

Brochure n° 3316

Convention collective nationale
IDCC : 2372. – DISTRIBUTION DIRECTE

AVENANT N° 23 DU 10 MAI 2011
RELATIF À LA CRÉATION D'UN CQP « RESPONSABLE DE CENTRE »

NOR : ASET1151338M
IDCC : 2372

PRÉAMBULE

Par le présent accord, les partenaires sociaux signataires entendent appliquer le principe défini dans l'avenant n° 22 relatif à la mise en place des certificats de qualification professionnelle : « Pour répondre aux besoins des entreprises de la distribution directe et pour renforcer l'adaptation des compétences des salariés afin de favoriser leur maintien et évolution dans l'emploi, les partenaires sociaux signataires décident de compléter et développer les dispositifs de reconnaissance des qualifications professionnelles qu'ils ont mis en place par la possibilité de créer des certificats de qualifications professionnelles (CQP). »

La CPNEFP a décidé, en application de l'accord précité, que le CQP est particulièrement adapté pour qualifier le poste d'adjoint au responsable technique de centre ou de chef d'équipe distribution.

En effet, elle relève que :

- la fonction d'adjoint au responsable technique de centre ou de chef d'équipe distribution, en tant que manager opérationnel de proximité, est un poste clé dans les organisations des entreprises de la branche ;
- il n'existe pas de certification ou de diplôme reconnaissant ou validant les compétences liées à cette fonction ;
- les salariés occupant ce poste sont souvent issus d'une évolution interne dans l'entreprise sans expérience et donc sans qualification professionnelle adaptée aux attendus de l'emploi ;
- la création d'un CQP offrira aux salariés de la branche la possibilité de valider une certification attestant d'une employabilité sur ce niveau de fonction et permettra à d'autres de réaliser une évolution professionnelle en ayant les pré-requis pour réussir leur prise en main de ce nouveau poste.

Le CQP, par ses caractéristiques, est particulièrement pertinent en permettant à la branche :

- de disposer d'un référentiel de compétences et d'un référentiel de certification, partagés, communs, correspondant aux besoins de nos organisations, en offrant l'avantage d'être évolutifs ;
- de valoriser la fonction de chef d'équipe et de la reconnaître comme fonction managériale à part entière faisant l'objet d'une qualification reconnue par la branche ;
- de favoriser, développer la promotion interne, en accompagnant l'évolution de collaborateurs distributeurs ou magasiniers ;

- de recruter de nouveaux chefs d'équipe dont les compétences sont celles que nous attendons et de combiner la montée en compétences des chefs d'équipe en poste avec la validation d'une certification.

Article 1^{er}

Création du CQP

En application de l'avenant n° 22 relatif à la mise en place de certificats de qualification professionnelle, la CPNEFP a décidé, en séance du 7 février 2011, de soumettre à accord de branche la création d'un CQP pour la fonction d'adjoint au responsable technique de centre ou de chef d'équipe distribution.

Article 2

Définition du CQP

Le CQP est défini par le référentiel d'emploi et compétences et le référentiel de certification annexés au présent accord.

Article 3

Suivi de l'accord

La CPNEFP assurera le suivi de l'accord. Un groupe de travail pourra être constitué à cet effet.

Article 4

Durée de l'accord

En application de l'avenant n° 22 relatif à la mise en place de certificats de qualification professionnelle, le CQP est créé pour une durée de 5 ans.

Au terme de cette période, il sera reconduit, modifié ou supprimé selon les règles dudit accord.

Article 5

Entrée en vigueur

L'accord entrera en vigueur le jour de sa signature. Le présent accord fait l'objet d'une demande d'extension.

Article 6

Dépôt et extension

Le présent accord sera fait en un nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties contractantes et déposé auprès de la direction générale du travail et du secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes de Paris, dans les conditions prévues par le code du travail, en vue de son extension.

Fait à Paris, le 10 mai 2011.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SDD.

Syndicats de salariés :

FPT CFTC ;

SNCTPP CFE-CGC ;

SNPEP FO.



CQP pour la fonction d'adjoint au responsable
technique de centre ou de chef d'équipe distribution

Référentiel de certification

Branche de la Distribution Directe
Validé par la CPNE du 7 février 2011
Mis à jour le 8 mars 2011

Sommaire

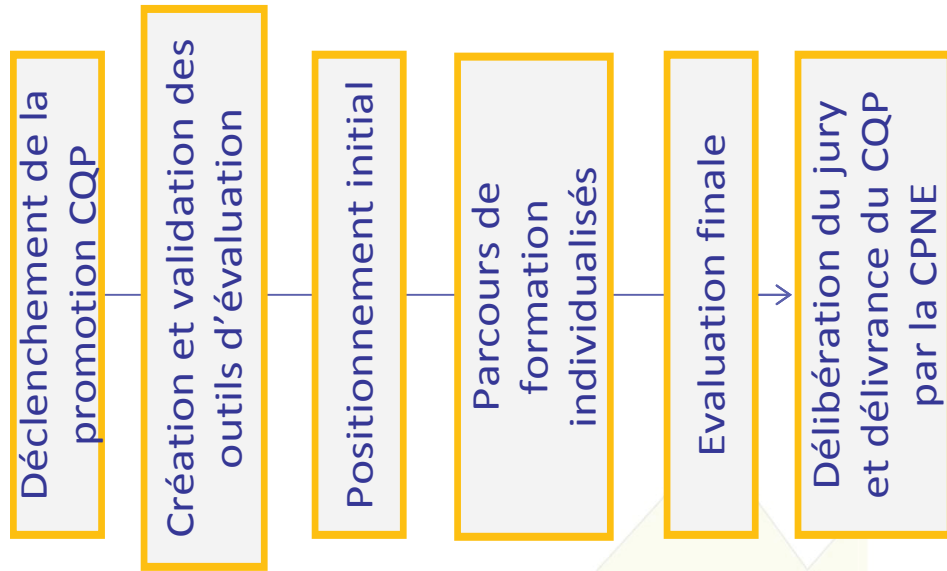
- **Les principes du CQP**
 - un schéma de la démarche CQP
 - les principes d'évaluation du CQP
 - les différentes évaluations
 - les règles de délivrance du CQP
- **Les étapes de la démarche CQP**
 - le déclenchement de la promotion CQP
 - la création et la validation des outils d'évaluation
 - le positionnement initial
 - les parcours de formation individualisés
 - l'évaluation finale
 - la délibération du jury et la délivrance du CQP par la CPNE
- **Les acteurs du CQP**
 - l'entreprise
 - l'organisme prestataire
 - la CPNE et l'OPCA
 - le tuteur
 - le jury
- **Les modalités d'évaluation et de délibération**
 - la grille d'évaluation par le tuteur
 - l'évaluation en continu des connaissances par les formateurs
 - l'évaluation par le jury
 - la délibération du jury

3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20 et 21	22	23 à 26	27	28	29
---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----------	----	---------	----	----	----

LES PRINCIPES DU CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Un schéma de la démarche CQP



