

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le technicien supérieur est un commercial opérationnel capable de collecter et d'utiliser les informations marketing pour concevoir un Plan d'Action Commerciale, de mener des négociations, de prévoir, surveiller et évaluer ses performances et d'évoluer, à terme, vers des fonctions d'encadrement commercial ou vers des situations de négociation complexes (type grands comptes).

Cinq domaines de compétences référencés :

- ▶ Élaborer un plan d'action commerciale (PAC) ;
- ▶ Établir un plan de prospection et le mettre en œuvre ;
- ▶ Mener des négociations commerciales ;
- ▶ Manager leur activité et assurer une fonction de veille ;
- ▶ Gérer et développer une clientèle.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public (les jeunes de moins de 26 ans principalement)

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'au moins cinq modules :

- ▶ Elaborer un plan d'action commerciale (PAC).
- ▶ Etablir un plan de prospection et le mettre en œuvre.
- ▶ Mener des négociations commerciales.
- ▶ Manager son activité et assurer une fonction de veille.
- ▶ Gérer et développer une clientèle.

+ modules optionnels spécifiques pour répondre aux besoins précis d'une entreprise ou d'une profession.

Niveau indicatif d'entrée :

1) Titulaire d'un diplôme Bac + 2

ou

2) Niveau Bac avec 3 années d'expérience professionnelle significative ;

Titulaire du permis de conduire ou s'engageant à le passer dans l'année.

Dispositifs mobilisés, variables selon les CCI :

- ▶ Apprentissage.
- ▶ Contrat de professionnalisation.
- ▶ Statut scolaire (étudiant).
- ▶ Formation continue des salariés (CIF...).
- ▶ Formation des demandeurs d'emploi.
- ▶ Accès par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire : tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : dossier de candidature - tests de personnalité - entretien approfondi.
- 2) Réalisation de la formation : enseignement en alternance, réalisé sous statut étudiant, par apprentissage ou dans le cadre de la formation continue des salariés.

Organisme responsable de la mise en œuvre :

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI).

Secrétariat des Instituts de Force de Vente (IFV).

La formation

Le programme de formation est établi par chaque institut ou Centre de formation de CCI sur la base des cinq domaines de compétences retenus dans le référentiel d'activité. La durée et le contenu détaillé du programme peuvent donc varier d'une CCI à l'autre.

La formation (suite)

À titre d'illustration, la CCI de Rouen propose un programme en six modules :

1. Élaborer un plan d'action commerciale :

- ▶ Se situer dans l'entreprise.
- ▶ Analyser son marché et situer la place de l'entreprise et des entreprises concurrentes.
- ▶ Fixer les objectifs à atteindre et définir la cible.
- ▶ Déterminer et planifier les actions adaptées en fonction de la cible visée, de leur coût et des ressources attribuées.
- ▶ Mesurer et suivre les résultats du plan d'action commerciale.

2. Etablir un plan de prospection et le mettre en œuvre :

- ▶ Définir un plan de prospection selon le Plan d'Action Commerciale établi.
- ▶ Concevoir et mettre en œuvre des actions de prospection.
- ▶ Vérifier la santé financière d'une entreprise.
- ▶ Être efficace et performant en prospection.

3. Mener des négociations commerciales :

- ▶ Définir une stratégie de négociation.
- ▶ Construire et rédiger une proposition commerciale ou le dossier de réponse à un appel d'offres.
- ▶ Conduire un entretien de négociation en préservant ses marges.
- ▶ Créer un climat favorable à la conclusion positive de la négociation.
- ▶ Contractualiser la vente.

4. Manager son activité et assurer la fonction de veille :

- ▶ Manager son activité et son temps.
- ▶ Assurer le suivi de la relation avec ses prospects et clients.
- ▶ Mesurer, analyser et rendre compte de ses performances.
- ▶ Assurer une fonction de veille.

5. Gérer et développer sa clientèle :

- ▶ Analyser son portefeuille clients.
- ▶ Fidéliser ses clients et anticiper leurs besoins.
- ▶ Construire une relation durable avec ses clients.

6. Compétences complémentaires :

- ▶ Anglais professionnel.
- ▶ Développement personnel et cohésion de groupe.
- ▶ Techniques de recherche d'emploi (TRE).

