

Les Certificats de Qualification Professionnelle

C.P.N.E.F.P. du 14 janvier 2009

Les Certificats de Qualification Professionnelle

Convention collective nationale des Commerces de gros - CCN 3044

Sommaire

- **Partie 1** – Rappel des étapes de construction des C.Q.P.
- **Partie 2** – Référentiels CQP
- **Partie 3** – Point sur les travaux réalisés
- **Partie 4** – L'évaluation externe
- **Partie 5** – Le jury final
- **Partie 6** – Suite des travaux

Rappel des étapes de construction des CQP

1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

Les choix

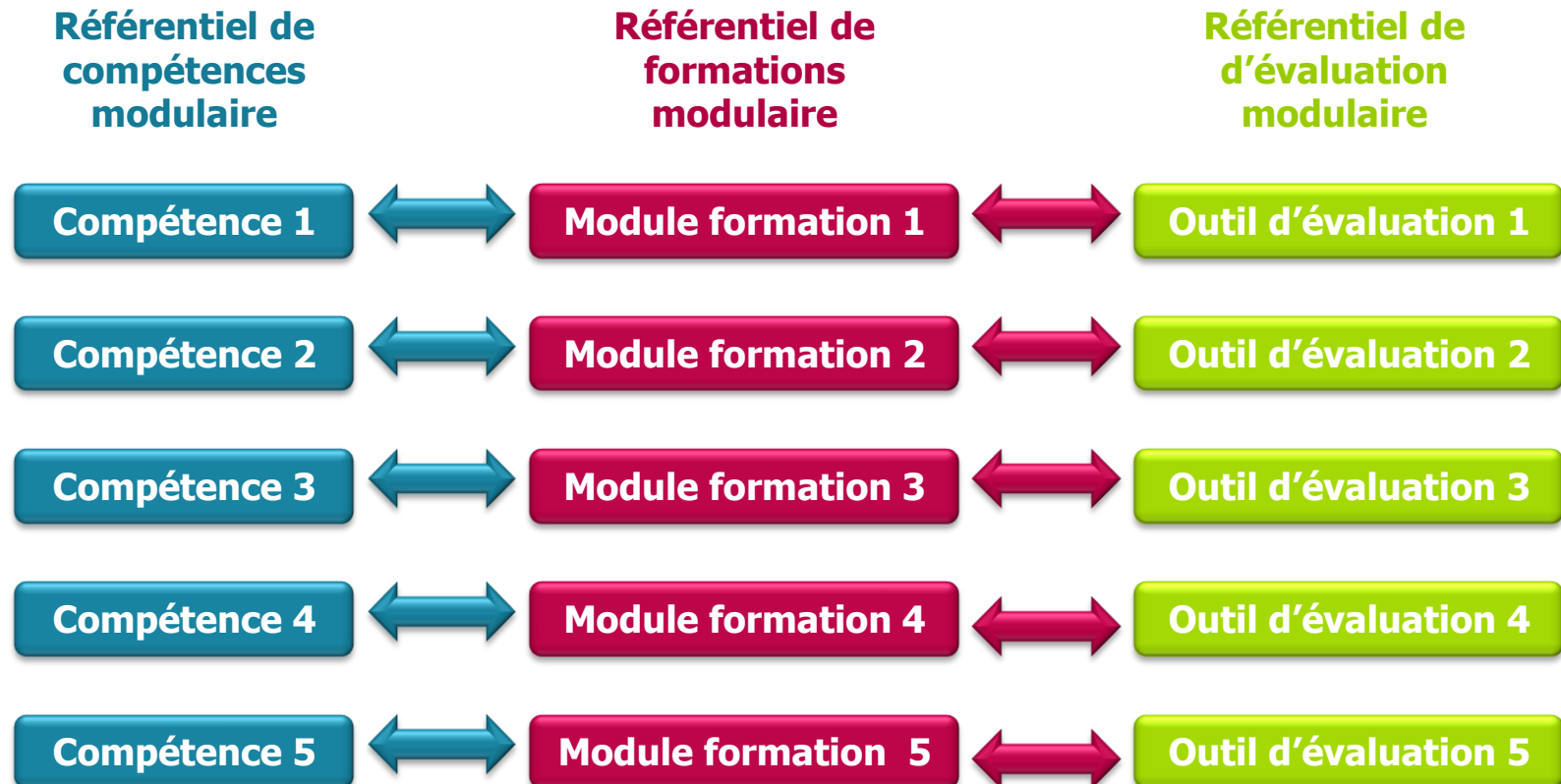
	Étapes	Choix	calendrier	Rôles
I	CHOIX			
0	Définition des emplois cibles.	Choix de 3 ou 4 emplois	24/05/2007	CPNEFP
1	Présentation et validation paritaire des objectifs, des attentes, du rôle de chacun des partenaires	des méthodes de travail et de validation des étapes, du calendrier	24/05/2007	CPNEFP
2	Voie d'accès pour : • VAE • Formation continue • Contrats de pro	Définition des modalités d'accès	24/05/07	CPNEFP
3	Validation de la méthodologie		07/11/2007 → mai 2008	CPNEFP