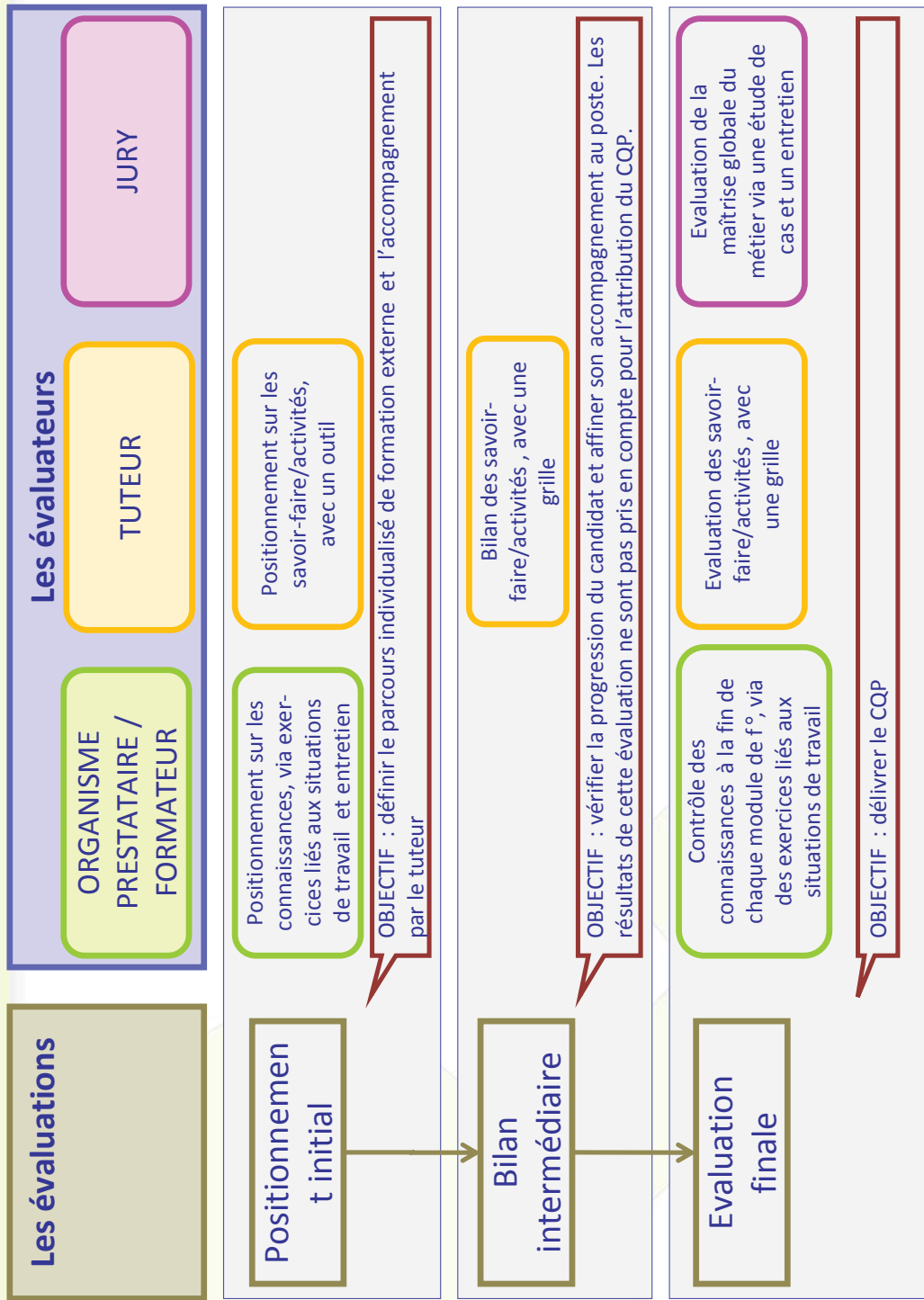
Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les principes d'évaluation du CQP

- Une évaluation pluri modale, c'est-à-dire qu'on évalue les compétences selon plusieurs modes d'évaluation
 - connaissances
 - savoir-faire
 - étude de cas
- Une évaluation pluri-acteurs, c'est-à-dire que des acteurs différents participent à l'évaluation
 - Formateurs
 - pour évaluer les connaissances théoriques
 - Tuteur : une personne de terrain
 - pour évaluer les savoir-faire au travers des activités
 - Jury : paritaire, externe au site du candidat
 - pour avoir une vision globale de la maîtrise du métier par le candidat

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

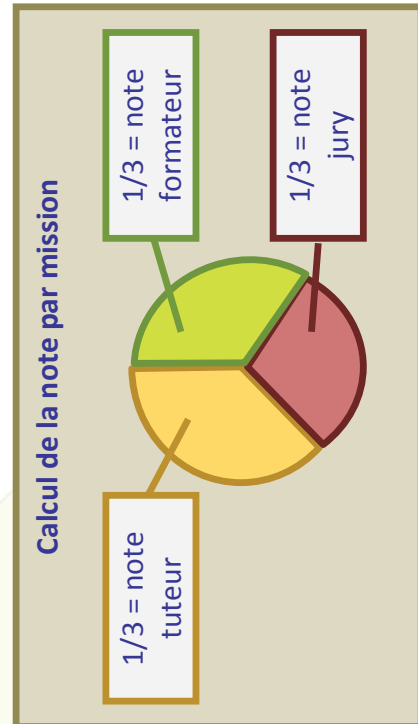
Les différentes évaluations



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les règles de délivrance du CQP

Evaluateur	Ce qui est évalué	M1	M2	M3	M4	Minimum requis
Tuteur	Savoir-faire et activités					
Formateurs	Connaissances					Pas de minimum
Jury	Maîtrise globale du métier					
Note par mission (moyenne des 3 évaluations)						10/20
Moyenne générale		Moyenne arithmétique des notes par mission				12/20



M1, M2, M3 et M4 sont les missions du référentiel d'emploi du CQP

- M1 : Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes
- M2 : Planifier ses ressources en optimisant les coûts
- M3 : Préparer la distribution et en assurer le suivi
- M4 : Manager ses équipes de magasiniers et distributeurs

LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

La démarche – le déclenchement de la promotion CQP

L'entreprise rédige une note de mise en œuvre et décide le démarrage d'une promotion

L'OPCA valide sur le plan technique la note de mise en œuvre et informe le Président et le vice-président de la CPNE

La promotion peut commencer

OBJECTIFS ET PERTINENCE

- A quels objectifs de l'entreprise doit répondre le CQP ? Le CQP est-il une réponse adaptée aux enjeux de l'entreprise ?
- Le référentiel du CQP correspond-il au poste actuel ou visé des candidats ?