La formation en entreprise est définie dans chacune des entreprises et fait l'objet d'un programme spécifique.

Durée de 12 mois en moyenne (5 mois à l'IFV / 7 mois en entreprise).

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification. Après formation, la certification comporte trois composantes :

1. Évaluation des acquis en centre de formation :

- ▶ Trois simulations : un entretien de prospection et deux entretiens de négociation.
- ▶ Contrôle Continu des Acquis (sur 21 modules).

2. Évaluation des acquis en entreprise :

- ▶ Le tuteur évalue les acquis du candidat sur la base d'une grille d'évaluation des compétences et du comportement en entreprise.

La délivrance du titre (suite)

3. Soutenance d'un dossier professionnel devant un jury de professionnels :

- ▶ Le dossier porte sur l'analyse d'une mission confiée par l'entreprise d'accueil :
 - contexte et enjeux de l'action à mettre en œuvre ;
 - réalisation et analyse des résultats ;
 - préconisations opérationnelles.

- ▶ Le jury est composé :
 - d'un président nommé par le président de l'ACFCI ou, par délégation, par le président de la CCI dont relève l'IFV,
 - d'un représentant des salariés (entreprise différente de celle du stage),
 - d'un représentant des employeurs,
 - d'un ex-stagiaire.

Un représentant de l'IFV organise le jury, participe en tant qu'observateur neutre, et assure le secrétariat de séance.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

500 titulaires de la certification par an

Qui contacter ?

▶ Au niveau national

L'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) - Réseau des Instituts de Force de Vente (IFV)
 18, rue Jean-Giraudoux - BP 3003
 75773 Paris Cedex 16
 Téléphone : 01 40 69 37 35 - Email : contact-ifv@acfc.cci.fr
 www.ifv.net

▶ Au niveau régional

26 sites de préparation à la certification :

- **Alsace** (Wintzenheim, Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bergerac)
- **Bourgogne** (Auxerre, Dijon)
- **Bretagne** (Brest, Pontivy)
- **Centre** (Châteauroux, Orléans)
- **Champagne-Ardenne** (Troyes)
- **Franche-Comté** (Lons-le-Saunier)
- **Haute-Normandie** (Rouen - Mont-Saint-Aignan)
- **Île-de-France** (Paris, Saint-Germain-en-Laye)
- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes)
- **Limousin** (Limoges, Brive)
- **Lorraine** (Metz, Laxou)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Angers, Nantes)
- **Picardie** (Amiens)
- **Rhône-Alpes** (Lyon, Saint-Etienne, Roanne)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le conseiller service client à distance établit une relation à distance, principalement par appels téléphoniques ou par « courriels », et parfois par Internet, avec un interlocuteur client ou usager.

- ▶ Lorsque le conseiller travaille en réception d'appels, il apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin : renseignements, réorientation, information, assistance, conseil.
- ▶ Il peut également lui proposer des ventes de produits ou de services commercialisés par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ En émission d'appels, le conseiller service client à distance établit une relation commerciale à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ Dans tous les cas, le conseiller service client à distance s'appuie sur des renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. Lors des contacts établis, il doit obtenir des informations pertinentes pour mettre à jour le fichier.
- ▶ Le conseiller service client à distance peut également effectuer des tâches administratives pour le suivi des dossiers de commandes.

L'activité du conseiller service client à distance suppose qu'il gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients. Son activité est placée sous une forte contrainte de temps du fait du nombre et de la fréquence des appels.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Pratiquer l'assistance et le conseil à distance.
- ▶ Assurer la démarche commerciale à distance.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau première ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau seconde et trois ans d'expérience dans les emplois de vente.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Compétences de base :

- ▶ Régler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.
- ▶ Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.
- ▶ Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.
- ▶ Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance.
- ▶ Se tenir informé sur l'environnement (marché, produits, services).

La formation (suite)

Module 1 : pratiquer l'assistance et le conseil à distance, accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone

- Identifier le service attendu.
- Traiter la demande du client ou de l'utilisateur.
- Conclure l'entretien en réception d'appels.
- Rendre compte sur les services rendus.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants.