1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

La Construction du contenu et des outils d'accompagnement

	Étapes	Choix	calendrier	Rôles	
5	Écriture du référentiel de compétences	Choix de la structure du référentiel	Septembre 2008	OCI	→ Réf. Compétences
6	Construction du dispositif de validation	Choix des modalités de validation	Novembre 2008	OCI	→ - Outil repérage acquis - Outil d'évaluation entreprise
7	Écriture du référentiel de certification	Choix des seuils et des critères	Novembre 2008 et janvier 2009	OCI	→ - Guide candidat dossier professionnel - Outil pour l'évaluation externe - Guide tuteur - Guide pour le jury final
8	Écriture du référentiel de formation	Choix structure du référentiel	Mars 2009	OCI	→ - Référentiel de formation
9	Classification	Niveau	2009	CPN/CPNEFP	

Rappel du schéma de fonctionnement des CQP



Des référentiels modulaires pour simplifier les parcours et prendre en compte les acquis : formation uniquement sur compétences non acquises – validations partielles possibles

1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

La Mise en œuvre des C.Q.P.

III	MISE EN OEUVRE			
12	Mise en œuvre de l'expérimentation	Pilotage Régulation Evaluation	2009	OPCA OCI
13	Plan communication/formation : • Prescripteurs • Formateurs • Jurys	Cibles Supports	2009	OCI
14	Démultiplication du dispositif	Rôle de l'Opca et des organisations professionnelles (communication, bureau certificateur, financement de l'organisation des CQP) Ajustement Déploiement	2009	
15	Choix de l'inscription au RNCP	Ouverture sur les autres branches	2009	CPNEFP

Référentiels CQP

Les propositions de référentiels mises à jour

	Vente itinérante	Relation commerciale à distance	Vente sur site
Compétences communes	<ul style="list-style-type: none"> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
Compétences spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser son activité et organiser son environnement commercial Vendre en visite client 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une prise de commandes par téléphone Utiliser les outils de gestion de la relation client dans une activité de télévente Organiser son activité de télévendeur 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser un espace de vente Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre Traiter les commandes et les livraisons clients
Compétences communes spécifiques à chaque secteur	<ul style="list-style-type: none"> Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise 		