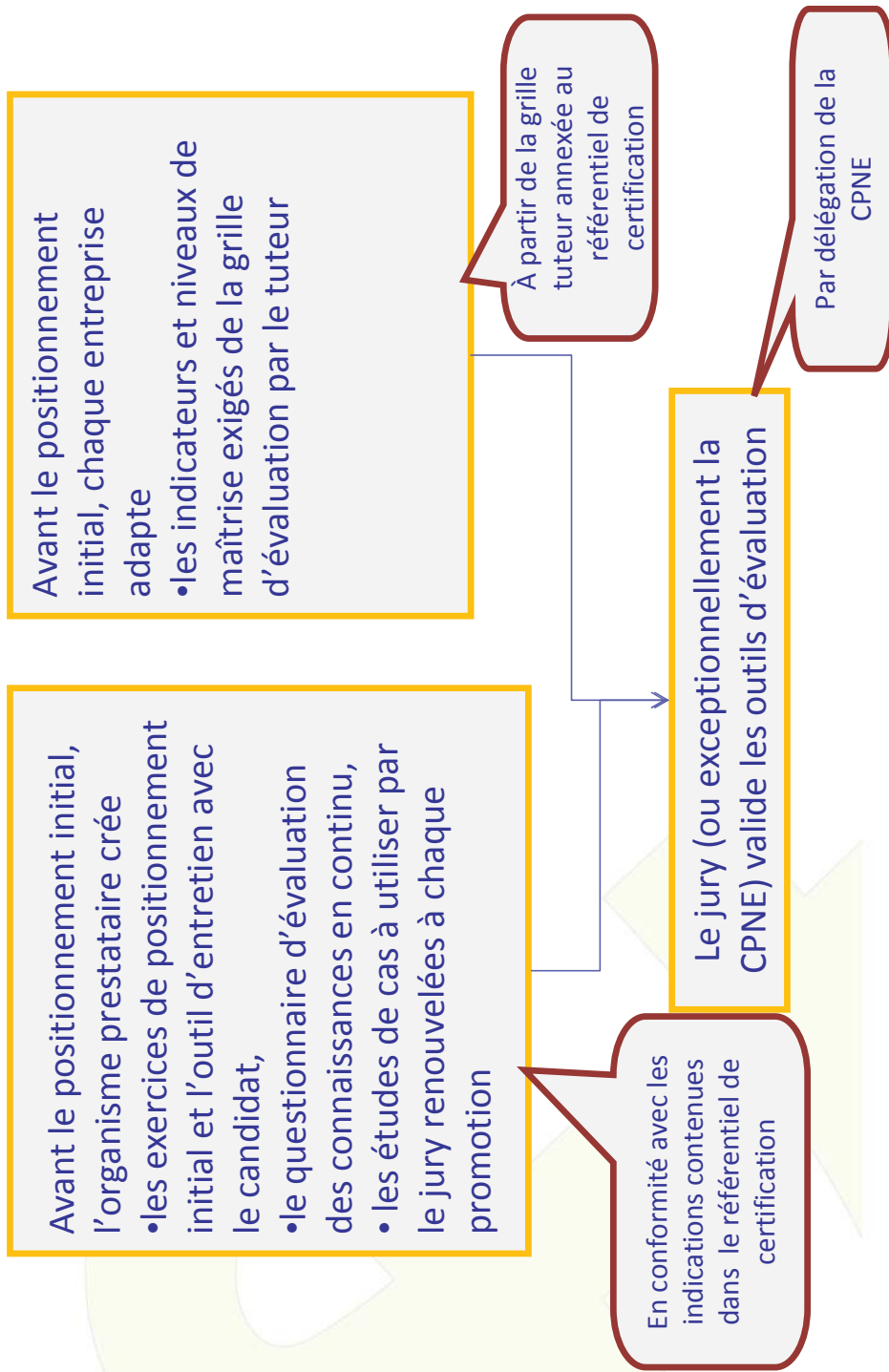
CONDITIONS DE REUSSITE

- Les candidats sont-ils volontaires ? Qui sera tuteur ? Quel planning de réalisation ? Quels moyens seront mis en œuvre (disponibilité, possibilité de mise en situation des candidats...)?
- A qui l'entreprise confie-t-elle le pilotage de la promotion CQP : un responsable RH de l'entreprise ? l'organisme prestataire ?
- Quel plan de communication vers les candidats, leurs responsables hiérarchiques, les tuteurs ?
- Quelle formation des tuteurs ?
- Si l'entreprise n'a pas de tuteurs, quels tuteurs externes ?
- Quel organisme prestataire a été choisi parmi les organismes retenus par la CPNE ? Sur quels critères ?
- Quels financements ont été prévus par l'entreprise ?

La CPNE veut s'assurer que la méthodologie du CQP est respectée (utilisation du référentiel du CQP, des outils d'évaluation, nomination de tuteurs...).

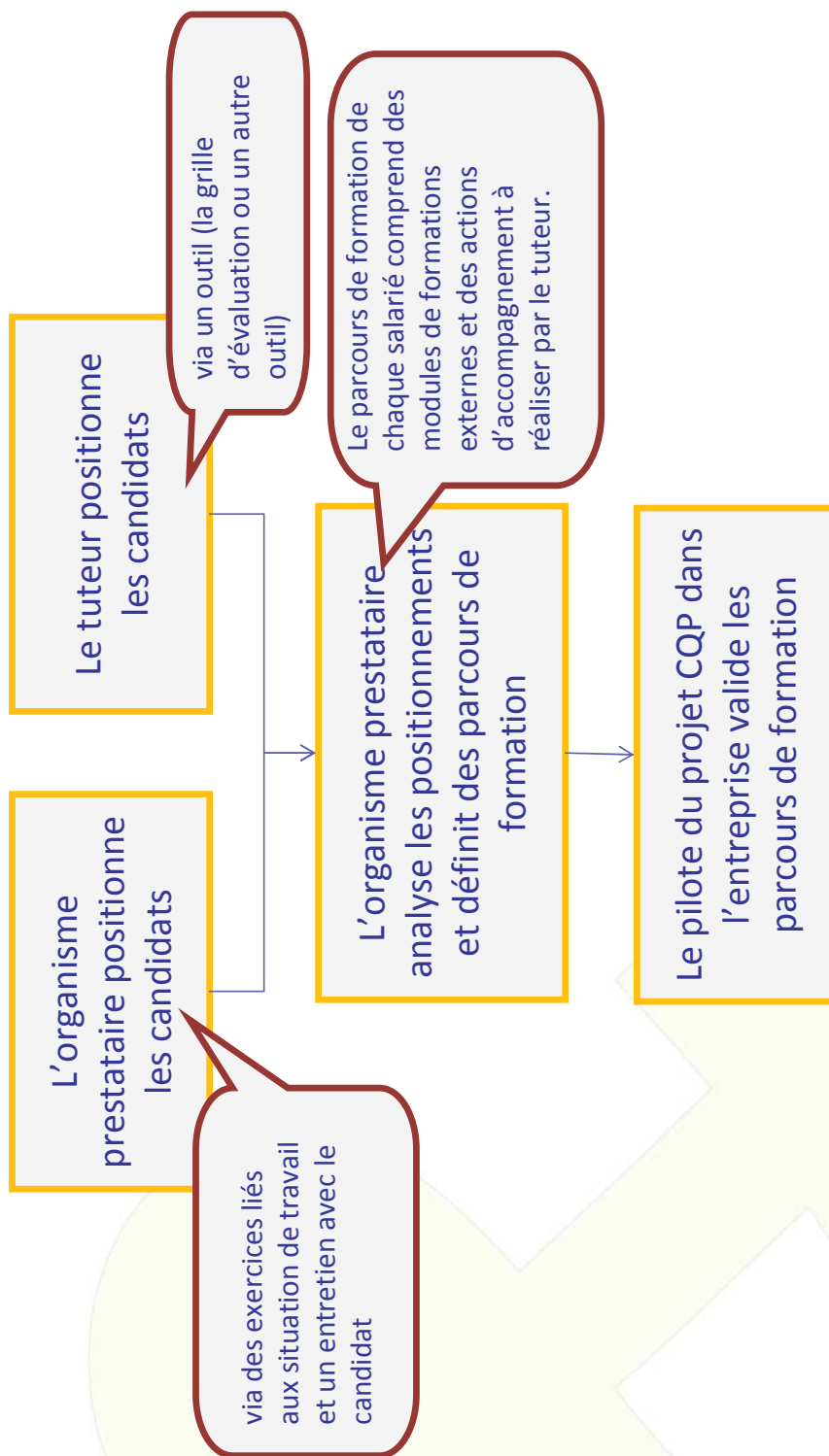
L'OPCA valide par délégation de la CPNE. Il informe le président et le vice-président de la CPNE par courrier ou courriel.

La démarche – la création et la validation des outils d'évaluation



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

La démarche – le positionnement initial



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

La démarche – les parcours de formation individualisés

L'organisme prestataire
réalise les formations
externes.

L'organisme prestataire
évalue les connaissances en
continu.

via des questionnaires,
exercices pratiques,
études de cas s'appuyant
sur des situations
professionnelles...