Session de validation (2 jours)

Module 2 : assurer la démarche commerciale à distance

- Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale.
- Établir la relation client ou prospect.
- Réaliser une démarche commerciale à distance.
- Conclure l'entretien en émission d'appels.
- Rendre compte de son action commerciale.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants.

Périodes d'Application en Entreprise

(2 x 3 semaines minimum – 210 heures).

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

► Après un parcours complet de formation

► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr
Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen)
- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)
- **Bretagne** (Rennes, Lorient)
- **Champagne-Ardenne** (Reims)
- **Centre** (Tours, Orléans - Olivet)
- **Franche-Comté** (Belfort)
- **Île-de-France** (Créteil)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Montpellier)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens)
- **Poitou-Charentes** (Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Marseille - Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Lyon-Vénissieux)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Conducteur(trice) du transport routier de marchandises sur porteur

Titre professionnel DGEFP – Arrêté du 09/03/2004

Titre de niveau V ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le conducteur du transport routier de marchandises sur porteur réalise le transport routier de marchandises, dans un contexte commercial, avec un véhicule porteur de plus de 3,5 tonnes de poids autorisé.

- ▶ Il planifie le déplacement de façon à l'optimiser, il contrôle le chargement et le déchargement de la marchandise ou peut parfois y participer en utilisant les équipements du véhicule et les moyens de manutention associés.
- ▶ Il renseigne ou fait renseigner les documents réglementaires. Le conducteur du transport routier de marchandises est tenu au strict respect des réglementations applicables afin de garantir en permanence la sécurité des usagers de la route, de son véhicule et les biens transportés. En cas de non-respect de ces règles, sa responsabilité civile et pénale peut être engagée.
- ▶ Les transports à réaliser lui sont indiqués par le service exploitation de l'entreprise, auquel il rend compte de son activité.
- ▶ Il tient compte des consignes particulières, de nature commerciale ou de sécurité, adaptées aux différents clients ou types de transport.
- ▶ Il représente commercialement l'entreprise qui l'emploie auprès des clients.
- ▶ Il travaille généralement seul et est autonome pendant ses déplacements. Conformément à la réglementation, ses périodes d'activité (conduite, manutention et repos) sont enregistrées par un appareil de contrôle embarqué sur le véhicule.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'un seul Certificat de Compétences Professionnelles :

- ▶ Réaliser en sécurité un transport routier de marchandises avec tout type de véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau 4^e-3^e ou équivalent + permis de conduire B (véhicules légers).
- 2) Les titulaires du permis C peuvent, après évaluation, se voir proposer un parcours de formation adapté.

Deux modalités d'accès :

- ▶ Après un parcours de formation
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) qui compose le titre du ministère.

Obtention du titre :

- 1) Accès à la formation : (à partir de 18 ans) entretien de confirmation du besoin de formation - tests - visite médicale - Évaluation des Compétences et Acquis Professionnels (ECAP) pour les titulaires du permis C - Entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère ;
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Un module qualifiant : réaliser en sécurité un transport routier de marchandises avec un porteur de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge

- Assurer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport de marchandises.
- Conduire et manœuvrer un porteur de plus de 3,5 t de poids total autorisé en charge dans le cadre d'une opération de transport.
- Prendre en charge et livrer la marchandise.
- Prévenir les risques et réagir en cas d'incident et d'accident à l'arrêt comme en circulation.
- Détecter, décrire les dysfonctionnements du véhicule et effectuer un dépannage simple.
- Rechercher, échanger et exploiter des informations opérationnelles relatives au transport de marchandises (infos trafic, météo, législations spécifiques...).
- Identifier, contrôler, renseigner les documents réglementaires du transport routier de marchandises.

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Période en entreprise : pour les stagiaires ayant réussi la validation au titre professionnel et désirant suivre la formation de conducteur routier de marchandises sur tous véhicules.