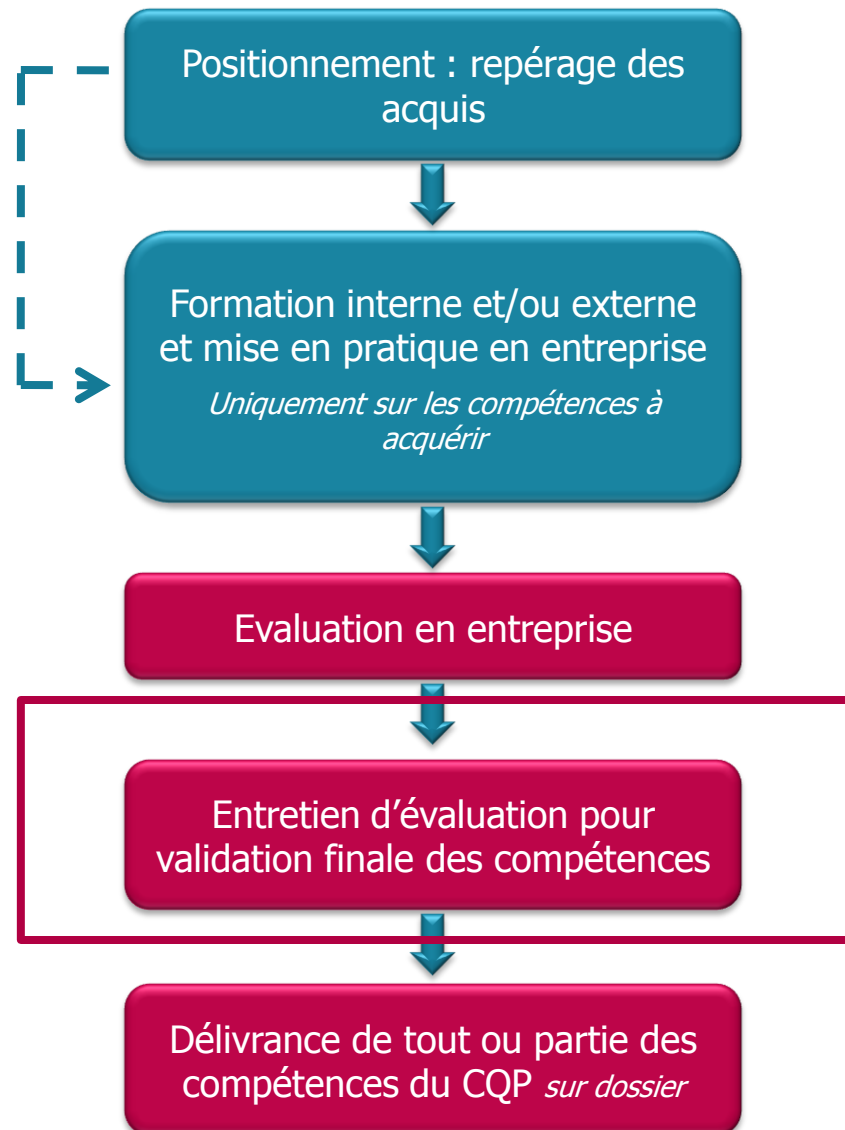
Point sur les travaux réalisés

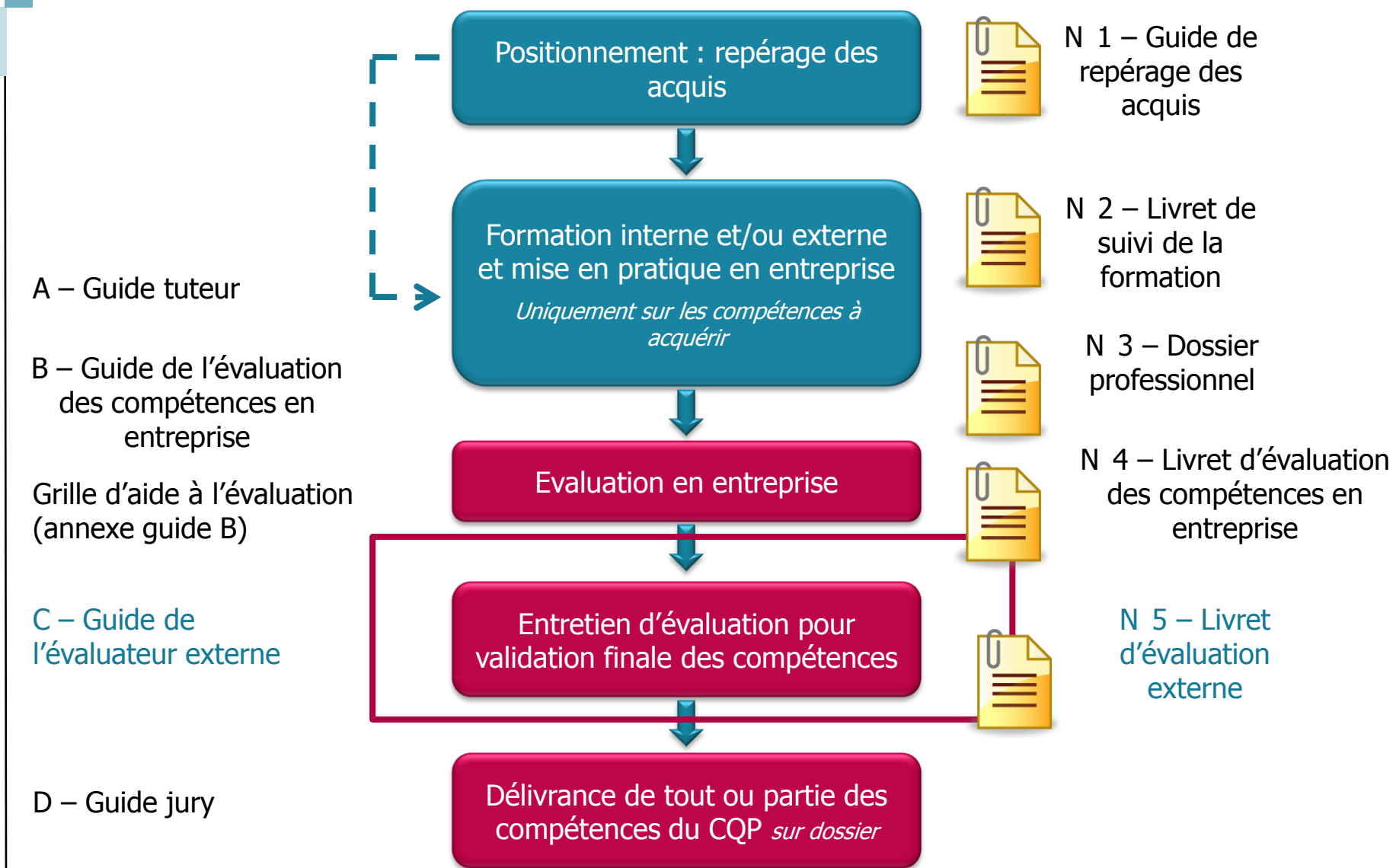
Les travaux réalisés

A partir des référentiels de compétences et des critères d'évaluation validés en CPNEFP :

1. Elaboration des **outils supports** pour **chaque CQP** :
 - Guide tuteur
 - Outil pour l'évaluation externe
 - Guide pour l'évaluation externe
 - Guide pour le jury final
2. Propositions portant sur les **acteurs à chaque étape** (repérage des acquis, évaluation externe, validation finale)
3. Démarrage des travaux sur les **référentiels de formation**

L'évaluation externe (extérieure à l'entreprise)





Les éléments à la disposition de l'évaluateur externe :

- guide de repérage des acquis
- livret d'évaluation des compétences en entreprise
- dossier professionnel du candidat