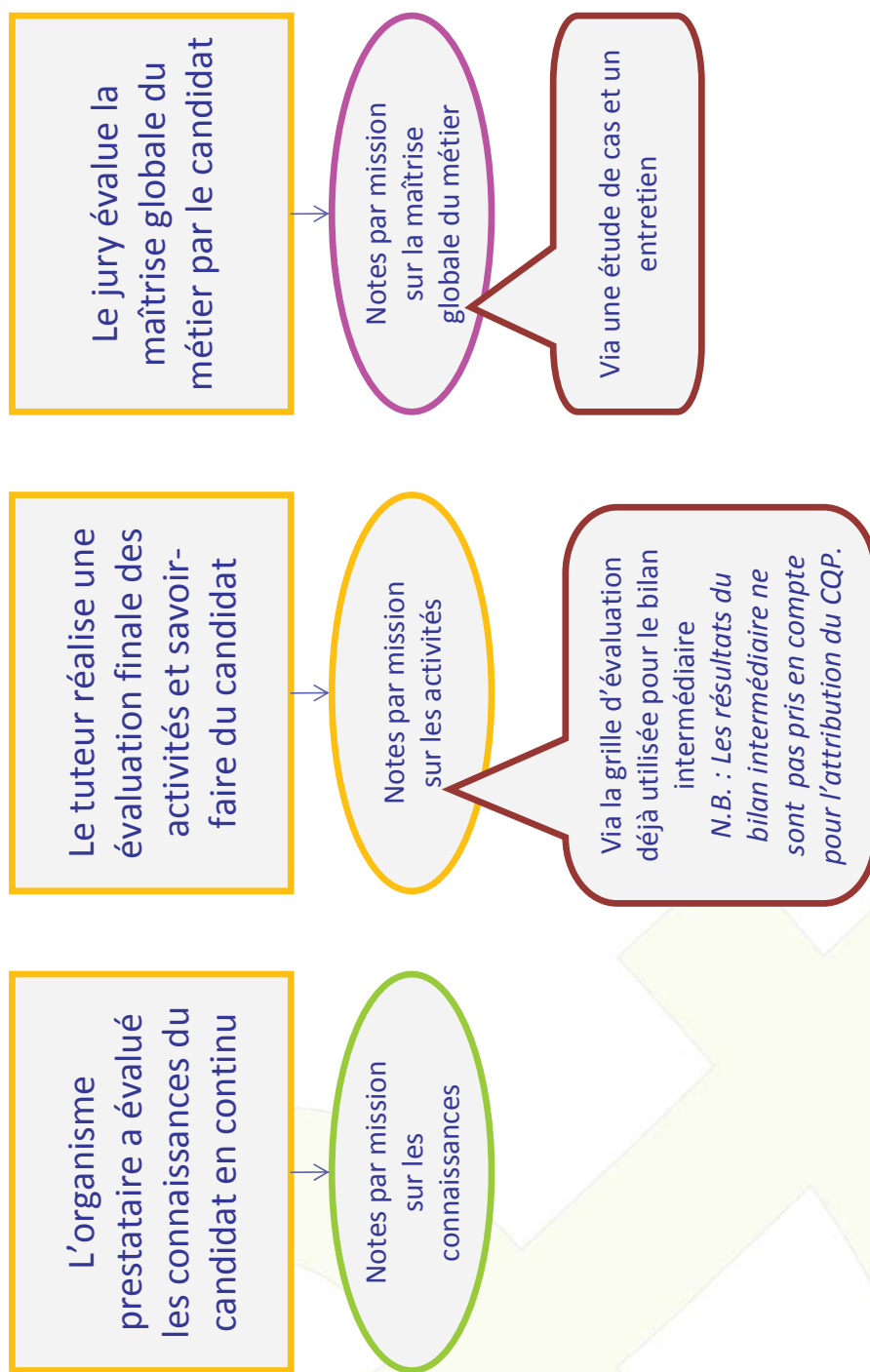
Le tuteur élabore le planning des activités à confier au
candidat, confie les activités au candidat et l'accompagne.

Le tuteur planifie et réalise au moins un bilan intermédiaire
des activités et savoir-faire du candidat.

Le bilan intermédiaire sur les activités et savoir-faire
vise à :

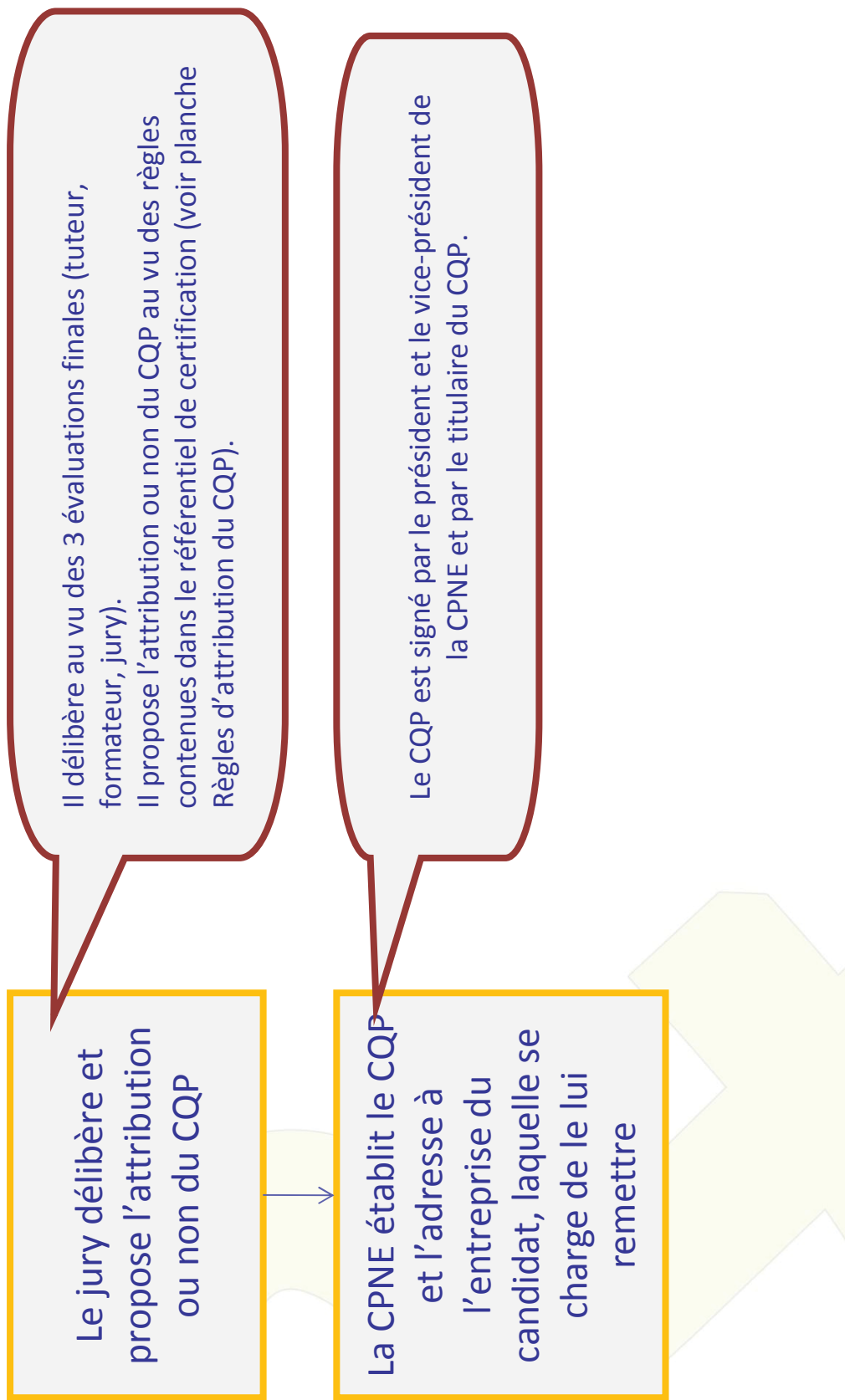
- mesurer la progression du candidat
 - et à actualiser son accompagnement.
- Il est réalisé via la grille d'évaluation (éventuellement
déjà utilisée pour le positionnement initial).

La démarche – l'évaluation finale



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

La démarche – la délibération du jury et la délivrance du CQP par la CPNE



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

LES ACTEURS DU CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les acteurs – l'entreprise

- **Elle décide de l'action.**
 - Elle décide de lancer une promotion CQP.
 - Elle choisit l'organisme prestataire parmi les deux organismes désignés par la CPNE.
 - Elle valide le parcours de formation externe et d'accompagnement interne qu'elle a établi avec le prestataire.
- **Elle pilote la promotion CQP.**
 - Le pilotage de la promotion CQP consiste à s'assurer que chaque acteur (candidat, tuteur, organisme prestataire) joue son rôle.
 - L'entreprise organise son système de pilotage de la promotion CQP (un pilote, un comité de pilotage...).
- **Elle met en œuvre les moyens de réussite de la promotion CQP.**
 - Notamment elle réalise ou fait réaliser une note de mise en œuvre de la promotion CQP.
 - Notamment elle définit et met en œuvre son dispositif de communication interne sur la promotion CQP.

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les acteurs – l'organisme prestataire

- L'organisme est choisi par l'entreprise pour une promotion CQP, parmi les deux organismes prestataires désignés par la CPNE pour deux ans.
- Il respecte le référentiel métier et le référentiel de certification du CQP.
- L'entreprise peut lui confier la réalisation de la note de mise en œuvre de la promotion CQP.
- Il réalise le positionnement initial des candidats et établit leur parcours de formation externe et d'accompagnement interne en collaboration avec l'entreprise en vue de sa validation par l'entreprise.
- Il réalise la formation externe des candidats et évalue en continu leurs connaissances en vue de la délivrance du CQP.
- Il forme les tuteurs des candidats, si l'entreprise le lui demande.
- Il forme les membres de jury le cas échéant.
- Il coordonne les relations entre le tuteur et le formateur en mettant en place un système de communication.