Durée modulable de 4 mois environ (455 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Un jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP. Quel que soit le mode d'accès choisi, le même jury évalue le candidat sur la base des éléments suivants ;

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée, appelée « épreuve de synthèse » ;
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle (production de travaux, d'attestations spécifiques établies par des tiers préalablement désignés, d'analyses de cas...) ;
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours de formation, des évaluations passées en cours de formation ;
- un entretien final du candidat avec le jury ;

À l'issue de l'entretien, le jury statue sur l'octroi ou non du titre.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de reconnaissance des acquis et de délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : 3 809

2006 : 4 368

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Auvergne** (Le-Puy-en-Velay)
- **Bretagne** (Loudéac)
- **Centre** (Châteauroux)
- **Champagne-Ardenne** (Rehethel-Acy-Romance)
- **Île-de-France** (Évry-Ris)
- **Languedoc Roussillon** (Perpignan-Rivesaltes)
- **Limousin** (Égletons)
- **Lorraine** (Thionville-Yutz)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantin)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne, Le Teil)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Voir suite des contacts page suivante

Qui contacter ? (suite)

► Au niveau régional

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Alsace** : AFT-FC Bischheim (03 88 18 65 10), ECF LLERENA (www.ecf.asso.fr) Illzach (03 89 64 05 10), Kaltenhouse (03 88 53 81 82) et Strasbourg (03 88 65 66 80)
- **Aquitaine** : AFT Artigues-près-Bordeaux (05 57 77 24 77), Lescar (05 59 77 91 88), Notre-Dame-de-Sanilhac (05 53 03 83 60), FAUVEL (www.fauvel-formation.fr), Bergerac (05 53 74 41 14) et Floirac (05 56 40 73 10), Institut du Conducteur GT Bassens (05 57 80 83 80), MENDIBOURE Formation Bayonne (05 59 59 39 72), CFRP PROMOTRANS Bruges (05 56 69 40 20)
- **Auvergne** : AFT-FC Clermont-Ferrand (04 73 98 07 00), ECF Formation Le Puy (04 71 04 99 13), ECF VIGIER Clermont-Ferrand (04 73 24 50 00)
- **Basse-Normandie** : AFT IFTIM Caen (02 31 46 19 00), AFT IFTIM Vire (02 31 66 42 00), BOULAY Isigny-le-Buat (02 33 60 67 81 - www.formation-boulay.com), CESR Caen (02 31 35 16 16), CESR Lisieux (02 31 48 15 50), CESR Querqueville (02 33 08 15 15), FORGET Alençon (02 33 81 99 50 - www.forget-formation.com), GRETA Sud Normandie Alençon (02 33 27 44 64), PROMOTRANS Mondeville (02 31 72 11 90)
- **Bourgogne** : AFT LONGVIC (03 80 63 19 20), Forget Formation (www.forget-formation.com) Monéteau (02 43 11 11 89), Forget Formation Chalon (02 43 11 11 71)
- **Bretagne** : AFT Cesson-Sévigné (02 99 32 10 22), AFT Vannes (02 97 47 02 16), ECF Bodilis (02 98 68 19 83), FORGET FORMATION Auray (02 43 11 11 56 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Dol-de-Bretagne (02 99 48 28 63), PROMOTRANS Yffiniac (02 96 79 84 84)
- **Centre** : AFT IFTIM Parçay-Meslay (02 47 41 29 41), AFT IFTIM Semoy (02 38 83 68 88), Cassegrain Formation 45, CER FORGET (www.cer-forget.fr) Bourges (02 48 67 06 97), Joue-les-Tours (02 47 53 52 53) et Mainvilliers (02 37 21 14 85), CESR Bernard-Couturier Sainte-Gemme-Moronval (0 826 103 330 - www.couturier-permis.com), ECF Blois (02 54 56 31 31 - www.ecf.asso.fr), MALUS Formation Bourges (02 48 21 12 93 - www.malus-formation.fr), Malus Formation Déols (02 54 222 333), PROMOTRANS Ingré (02 38 43 71 02), SARL GOUPIL FORMATION Margon (02 37 52 55 84 - www.goupil-formation.com)
- **Champagne-Ardenne** : AFT IFTIM Reims (03 26 85 95 10), AFT IFTIM Torvilliers (03 25 71 38 50), FORGET Formation La Chapelle Saint-Luc (02 43 11 11 10 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Reims (03 26 50 66 00 - www.promotrans.asso.fr)