Objectifs de l'entretien d'évaluation externe :

compléter ces évaluations

lever les doutes subsistant à l'issue de l'évaluation en entreprise

L'entretien d'évaluation externe est **préparé** par l'évaluateur

Le déroulement de l'entretien d'évaluation externe

- Vérification de l'identité du candidat (il signe la première page du livret d'évaluation externe)
- Présentation de l'évaluateur et rappel des objectifs et des conditions de déroulement de l'entretien,
- Rappel des conditions de délivrance de la certification
- Entretien d'une durée de 20 minutes avec chaque candidat
- NB : la compétence « traitement des réclamations » donne lieu à une étude de cas ou à un jeu de rôles
- Renseignement de la fiche de synthèse et envoi du dossier à la CPNEFP

Les principes

Les « évaluateurs externes » peuvent également intervenir dans les entreprises au cours des phases de **repérage** des acquis et **d'évaluation**

Intérêt pour la branche : disposer d'un **vivier potentiel** d'évaluateurs qui sera « naturellement » nourri par l'arrivée de nouvelles entreprises et de nouveaux prestataires dans le dispositif

Garantie de neutralité : Une personne qui est intervenue soit dans le repérage des acquis, soit dans la formation soit dans l'évaluation en entreprise d'un candidat ne peut pas participer à l'entretien d'évaluation externe pour ce même candidat

Qui peuvent être les évaluateurs externes ? (évaluateurs extérieurs à l'entreprise)

- **Professionnels** en activité dans les entreprises de la branche ou ayant quitté une **entreprise de la branche** depuis moins de 5 ans et connaissant les métiers visés par les CQP (ayant exercé ces métiers ou occupé des fonctions d'encadrement direct des titulaires du métier)
- **Formateurs / experts métiers** ayant une connaissance précise du métier visé par le CQP et de ses conditions d'exercice dans les commerces de gros

À la condition d'avoir suivi une formation définie et dispensée par la branche sur les CQP (principes, méthode, outils, ...)

Questions à aborder

- **Combien d'évaluateurs** participent à l'entretien d'évaluation ?
- Qui **organise matériellement** l'entretien d'évaluation : entreprise, branche, organisme de formation ?
- Comment prendre en charge le **défraiement** des évaluateurs externes ?

Le guide de l'évaluation externe

3.2 Compétence 2 : Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Etablir un contact et un climat de confiance,
 - Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,
 - Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,
 - Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,
 - Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,
 - Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,
 - Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client,
- Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client

Pour chaque compétence : un rappel du détail des compétences visées par le référentiel

Le guide de l'évaluation externe

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Relation établie avec le client :

Capacité à établir rapidement une relation de qualité avec le client lors d'une prise de contact, à maintenir des relations positives avec un client dans la durée, à personnaliser la relation avec le client en vue de répondre à ses attentes, à conserver la distance nécessaire pour rester professionnel dans sa relation avec le client.

Démarche de découverte et d'analyse des besoins :

Capacité à mener un questionnement adapté auprès d'un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation, à identifier l'évolution des besoins ou de l'organisation d'un client habituel, à exploiter les informations données par le client pour lui proposer une offre adaptée.

Structuration de l'entretien de vente :

Capacité à conduire une écoute active du client, à susciter l'intérêt du client ou du prospect, à conduire un échange positif avec lui, à prendre en compte ses observations et remarques, à traiter ses objections, à développer une argumentation cohérente et pertinente, à la réajuster en fonction des signes d'attention perçus, à conclure de manière adaptée et positive.

Pour chaque compétence : un rappel des critères d'évaluation

Le guide de l'évaluation externe



Quels exemples de questions poser au candidat ?

