'aménagement intérieur personnalisé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Concevoir une ambiance adaptée aux attentes et aux besoins du client.</li> <li>– Équilibrer les volumes du mobilier.</li> <li>– Associer les couleurs et matériaux, textures, styles de lumière de manière pertinente. Proposer des solutions écoresponsables en matière d'éclairage, de matières et de matériaux.</li> </ul>	<p>La conception restitue l'ambiance recherchée par le client.</p> <p>La proposition d'aménagement répond aux fonctionnalités attendues par le client.</p> <p>La proposition d'aménagement permet d'optimiser l'espace.</p> <p>Les volumes du mobilier sont identifiés en référence à l'analyse des caractéristiques de l'espace à aménager.</p> <p>La lumière naturelle est utilisée.</p> <p>Des propositions de lumières additionnelles modulables sont effectuées pour mettre en valeur produit.</p> <p>Les associations proposées correspondent à l'analyse des besoins et des attentes du client.</p> <p>Le projet respecte les règles chromatiques et d'équilibre des volumes.</p> <p>La proposition utilise les matériaux de fabrication durable, des matériels écoresponsables (techniques d'éclairage, eau...) et des mobiliers et matériaux ayant un faible impact environnemental chaque fois que possible.</p>
Valoriser et négocier la vente d'un projet global de cuisine et aménagement intérieur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter le projet en valorisant la création réalisée.</li> <li>– Fidéliser le client en l'orientant vers de nouveaux projets d'aménagement de son habitat.</li> </ul>	<p>Les choix effectués en matière de décoration sont mis en valeur auprès du client lors de la présentation du projet.</p> <p>L'attention du client est attirée sur les points clés du projet en matière de fonctionnalités, d'esthétique...</p> <p>L'offre de l'entreprise ou de l'enseigne en matière d'aménagement est présentée et mise en valeur en vue de déclencher de nouveaux projets.</p>