- **Franche-Comté** : AFT IFTIM Serre-les-Sapins (03 81 48 58 00)
- **Haute-Normandie** : AFT IFTIM Montvilliers (02 35 25 08 39 - www.aft-iftim.com), AFT Saint-Étienne du Rouvray (02 35 66 67 28 - www.aft-iftim.com), CEFOR LM LINE Montvilliers (02 35 45 82 60 - www.cefor-lm-line.com), PROMOTRANS (www.promotrans.asso.fr) Le Havre (02 35 25 44 16) et St-Etienne du Rouvray (02 35 65 48 85)
- **Île-de-France** : AFT IFTIM Aulnay-sous-Bois (01 48 65 28 61), AFT IFTIM Gennevilliers (01 41 47 97 00), AFT IFTIM Rungis (01 49 78 21 21), AFT IFTIM Trappes (01 30 13 19 40), EFPR Brétigny-sur-Orge (01 60 84 70 00), FORGET Formation Villeneuve-le-Roi (02 43 11 11 94 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS (www.promotrans.fr) Gonesse (01 39 87 06 44) et Vitry-sur-Seine (01 46 82 56 57)
- **Languedoc-Roussillon** : ABC de la Route (www.abcdelaroute.com) Saint-Estève (04 68 92 73 40) et Narbonne (04 68 41 08 67), AFT IFTIM Pérols (04 67 68 69 80), CESR Perpignan (04 68 51 15 50) et Rivesaltes (04 68 64 66 40), Limousin (AFT IFTIM Le Palais-sur-Vienne (05 55 37 31 23), ECF Rilhac-Rancon (05 55 39 29 22 - www.ecf.asso.fr))
- **Lorraine** : AFT IFTIM Jarville-la-Malgrange (03 83 15 83 83) et Metz (03 87 18 41 11), ECF LLERENA Ennery (03 87 73 90 52) et Velaine-en-Haye (03 83 23 37 24), PROMOTRANS – Fèves (03 87 61 62 10), TRANS-FORMATION Saint-Nabord (03 29 22 19 59)
- **Midi-Pyrénées** : AFT FC Tarbes (05 62 93 60 17), AFT FC Toulouse (05 61 99 53 23), CFPR ROUANET Castres (05 63 72 33 85 - www.cfpr.fr), ECF CFR Montauban (05 63 91 47 65), PROMOTRANS Toulouse (05 34 60 46 35/ 05 61 25 45 45 - www.promotrans.fr)
- **Nord-Pas-de-Calais** : AFT Arras (03 21 60 63 50), AFT Calais (03 21 96 02 04), AFT Prouvy (03 27 33 31 11), ASSIFEP (www.assifep.fr) Lens (03 21 28 87 40), Lesquin (03 20 62 98 00) et Prouvy (03 27 31 62 21), Centre de formation LABORDE Hénin-Beaumont (03 21 76 14 14 - ECF (www.ecf.asso.fr) Dunkerque, ECF Isques (03 21 33 77 77), ECF Santes (03 20 17 71 50), FORGET Seclin (02 43 11 11 59 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Villeneuve-d'Ascq (03 28 76 96 60)
- **Pays-de-la-Loire** : AFT Sainte-Luce-sur-Loire (02 40 18 13 13), AFT Les Herbiers (02 51 64 93 82), CFR MARIONNEAU (www.marionneau.fr) Belleville-sur-Vie (02 51 34 13 55) et Saint-Herblain (02 28 03 58 64), ECF CERCA Saint-Hilaire-de-Chaléons (02 28 03 02 30), Le Mans (02 43 24 41 83) et Parigné-le-Pôlin (02 43 21 95 00), FORGET Formation (www.forget-formation.com) Beaulieu-sur-Layon (02 43 11 11 49), Cholet (02 43 11 12 49), Bonchamp-les-Laval (02 43 11 11 53) et Mayenne (02 43 11 11 00), TURPEAU Formation Fougeré (02 51 09 95 95 - turpeaformation.free.fr)
- **Picardie** : AFT FC Laon (03 23 22 25 32) et Monchy Saint-Éloi (03 44 66 36 36), ASSIFEP Amiens (03 22 44 69 74 - www.assifep.fr), ECF CFT Amiens (03 22 67 10 88 - www.ecf.asso.fr), PROMOTRANS St-Quentin (03 23 64 33 87)
- **Poitou-Charentes** : AFT IFTIM Poitiers (05 49 88 23 68), ECF (www.ecf.asso.fr) Champniers (05 45 37 02 48), Aigrefeuille-d'Aunis (05 46 68 86 53), Saint-Jean-d'Angely (05 46 32 13 86), Cerizay (05 49 81 75 12), La Crèche (05 49 08 80 01), Montmorillon (05 49 91 04 75) et Saint-Georges-les-Baillargeaux (05 49 61 63 16)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** : AFT IFTIM Marseille (04 91 46 65 00), FORGET Formation Vitrolles (02 43 11 11 13 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Carpentras (04 90 60 03 52) et Rognac (04 42 46 42 46), Sud Prévention Sécurité ECF (www.ecf.asso.fr), Avignon (04 90 89 24 00)
- **Rhône-Alpes** : AFT Portes-les-Valence (04 75 57 17 20), AFT Saint-Étienne (04 77 48 12 30), AFT Vilette-d'Anthon (04 72 02 58 58), CESR Bron (04 72 14 98 98 - www.ecf.asso.fr), CORGIER Saint-Jean-la-Bussière (04 74 89 00 00 - corgierformation.net), ECF Alixan (04 75 47 61 62 - www.ecf.asso.fr), PROMOTRANS Mions (04 37 25 19 40)