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les acteurs – la CPNE et l’OPCA

- La CPNE valide la désignation des membres du jury du CQP par chaque collège. Elle s’assure de leur formation.
- L’OPCA valide la note de mise en œuvre d’une promotion CQP, par délégation de la CPNE, et informe le président et le vice-président de la CPNE.
- La CPNE délivre les CQP sur avis du jury.

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les acteurs – le tuteur

- **Qui est le tuteur ?**

- C'est une personne de l'entreprise du candidat, référente technique du métier du candidat et qui n'a pas de lien hiérarchique avec le candidat (ex : ce n'est pas le N+1 ou le N+2 du candidat).
- La fonction tutorale peut être partagée entre plusieurs tuteurs. Notamment le responsable hiérarchique peut participer à l'accompagnement et à l'évaluation du candidat, mais il n'est pas le tuteur principal.
- En cas de partage de la fonction tutorale entre plusieurs tuteurs, la répartition des rôles entre eux est précisée en début de promotion CQP.

- **La formation du tuteur**

- Le tuteur participe à une formation préalable à l'accompagnement et à l'évaluation (2 jours maximum).

Missions	Rôle du/des tuteur/s
Accompagner le candidat	Il définit les activités à confier au candidat en cohérence avec le parcours de formation préconisé. Il planifie les activités à confier au candidat.
	Il accompagne le candidat (présentation de l'activité, apport d'explications ou de formation pour la réalisation, débriefing sur les difficultés rencontrées) . Le tuteur principal forme les autres tuteurs éventuels du candidat à l'accompagnement du candidat.
Evaluer la maîtrise des activités et savoir-faire par le candidat	Il planifie et réalise le positionnement initial, le bilan intermédiaire et l'évaluation finale.

Les acteurs – le jury (1)

- **La composition et la nomination du jury**
 - Un seul jury est nommé pour le CQP, pour l'ensemble de la Branche.
 - Le jury se tient normalement avec 4 membres, 2 de chaque collège, et a minima avec 2 membres, 1 de chaque collège.
 - Il est paritaire : chaque collège nomme 2 titulaires et 2 suppléants. Les différentes organisations syndicales d'un même collège s'accordent sur l'ordre dans lequel elles nomment les membres du jury pour leur collège.
 - Le jury est renouvelé à chaque changement de mandat des membres de la CPNE.
 - La désignation des membres du jury par chaque collège est validée par la CPNE (lors d'une réunion de la CPNE ou par courrier).
- **Les pré-requis des membres de jury**
 - Ils sont salariés dans une entreprise de la Distribution directe.
 - Parmi les membres du jury qui siègent pour le CQP, au moins un représentant du collège salarié et un représentant du collège employeur appartiennent à la filière logistique ; ils sont à un niveau hiérarchique au moins équivalent à celui visé par le CQP ou ont une représentation précise du métier par leur position dans l'organisation de l'entreprise.
 - Ils peuvent appartenir à l'entreprise du candidat, mais n'ont pas de relation professionnelle ou familiale directe avec le candidat.

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les acteurs – le jury (2)

- **La formation des membres du jury**
 - Les membres du jury participent à une formation réalisée par l'organisme prestataire de formation dans le mois qui précède la première séance dudit jury. Une nouvelle session de formation est organisée tous les 2 ans pour les nouveaux membres du jury.

- **Le rôle et le fonctionnement du jury**
 - Par délégation de la CPNE et avant le démarrage du positionnement initial, **le jury valide les outils d'évaluation** :
 - la grille d'évaluation tuteur adaptée par l'entreprise à partir de la grille jointe au référentiel de certification,
 - les études de cas utilisées pour l'évaluation par le jury,
 - les questionnaires et autres outils d'évaluation utilisés pour les évaluations des connaissances.
 - **Le jury a deux fonctions** :
 - **Il évalue** la maîtrise globale du métier par le candidat au travers d'une étude de cas et d'un entretien.
 - **Il délibère au vu des 3 évaluations finales** (évaluation continue des connaissances par l'organisme prestataire, évaluation finale des savoir-faire et activités par le tuteur, évaluation finale de la maîtrise globale du métier par le jury). Il propose l'attribution ou non du CQP au vu des règles contenues dans le référentiel de certification.
 - Le président ou le vice-président de la CPNE est présent lors des sessions du jury et est garant de son bon fonctionnement. Il ne donne pas son avis dans les évaluations et délibérations.



LES MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE DÉLIBÉRATION DU CQP



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

Les modalités d'évaluation - la grille d'évaluation par le tuteur (1)

- **La grille d'évaluation par le tuteur a trois usages**
 - Définir ce qui est attendu au poste de travail par l'entreprise, dans le respect du référentiel du CQP
 - Évaluer les savoir-faire du candidat
 - Fixer avec le candidat des axes de progrès pour les activités qu'il ne maîtrise pas complètement
- **Définir ce qui est attendu au poste de travail**
 - Chaque entreprise adapte les indicateurs et les niveaux de maîtrise exigés en fonction de ses propres exigences au poste.
 - Pour garantir un respect du référentiel du CQP, au démarrage de chaque promotion CQP, la grille adaptée est transmise au jury du CQP pour qu'il la valide par délégation de la CPNE de la Distribution directe.
 - La grille sera remise au candidat en début de parcours CQP pour qu'il ait connaissance des exigences du CQP.
- **Évaluer les savoir-faire du candidat**
 - L'évaluation est réalisée par le tuteur du candidat. Pour qu'elle soit constructive, l'évaluation sera réalisée au travers d'un dialogue avec le candidat.
 - L'évaluation est réalisée
 - lors du positionnement initial pour mesurer les besoins d'accompagnement et de formation au poste du candidat
 - lors d'une évaluation intermédiaire pour vérifier la progression du candidat et affiner son accompagnement au poste
 - lors de l'évaluation finale en vue de décider de l'attribution ou non du CQP
- **Les indicateurs de maîtrise de l'activité, pour lesquels le candidat obtient A (acquis) lors d'une évaluation (positionnement initial ou bilan intermédiaire), ne sont pas évalués à nouveau lors de l'évaluation suivante. Le candidat conserve le bénéfice du positionnement initial ou du bilan intermédiaire pour ces indicateurs de maîtrise de l'activité.**
- **Fixer des axes de progrès**
 - Lors du positionnement initial et de l'évaluation intermédiaire, chaque fois qu'un niveau de maîtrise d'une activité n'est pas atteint, les évaluateurs fixent avec le candidat des axes de progrès.

Les modalités d'évaluation - la grille d'évaluation par le tuteur (2 - adapter la grille)

Reprise du référentiel du CQP

Ce qu'on mesure pour évaluer que l'activité est maîtrisée : 2 indicateurs par activité

Le niveau de maîtrise de chaque indicateur, exigé pour obtenir le CQP

Mission	Savoir-faire		Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé	PA - Parcours de l'apprentissage			Axes de progrès
	Activités	Savoir-faire			Positionnement initial	NA - Bilan intermédiaire	NA - Non acquis	
MTA1 - Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes								
MTA1 - À partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF2 - Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation		Ex : l'évaluation des besoins en recrutement	Ex : les besoins en recrutement sont calculés, en heures, pour couvrir les besoins en optimisant les indicateurs de modulation				
	SF1 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité		Ex : la quantification des moyens humains	Ex : la quantification des moyens humains nécessaires tient compte des volumes actuels et prévisibles à distribuer, de la saisonnalité				
MTA2 - Participer à l'animation des réunions de recrutement et à la sélection des candidats.	SF3 - Intervenir dans une réunion de recrutement		Ex : la présentation de l'entreprise et des postes à pourvoir	Ex : la présentation est claire, complète et juste et dure moins de 15 mn				
			Ex : le recrutement est argumenté sur chaque	Ex : il transmet à son supérieur hiérarchique les arguments sur chaque				

Chaque entreprise décide les indicateurs et niveaux de maîtrise. La CPNE délègue au jury leur validation avant le positionnement initial. Les tuteurs auront appris à utiliser cet outil lors de leur formation.