- Comment établissez-vous la relation avec le client lors de la prise de contact ?
- Comment vous y prenez-vous pour développer et maintenir des relations positives avec vos clients ?
- En quoi tenez-vous compte du contexte dans lequel se trouve votre client lors de l'échange (disponibilité, ...) ?
- Comment questionnez-vous un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation ?
- Comment questionnez-vous un client habituel pour identifier ses besoins et son organisation ?
- Personnalisez-vous la relation avec lui en vue de répondre à ses attentes ? Comment ?
- Comment exploitez-vous les informations données par le client ?
- Comment structurez-vous votre entretien de vente ?
- Cherchez-vous des accords intermédiaires ? Pour quelle raison ?
- Par quels moyens parvenez-vous à susciter l'intérêt du client ou du prospect ?
- Comment construisez-vous votre argumentation ?
- Quels signes d'attention du client ou du prospect vous permettent d'identifier si votre argumentation est pertinente ou s'il est nécessaire de la réajuster ?
- Comment accompagnez-vous le client dans son choix de produits ?
- Comment faites-vous usage des objectifs commerciaux (activité promotionnelle, chiffre d'affaires à atteindre, contacts à développer, produits à privilégier, ...) fixés par l'entreprise ?
- Comment répondez-vous aux objections du client ?
- Quelles sont les techniques de conclusion de vente que vous utilisez ? Donnez des exemples
- Comment valorisez-vous la décision du client en fin d'entretien ?
- Comment restez-vous professionnel dans votre relation avec le client ?

**Pour chaque compétence :
des exemples de questions
à poser au candidat**

Le guide de l'évaluation externe

Pour l'évaluateur : des conseils méthodologiques



5 - Quelques points d'attention ...

Nous vous proposons ci-dessous quelques points de repère méthodologiques pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP :

A faire :

- Avoir en tête en permanence le contenu du référentiel CQP et les critères et indicateurs d'évaluation associés
- Accueillir le candidat et chercher à le mettre à l'aise, par exemple en lui posant quelques questions sur son parcours
- Rappeler les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler ainsi que la durée indicative de l'entretien (20 minutes environ)
- Laisse le candidat s'exprimer
- Avoir une attitude positive d'ouverture en direction du candidat, l'encourager, l'aider par des reformulations (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »)
- Inciter le candidat à partir de situations concrètes pour les analyser
- Conclure l'entretien en précisant au candidat ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation à la branche, dont le jury paritaire statuera sur la délivrance de la certification

A éviter :

- Porter un jugement sur la manière dont le candidat exerce son activité professionnelle en fonction de ses propres points de repère (l'objet n'est pas de déterminer si, à vos yeux, le candidat est un « bon professionnel » ou pas, mais d'évaluer ses compétences sur la base du référentiel CQP et des critères et indicateurs d'évaluation associés)
- Mener un « interrogatoire » : l'entretien d'évaluation CQP est un échange mené avec un professionnel pas une situation d' « examen » de type « scolaire »
- Couper la parole au candidat, lui expliquer la manière dont il devrait procéder, le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, donner des conseils ou des avis au candidat
- Poser des questions sur les connaissances du candidat : l'objectif de l'entretien n'est pas de poser des « questions de cours » mais d'évaluer comment il met en œuvre ses compétences en situation professionnelle
- Exprimer des commentaires et des jugements de valeur devant le candidat sur la manière dont il procède ou laisser transparaître son avis par la formulation d'une question

Le livret de l'évaluation externe

Vente itinérante	Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des commerces de gros
[Document de travail 30 12 2008]	
	
	Certificat de Qualification Professionnelle Vente itinérante en commerces de gros
Livret d'évaluation externe	
<p>Nom et prénom du candidat :</p> <p>Entreprise :</p> <p>Nom et prénom de l'évaluateur :</p> <p>Date de l'évaluation :</p>	<p>Signature de l'évaluateur :</p> <p>Signature du candidat :</p>
	[Document à remettre à la CPNEFP]

Le document adressé à la CPNEFP

Le livret de l'évaluation externe

Compétence 1 : *Analyser son environnement et son activité commerciale*

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation :

A la lecture de l'écrit professionnel :



A la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise :



Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

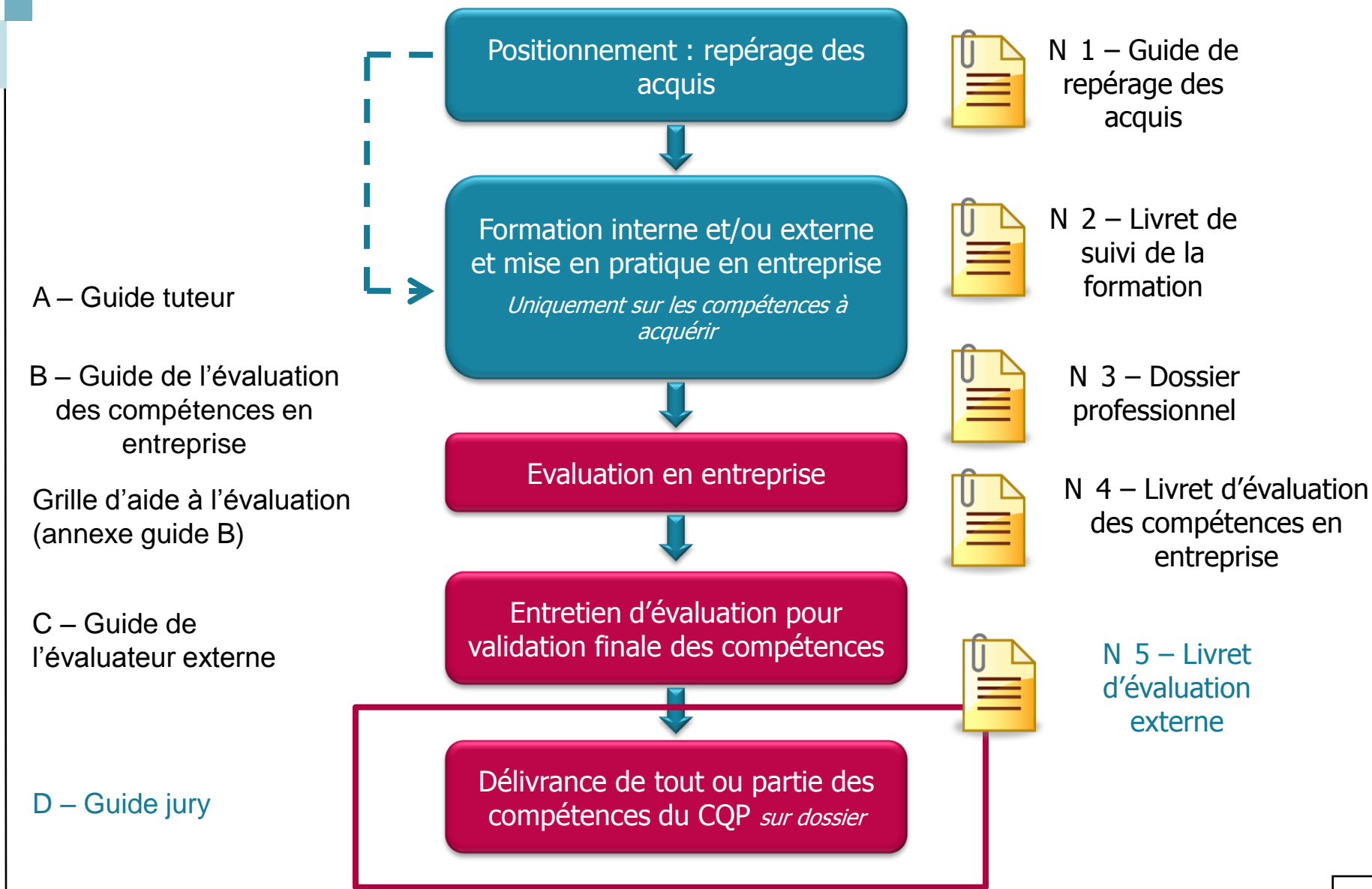
Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final :

.....
.....
.....
.....