Conducteur(trice) du transport routier de marchandises sur tous véhicules

Titre professionnel – Arrêté du 09/03/2004

Titre de niveau V ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le conducteur du transport routier de marchandises sur tous véhicules réalise le transport national ou international de marchandises, le cas échéant de matières dangereuses, par la route avec tous types de véhicules lourds, dont essentiellement des ensembles de véhicules ou des véhicules articulés.

- ▶ Il effectue la livraison et l'enlèvement de la marchandise chez le client et participe éventuellement aux opérations de manutention.
- ▶ Il renseigne et fait émarger les documents réglementaires.
- ▶ Il veille au bon fonctionnement du véhicule et à la préservation des marchandises transportées, et règle les problèmes simples survenus lors du déplacement, concernant la circulation ou le fonctionnement du véhicule.
- ▶ Il reçoit des consignes du service exploitation, auquel il rend compte régulièrement de son activité.
- ▶ Représentant de l'entreprise auprès des tiers, il a un rôle commercial important.
- ▶ Il exerce son activité dans le respect de la réglementation relative à la sécurité du transport. En cas d'infraction à la réglementation, et notamment au code de la route, il peut avoir à supporter tout ou partie de la responsabilité et des sanctions civiles et pénales (article 121 du code pénal).
- ▶ Il doit adapter sa conduite à toutes situations, et parfois en cas de conditions météorologiques difficiles. Ses périodes d'activité (conduite, travail et repos) sont enregistrées par un appareil de contrôle embarqué sur le véhicule.

Généralement seul à bord du véhicule et éloigné de son entreprise, il doit faire preuve d'autonomie dans l'exécution des consignes de travail reçues et d'initiative face aux imprévus, notamment lorsqu'il effectue un transport international. Il reste toutefois, dans la plupart des cas, en communication avec son entreprise.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'un seul Certificat de Compétences Professionnelles :

- ▶ Réaliser en sécurité un transport routier de marchandises avec tout type de véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Titulaire du titre professionnel de conducteur du transport routier de marchandises sur porteur + 2 semaines minimum d'application en entreprise.
- 2) Ou titulaire du permis de conduire C + attestation FIMO pour le transport de marchandises + certificat de formation de base au transport de matières dangereuses + 3 mois minimum d'expérience professionnelle de conducteur routier sur porteur.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) qui compose le titre du ministère.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : (à partir de 18 ans) entretien de confirmation du besoin de formation - tests - visite médicale – entretien - Évaluation des Compétences et Acquis Professionnels (ECAP) pour les personnes dont le profil correspond au cas n°2 du niveau indicatif d'entrée.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère.
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Un module qualifiant : réaliser en sécurité un transport routier de marchandises avec tout type de véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge :

- Assurer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport de marchandises.
- Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge dans le cadre d'une opération de transport.
- Atteler, dételer un véhicule articulé ou un ensemble de véhicules.
- Charger et livrer la marchandise.
- Prévenir les risques et appliquer les procédures en cas d'incident et d'accident, à l'arrêt comme en circulation.
- Détecter, décrire les dysfonctionnements du véhicule et effectuer un dépannage simple.
- Rechercher, échanger et exploiter des informations opérationnelles dans le contexte du transport de marchandises (infos trafic, météo, législations spécifiques...).
- Identifier, renseigner et contrôler les documents réglementaires du transport routier national et international de marchandises.

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Ce professionnel devra par ailleurs suivre une Formation Continue Obligatoire de Sécurité (FCOS), tous les cinq ans.

Durée modulable de 2 mois environ (280 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Un jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP. Quel que soit le mode d'accès choisi, le même jury évalue le candidat sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée, appelée « épreuve de synthèse » ;
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle (production de travaux, d'attestations spécifiques établies par des tiers préalablement désignés, d'analyses de cas...);
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours de formation, des évaluations passées en cours de formation ;
- un entretien final du candidat avec le jury.

À l'issue de l'entretien, le jury statue sur l'octroi ou non du titre.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de reconnaissance des acquis et de délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : **2 439**

2006 : **2 422**

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Auvergne** (Le-Puy-en-Velay)
- **Bretagne** (Loudéac)
- **Centre** (Châteauroux)
- **Champagne-Ardenne** (Rehethel-Acy-Romance)
- **Île-de-France** (Évry-Ris)
- **Languedoc Roussillon** (Perpignan-Rivesaltes)
- **Limousin** (Égletons)
- **Lorraine** (Thionville-Yutz)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantin)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne, Le Teil)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Voir suite des contacts page suivante

Qui contacter ? (suite)