Les modalités d'évaluation - la grille d'évaluation par le tuteur (3 – évaluer le candidat)

Mission 1 – Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes		Evaluation				A : Acquis PA : Partiellement acquis NA : Non acquis		
		Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé	Positionnement initial Janv.10	Bilan intermédiaire Avr.10	Evaluation finale juin-10		
Activités	Savoir-faire							
M1A1 – A partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF1 – Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité	la quantification des moyens humains	la quantification des moyens humains nécessaires tient compte des volumes actuels et prévisibles à distribuer, de la saisonnalité	A	A	A		
	SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation	l'évaluation des besoins en recrutement	les besoins en recrutement sont calculés pour couvrir les besoins en optimisant les indicateurs de modulation	NA	PA	A		
M1A4 – Assurer le suivi de matériel de maintenance et de distribution.	SF5 – Assurer le suivi de la maintenance et gérer le stock du matériel de maintenance et de distribution	le suivi des stocks du matériel de maintenance et de distribution le suivi de la maintenance	le suivi des stocks est à jour, just et les alertes sont déclenchées les pannes du matériel sont traitées dans le délai fixé par l'entreprise	PA	A	A	Jan.10 suivi de Mauricé	
NOTE /20 POUR LA MISSION						5,0	12,5	15,0

- 1- Le tuteur date les évaluations et évalue toutes les activités. Il évalue le niveau de maîtrise de chaque indicateur par le candidat.
- 2- Si le candidat obtient A pour un indicateur lors d'une évaluation, il conserve le bénéfice de ce A lors des évaluations suivantes.
- 3- La note « tuteur » est calculée automatiquement à partir du nombre de A obtenus à l'évaluation.
- 4- C'est l'évaluation finale qui est prise en compte pour la délivrance du CQP.

Les modalités d'évaluation - la grille d'évaluation par le tuteur (4 – fixer des axes de progrès)

Mission 1 – Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes		Evaluation				A : Acquis PA : Partiellement acquis NA : Non acquis		Axes de progrès
Activités	Savoir-faire	Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé	Positionnement initial		Bilan intermédiaire	Evaluation finale	
				Janv.10	Avr.10			
M1A1 – A partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF1 – Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité	la quantification des moyens humains	la quantification des moyens humains nécessaires tenant compte des volumes actuels et prévisibles à distribuer, de la saisonnalité	A		A	A	
	SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation	l'évaluation des besoins en recrutement	les besoins en recrutement sont calculés pour couvrir les besoins en optimisant les indicateurs de modulation	NA		PA	A	Janv.10 : prévoir 0,5j avec le responsable de plateforme pour faire l'exercice avec lui. Avr.10 : faire l'exercice 1 fois seul la semaine prochaine, puis faire valider par le responsable de plateforme
M1A2 – Participer à l'animation des réunions de recrutement et à la sélection des candidats.	SF3 – Intervenir dans une réunion de recrutement	la présentation de l'entreprise et des postes à pourvoir	la présentation est claire, complète et juste et dure moins de 15 mn	PA		A	A	Janv.10 : élaborer un aide-mémoire et le finaliser avec le responsable de plateforme
		le repérage de candidats intéressés	il transmet à son supérieur hiérarchique un avis argumenté sur l'intérêt de chaque candidat pour le poste	NA		NA	PA	Janv.10 : prendre connaissance du guide d'analyse des candidatures Avr.10 : prévoir 2h avec le responsable de plateforme pour utiliser ensemble le guide d'analyse des candidatures

Le tuteur fait des préconisations au candidat pour chaque indicateur partiellement acquis (PA) ou non acquis (NA).

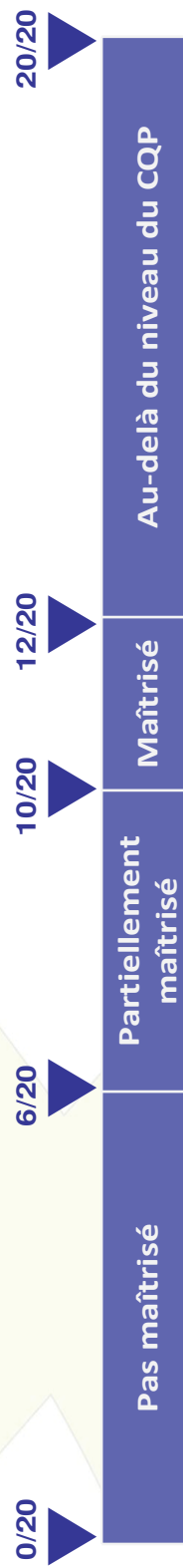
Les modalités d'évaluation - l'évaluation en continu des connaissances par les formateurs

- L'organisme prestataire élabore un outil pour évaluer la maîtrise des connaissances par le candidat.
 - Cet outil peut comprendre des exercices liés aux situations de travail, des questions à choix multiple, des questions ouvertes, des schémas, des exercices de raisonnement... selon le type de connaissance à évaluer et le niveau d'exigence attendu.
 - Cet outil s'appuie sur des situations professionnelles.
 - Cet outil est validé par le jury, par délégation de la CPNE, avant le positionnement initial.
- Une connaissance peut être évaluée par plusieurs questions, mais chaque question concerne une seule connaissance, de façon à obtenir une note par connaissance.
- La note finale « formateurs » par mission est la moyenne sur 20 des notes obtenues pour les connaissances affectées à cette mission.
 - Exemple : les connaissances affectées à M1 sont C1 à C6.
 - $\text{note M1} = (\text{note C1} + \text{note C2} + \text{note C3} + \text{note C4} + \text{note C5} + \text{note C6})/6$

- Les connaissances validées lors du positionnement initial (qui obtiennent la note de 16/20) ne sont pas évaluées à nouveau lors de l'évaluation en continu. Le candidat conserve le bénéfice du positionnement initial pour ces connaissances.

Les modalités d'évaluation - l'évaluation par le jury

- **Les caractéristiques de l'étude de cas**
 - > Elle porte sur les 4 missions du référentiel du CQP. Elle se conclut par au moins une question sur une activité de chacune des 4 missions.
 - > L'étude de cas s'appuie sur la réalité du secteur de la Distribution directe.
 - > L'organisme prestataire construira plusieurs études de cas pour permettre un tirage au sort par chaque candidat et veillera à les renouveler à chaque promotion.
 - > Ces études de cas sont validées par le jury, par délégation de la CPNE.
- **Ce qui est attendu du candidat**
 - > Se présenter brièvement
 - > Reformuler l'étude de cas
 - > Apporter une réponse argumentée à chaque question de l'étude de cas
 - > Répondre aux questions du jury sur l'étude de cas
- **Le déroulement de l'évaluation**
 - > Le candidat est soumis à l'évaluation jury quelque soit les résultats des évaluations des connaissances par les formateurs et des activités par le tuteur. Le candidat tire au sort une étude de cas.
 - > Il dispose d'un temps de préparation et produit un support écrit pour lui-même. La durée de préparation est proposée par l'organisme prestataire et validée par le jury.
 - > Le passage devant le jury dure 30 mn à 1h :
 - le candidat présente oralement sa réponse aux questions de l'étude de cas devant le jury,
 - puis le jury lui pose des questions, sur l'étude de cas uniquement, pour lui faire compléter ou approfondir ses réponses.
 - > Après le départ du candidat, chaque membre du jury donne une note par mission à l'aide de la grille qui lui est fournie. La note du jury est la moyenne des notes données par chaque membre du jury pour chaque mission.



Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

La délibération du jury

- Toutes les notes obtenues par le candidat (« tuteur », « formateurs », « jury ») sont reportées sur la grille de synthèse du candidat.
- En dehors de la présence du candidat, le jury délibère :
 - si le candidat a obtenu tous les minima requis, le candidat obtient le CQP.
 - si le candidat n'a pas obtenu tous les minima requis,
 - le jury lui fait des préconisations pour progresser.
 - le candidat conserve pendant un an le bénéfice des notes par mission égales ou supérieures à 12/20 ; le jury préconise un nouveau parcours (expérience, tutorat, formation...) et le candidat repasse les évaluations des missions pour lesquelles il a obtenu moins de 12/20.
 - Le candidat peut se présenter devant le jury pour obtenir le CQP au maximum une deuxième fois.