Pour chaque compétence : les points devant être vérifiés, le résultat de l'évaluation et les commentaires de l'évaluateur

Le jury final





Le rôle du jury final

Il est chargé de statuer sur l'obtention de chacune des unités de compétences composant le CQP pour chaque candidat. La validation du CQP peut être partielle.

Il évalue sur dossier et dispose :

- Du livret de repérage des acquis
- Du livret de suivi de la formation, le cas échéant
- Du livret d'évaluation en entreprise
- Du dossier professionnel
- Du livret d'évaluation externe

La composition du jury final

Le jury paritaire de branche en charge de statuer sur la délivrance des CQP se compose de :

- **l'ensemble des membres** de la CPNEFP réunis en séance plénière ?
- une **commission paritaire** désignée par la CPNEFP ?

Le Président de la CPNEFP (ou en cas de commission paritaire un Président de jury désigné en début de séance) est chargé de mener les débats et de renseigner les fiches individuelles de décision de jury (annexe 1 du guide jury).

Attention :

Pour un candidat donné, les membres de l'entreprise dont provient le candidat ou les membres de l'organisme de formation au sein duquel le candidat a suivi sa formation, ne peuvent participer au jury.

Préparation du jury par le secrétariat de la CPNEFP

- Vérification de la **conformité des dossiers** : dossiers complets, correctement renseignés, signatures apposées
- Préparation d'une **fiche de synthèse** récapitulant les résultats pour chaque candidat et pour chaque unité de compétences :
 - Si évaluation entreprise positive + externe positive : compétence validée
 - Si évaluation entreprise négative + externe négative : compétence non validée
 - Si une évaluation positive + une évaluation négative : compétence à examiner

Tenue du jury et règles régissant les résultats

Le jury doit statuer, pour chaque candidat, sur l'attribution de chacune des unités composant le CQP. En cas de désaccord entre les membres du jury, les décisions se prennent à la **majorité des voix** des membres **présents**. En cas de **partage** des voix, les unités de compétences objet du partage sont **acquises**, la moitié des voix étant obtenue.

Pour que le CQP soit délivré, il est nécessaire que la **totalité des unités de compétences** soient validées.

Une fois les décisions prises, le président remplit et signe la fiche individuelle de décision de jury (annexe 1) qui sera transmise au candidat.

Les unités de compétences validées le sont pour une durée de **cinq ans**.

Recours des candidats

Le jury **paritaire final** est **souverain**. Il n'a pas à justifier ses décisions. Ses décisions ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

Toutefois, en cas de désaccord avec les résultats de l'évaluation réalisée en **entreprise** ou par **l'évaluateur externe**, le candidat peut faire part de ses observations au jury paritaire final qui les examine et fait part de sa décision.

Validation partielle d'un CQP

Dans le cas où le jury délivre uniquement **certaines unités de compétences**, le candidat peut poursuivre un parcours :

- Soit en suivant une **formation** sur la ou les unités manquantes,
- Soit en complétant son **expérience professionnelle** en entreprise.

Le candidat est alors **réévalué en entreprise** et en **entretien d'évaluation externe** sur les **seules unités** de compétences manquantes s'il effectue une nouvelle demande de CQP dans les **5 années** suivant la date de la première décision du jury le concernant.

Communication des résultats

A l'issue de la tenue des jurys, il appartient à la **CPNEFP** de **transmettre les décisions du jury** aux candidats, de les enregistrer dans une base de données spécifique et de procéder, pour les candidats ayant validé l'ensemble des unités de compétences, à l'impression des certificats.

Les CQP ou, en cas de validation partielle, la copie de la fiche individuelle de décision du jury sont adressés par la CPNEFP aux candidats.

La suite des travaux

Les étapes de travail à venir

- 1 – Examen des **référentiels de formation** et des livrets de suivi de la formation
- 2 - Définition des conditions de **mise en œuvre** de la phase **d'expérimentation**