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

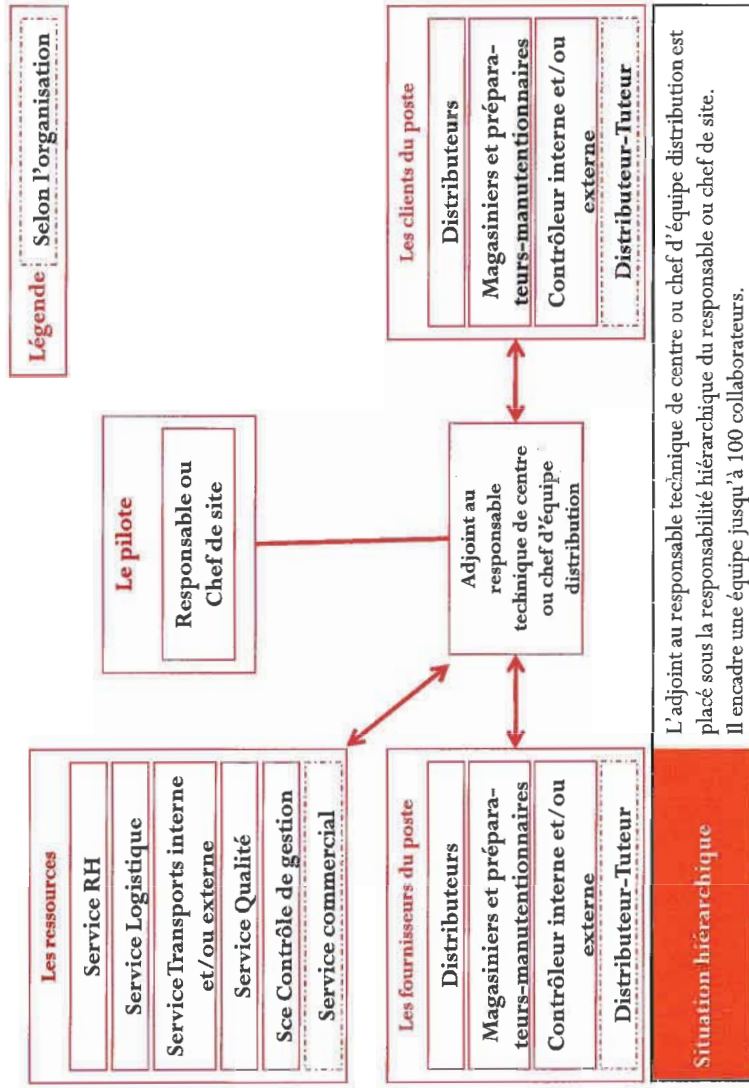
**CQP pour la fonction d'ADJOINT AU
RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE
ou de CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION**

Branche de la Distribution Directe

Référentiel emploi et compétences
validé par la CPNE du 10 mai 2010

Versé en février 2011

Les relations fonctionnelles



Le référentiel d'emploi

ADJOINT AU RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE ou CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION

Sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, assurer l'organisation de la réception et de la préparation des documents, l'organisation et le suivi de la distribution, l'intégration et le management des distributeurs, des magasiniers et des préparateurs-manutentionnaires dans un souci de qualité de prestation de distribution auprès des clients donneurs d'ordre, d'optimisation des coûts et d'application des règles de sécurité.

M1 – Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes

- ♦ M1A1 – À partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.
- ♦ M1A2 – Participer à l'animation des réunions de recrutement et à la sélection des candidats.
- ♦ M1A3 – Accueillir les nouveaux collaborateurs à leur prise de poste et s'assurer de leur intégration.
- ♦ M1A4 – Assurer le suivi de matériel de manutention et de distribution.

M2 – Planifier ses ressources en optimisant les coûts

- ♦ M2A1 – Organiser l'affectation des ressources disponibles aux secteurs de distribution en veillant à couvrir l'intégralité de ses zones de distribution.
- ♦ M2A2 – Assurer le suivi des indicateurs de gestion (ex : compteurs de modulation, gestion du calendrier des congés, coût direct unitaire...).

M3 – Préparer la distribution et en assurer le suivi

- ♦ M3A1 – Contrôler le respect de la réception des documents, préparer le plan pour disposer les documents et préparer l'accueil des distributeurs.
- ♦ M3A2 – Accueillir les distributeurs, selon le planning déterminé, en leur transmettant les consignes de distribution.
- ♦ M3A3 – Contrôler ou faire contrôler que chaque distributeur part avec les documents qui correspondent aux besoins de ses secteurs à distribuer.
- ♦ M3A4 – Assurer le suivi de la distribution : veiller à la justification des retours de documents, gérer les retours de documents et les remises d'informations, assurer la mise à jour des bases de données, organiser des contrôles...
- ♦ M3A5 – Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.
- ♦ M3A6 – S'assurer de la qualité de distribution.

M4 – Manager ses équipes de magasiniers et distributeurs

- ♦ M4A1 – Animer son équipe en la motivant, en anticipant et gérant les difficultés liées à l'activité de distribution.
- ♦ M4A2 – Transmettre les informations aux équipes et faire respecter les comportements et règles de l'entreprise.
- ♦ M4A3 – Transmettre toutes les informations nécessaires par oral et/ou par écrit vers sa hiérarchie.

Le référentiel de compétences

ADJOINT AU RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE ou CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION

Sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, assurer l'organisation de la réception et de la préparation des documents, l'organisation et le suivi de la distribution, l'intégration et le management des distributeurs, des magasiniers et des préparateurs-manutentionnaires dans un souci de qualité de prestation de distribution auprès des clients donneurs d'ordre, d'optimisation des coûts et d'application des règles de sécurité.

CQP Adjoint au resp.techn. de centre ou CE distribution - Rév.2011

M1 – Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes

- ❖ M1A1 – À partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.
- ❖ M1A2 – Participer à l'animation des réunions de recrutement et à la sélection des candidats.
- ❖ M1A3 – Accueillir les nouveaux collaborateurs à leur prise de poste et s'assurer de leur intégration.
- ❖ M1A4 – Assurer le suivi du matériel de manutention et de distribution.

Connaissances

- ❖ C1 – Utiliser un outil de planification adapté à la distribution directe
- ❖ C2 – Identifier les différents types de réunion et les techniques d'animation d'une réunion d'information
- ❖ C3 – Maîtriser les éléments de base du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe
- ❖ C4 – Identifier les caractéristiques principales, les étapes et les points de contrôle du processus de l'activité de réception et de distribution de documents
- ❖ C5 – Repérer l'organisation de l'entreprise et son système d'information
- ❖ C6 – Décrire le marché de la distribution directe, les acteurs du marché, l'évolution du marché

Savoir-faire

- ❖ SF1 – Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité
- ❖ SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation
- ❖ SF3 – Intervenir dans une réunion de recrutement
- ❖ SF4 – Suivre l'intégration d'un nouveau collaborateur à partir d'un plan d'intégration type
- ❖ SF5 – Assurer le suivi de la maintenance et gérer le stock du matériel de manutention et de distribution

Le référentiel de compétences

ADJOINT AU RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE ou CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION

Sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, assurer l'organisation de la réception et de la préparation des documents, l'organisation et le suivi de la distribution, l'intégration et le management des distributeurs, des magasiniers et des préparateurs-manutentionnaires dans un souci de qualité de prestation de distribution auprès des clients donneurs d'ordre, d'optimisation des coûts et d'application des règles de sécurité.

M2 – Planifier ses ressources en optimisant les coûts

- ❖ M2A1 – Organiser l'affectation des ressources disponibles aux secteurs de distribution en veillant à couvrir l'intégralité de ses zones de distribution.
- ❖ M2A2 – Assurer le suivi des indicateurs de gestion (ex : compteurs de modulation, gestion du calendrier des congés, coût direct unitaire...).

Connaissances

- ❖ C1 – Utiliser un outil de planification adapté à la distribution directe
- ❖ C3 – Maîtriser les éléments de base du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe
- ❖ C4 – Identifier les caractéristiques principales, les étapes et les points de contrôle du processus de l'activité de réception et de distribution de documents
- ❖ C5 – Repérer l'organisation de l'entreprise et son système d'information
- ❖ C7 – Connaître les éléments constitutifs d'un coût de production
- ❖ C8 – Interpréter un indicateur de gestion (compteurs de modulation, coût direct unitaire...)
- ❖ C9 – Optimiser un planning en tenant compte de plusieurs variables

Savoir-faire

- ❖ SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation
- ❖ SF6 – Prendre en compte les disponibilités d'un collaborateur et optimiser son planning (modulation, congés payés...)
- ❖ SF7 – Evaluer, hiérarchiser, déterminer des priorités
- ❖ SF8 – Identifier des écarts et rechercher des solutions pour les combler
- ❖ SF9 – Etre en capacité d'appliquer les éléments du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe, dans les limites du périmètre de délégation défini par le supérieur hiérarchique
- ❖ SF10 – Transmettre des informations ascendantes et descendantes
- ❖ SF11 – Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement / d'écart entre prévu et réalisé

Le référentiel de compétences

ADJOINT AU RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE ou CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION

Sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, assurer l'organisation de la réception et de la préparation des documents, l'organisation et le suivi de la distribution, l'intégration et le management des distributeurs, des magasiniers et des préparateurs-manutentionnaires dans un souci de qualité de prestation de distribution auprès des clients donneurs d'ordre, d'optimisation des coûts et d'application des règles de sécurité.

M3 – Préparer la distribution et en assurer le suivi

- ❖ M3A1 – Contrôler le respect de la réception des documents, préparer le plan pour disposer les documents et préparer l'accueil des distributeurs.
- ❖ M3A2 – Accueillir les distributeurs en leur transmettant les consignes de distribution.
- ❖ M3A3 – Contrôler ou faire contrôler que chaque distributeur part avec la marchandise qui correspond aux besoins de ses secteurs à distribuer.
- ❖ M3A4 – Assurer le suivi de la distribution : veiller à la justification des retours de documents, gérer les retours de documents et les remontées d'informations, assurer le maintien à jour des bases de données, organiser des contrôles...
- ❖ M3A5 – Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.
- ❖ M3A6 – S'assurer de la qualité de distribution.

Connaissances

- ❖ C1 – Utiliser un outil de planification adapté à la distribution directe
- ❖ C4 – Identifier les caractéristiques principales, les étapes et les points de contrôle du processus de l'activité de réception et de distribution de documents
- ❖ C5 – Repérer l'organisation de l'entreprise et son système d'information
- ❖ C10 – Identifier les règles et consignes de sécurité au travail
- ❖ C11 – Utiliser une base de données informatisée
- ❖ C12 – Identifier les indicateurs de suivi de qualité de distribution

Savoir-faire

- ❖ SF10 – Transmettre des informations ascendantes et descendantes
- ❖ SF11 – Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement / d'écart entre prévu et réalisé
- ❖ SF12 – Organiser un espace de travail répondant aux règles de sécurité
- ❖ SF13 – Contrôler ou faire contrôler les exigences de qualité et de sécurité
- ❖ SF14 – Transmettre des consignes, procédures, modes de travail, règles de fonctionnement et vérifier leur compréhension par les collaborateurs
- ❖ SF15 – Collecter des informations et renseigner une base de données informatisée
- ❖ SF16 – Collecter des difficultés et proposer des solutions
- ❖ SF17 – Rédiger un compte-rendu, un relevé de décisions, une proposition

Le référentiel de compétences

ADJOINT AU RESPONSABLE TECHNIQUE DE CENTRE ou CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTION

Sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique direct, assurer l'organisation de la réception et de la préparation des documents, l'organisation et le suivi de la distribution, l'intégration et le management des distributeurs, des magasiniers et des préparateurs-manutentionnaires dans un souci de qualité de prestation de distribution auprès des clients donneurs d'ordre, d'optimisation des coûts et d'application des règles de sécurité.

M4 – Manager ses équipes de magasiniers et distributeurs

- ❖ M4A1 – Animer son équipe en la motivant, en anticipant et gérant les difficultés liées à l'activité de distribution.
- ❖ M4A2 – Transmettre les informations aux équipes et faire respecter les comportements et règles de l'entreprise.
- ❖ M4A3 – Transmettre toutes les informations nécessaires par oral et/ou par écrit vers sa hiérarchie.

Connaissances

- ❖ C2 – Identifier les différents types de réunion et les techniques d'animation d'une réunion d'information
- ❖ C3 – Maîtriser les éléments de base du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe
- ❖ C4 – Identifier les caractéristiques principales, les étapes et les points de contrôle du processus de l'activité de réception et de distribution de documents
- ❖ C5 – Repérer l'organisation de l'entreprise et son système d'information
- ❖ C6 – Décrire le marché de la distribution directe, les acteurs du marché, l'évolution du marché
- ❖ C10 – Identifier les règles et consignes de sécurité au travail
- ❖ C13 – Décrire des techniques d'animation/de management d'une équipe

Savoir-faire

- ❖ SF10 – Transmettre des informations ascendantes et descendantes
- ❖ SF13 – Contrôler ou faire contrôler les exigences de qualité et de sécurité
- ❖ SF14 – Transmettre des consignes, procédures, modes de travail, règles de fonctionnement, les expliquer et vérifier leur compréhension par les collaborateurs
- ❖ SF16 – Collecter des difficultés et proposer des solutions
- ❖ SF17 – Rédiger un compte-rendu, un relevé de décisions, une proposition
- ❖ SF18 – Animer une réunion d'équipe
- ❖ SF19 – Former ou accompagner un collaborateur à son poste
- ❖ SF20 – Mener des entretiens de management, avec l'aide de personnes adéquates (ex : entretien annuel pour distributeur, de motivation, d'information)

La liste des compétences

Connaissances

- ❖ C1 – Utiliser un outil de planification adapté à la distribution directe
- ❖ C2 – Identifier les différents types de réunion et les techniques d'animation d'une réunion d'information
- ❖ C3 – Maîtriser les éléments de base du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe
- ❖ C4 – Identifier les caractéristiques principales, les étapes et les points de contrôle du processus de l'activité de réception et de distribution de documents
- ❖ C5 – Repérer l'organisation de l'entreprise et son système d'information
- ❖ C6 – Décrire le marché de la distribution directe, les acteurs du marché, l'évolution du marché
- ❖ C7 – Connaître les éléments constitutifs d'un coût de production
- ❖ C8 – Interpréter un indicateur de gestion (compteurs de modulation, coût direct unitaire...)
- ❖ C9 – Optimiser un planning en tenant compte de plusieurs variables
- ❖ C10 – Identifier les règles et consignes de sécurité au travail
- ❖ C11 – Utiliser une base de données informatisée
- ❖ C12 – Identifier les indicateurs de suivi de qualité de distribution
- ❖ C13 – Décrire des techniques d'animation/ de management d'une équipe

Savoir-faire

- ❖ SF1 – Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité
- ❖ SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation
- ❖ SF3 – Intervenir dans une réunion de recrutement
- ❖ SF4 – Suivre l'intégration d'un nouveau collaborateur à partir d'un plan d'intégration type
- ❖ SF5 – Assurer le suivi de la maintenance et gérer le stock du matériel de manutention et de distribution
- ❖ SF6 – Prendre en compte les disponibilités d'un collaborateur et optimiser son planning (modulation, congés payés...)
- ❖ SF7 – Evaluer, hiérarchiser, déterminer des priorités
- ❖ SF8 – Identifier des écarts et rechercher des solutions pour les combler
- ❖ SF9 – Etre en capacité d'appliquer les éléments du droit du travail, de la réglementation sociale, de la convention collective de la Distribution directe, dans les limites du périmètre de délégation défini par le supérieur hiérarchique
- ❖ SF10 – Transmettre des informations ascendantes et descendantes
- ❖ SF11 – Alertier sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement / d'écart entre prévu et réalisé
- ❖ SF12 – Organiser un espace de travail répondant aux règles de sécurité
- ❖ SF13 – Contrôler ou faire contrôler les exigences de qualité et de sécurité
- ❖ SF14 – Transmettre des consignes, procédures, modes de travail, règles de fonctionnement, les expliquer et vérifier leur compréhension par les collaborateurs
- ❖ SF15 – Collecter des informations et renseigner une base de données informatisée
- ❖ SF16 – Collecter des difficultés et proposer des solutions
- ❖ SF17 – Rédiger un compte-rendu, un relevé de décisions, une proposition
- ❖ SF18 – Animer une réunion d'équipe
- ❖ SF19 – Former ou accompagner un collaborateur à son poste
- ❖ SF20 – Mener des entretiens de management, avec l'aide de personnes adéquates (ex : entretien annuel pour distributeur, de motivation, d'information)