► Au niveau régional

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Alsace** : AFT-FC Bischheim (03 88 18 65 10), ECF LLERENA Illzach (03 89 64 05 10), Kaltenhouse (03 88 53 81 82) et Strasbourg (03 88 65 66 80)
- **Aquitaine** : AFT Artigues-près-Bordeaux (05 57 77 24 77), Lescar (05 59 77 91 88) et Notre-Dame-de-Sanilhac (05 53 03 83 60), FAUVEL (www.fauvel-formation.fr) Bergerac (05 53 74 41 14) et Floirac (05 56 40 73 10), Institut du Conducteur GTBassens (05 57 80 83 80), MENDIBOURE Formation Bayonne (05 59 59 39 72), CFRP PROMOTRANS Bruges (05 56 69 40 20)
- **Auvergne** : AFT-FC Clermont-Ferrand (04 73 98 07 00), ECF Le Puy (04 71 04 99 13), ECF VIGIER Clermont-Ferrand (04 73 24 50 00)
- **Basse-Normandie** : AFT IFTIM Caen (02 31 46 19 00), AFT IFTIM Vire (02 31 66 42 00), BOULAY Isigny-le-Buat (02 33 60 67 81 - www.formation-boulay.com), CESR Caen (02 31 35 16 16), Lisieux (02 31 48 15 50), Querqueville (02 33 08 15 15), FORGET Alençon (02 33 81 99 50 - www.forget-formation.com), GRETA SUD NORMANDIE Alençon (02 33 27 44 64), PROMOTRANS Mondeville (02 31 72 11 90)
- **Bourgogne** : AFT Longvic (03 80 63 19 20), FORGET Formation (www.forget-formation.com) Monéteau (02 43 11 11 89) et Chalon (02 43 11 11 71)
- **Bretagne** : AFT Cesson-Sévigné (02 99 32 10 22), AFT Vannes (02 97 47 02 16), ECF Bodilis (02 98 68 19 83), FORGET FORMATION Auray (02 43 11 11 56 - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Yffiniac (02 96 79 84 84)
- **Centre** : AFT IFTIM Parçay-Meslay (02 47 41 29 41), AFT FC Semoye (02 38 83 68 88), CER FORGET (www.cer-forget.fr) Bourges (02 48 67 06 97), Joue les Tours (02 47 53 52 53) et Mainvilliers (02 37 21 14 85), CESR Bernard Couturier Sainte Gemme Moronval (0 826 103 330 - www.couturier-permis.com), ECF Blois (02 54 56 31 31 - www.ecf.asso.fr), MALUS Formation Bourges (02 48 21 12 93 - www.malus-formation.fr) et Déols (02 54 222 333), PROMOTRANS Ingre (02 38 43 71 02), SARL GOUPIL FORMATION Margon (02 37 52 55 84 - www.goupil-formation.com)
- **Champagne-Ardenne** : AFT IFTIM Reims (03 26 85 95 10) et Torvilliers (03 25 71 38 50), FORGET Formation La Chapelle-Saint-Luc (02 43 11 11 10) - www.forget-formation.com), PROMOTRANS Reims (03 26 50 66 00 - www.promotrans.asso.fr)
- **Franche-Comté** : AFT IFTIM Serre-les-Sapins (03 81 48 58 00)
- **Haute-Normandie** : AFT IFTIM Montivilliers (02 35 25 08 39 - www.aft-iftim.com), AFT IFTIM St-Etienne du Rouvray (02 35 66 67 28 - www.aft-iftim.com), CEFOR LM LINE Montivilliers (02 35 45 82 60 - www.cefor-lm-line.com), PROMOTRANS (www.promotrans.asso.fr) Le Havre (02 35 25 44 16) et Saint-Étienne-du-Rouvray (02 35 65 48 85)
- **Île-de-France** : AFT IFTIM Gennevilliers (01 41 47 97 00), CFCR Guitrancourt (01 34 78 51 51), PROMOTRANS (www.promotrans.fr), Gonesse (01 39 87 06 44) et Vitry-sur-Seine (01 46 82 56 57)
- **Languedoc-Roussillon** : ABC de la Route (www.abcdelaroute.com) Saint-Estève (04 68 92 73 40) et Narbonne (04 68 41 08 67) , AFT IFTIM Pérols (04 67 68 69 80), CESR Perpignan (04 68 51 15 50) et Rivesaltes (04 68 64 66 40)
- **Limousin** : AFT IFTIM Le Palais sur Vienne (05 55 37 31 23)
- **Lorraine** : AFT IFTIM Jarville-la-Malgrange (03 83 15 83 83) et Metz (03 87 18 41 11), ECF LLERENA (www.ecf.asso.fr, Ennery (03 87 73 90 52) et Velaine-en-Haye (03 83 23 37 24), TRANS-FORMATION St-Nabord (03 29 22 19 59)
- **Midi-Pyrénées** : AFT FC Toulouse (05 61 99 53 23), CFPR ROUANET Castres (05 63 72 33 85 - www.cfpr.fr), ECF CFR Montauban (05 63 91 47 65), PROMOTRANS Toulouse (05 34 60 46 35 / 05 61 25 45 45 - www.promotrans.fr)
- **Nord-Pas-de-Calais** : AFT Arras (03 21 60 63 50), Calais (03 21 96 02 04) et Prouvy (03 27 33 31 11), ASSIFEP (www.assifep.fr), Lens (03 21 28 87 40) et Prouvy (03 27 31 62 21), ECF (www.ecf.asso.fr) Isques (03 21 33 77 77), Santes (03 20 17 71 50), PROMOTRANS Villeneuve-d'Ascq (03 28 76 96 60)
- **Pays-de-la-Loire** : AFT Sainte-Luce-sur-Loire (02 40 18 13 13), AFT Les Herbiers (02 51 64 93 82), CFR MARIONNEAU (www.marionneau.fr) Belleville-sur-Vie (02 51 34 13 55) et Saint-Herblain (02 28 03 58 64), FORGET Formation (www.forget-formation.com), Beaulieu-sur-Layon (02 43 11 11 49), Cholet (02 43 11 12 49), Bonchamp-le-Laval (02 43 11 11 53) et Mayenne (02 43 11 11 00), TURPEAU Formation Fougeré (02 51 09 95 95 - turpeaution.free.fr)
- **Picardie** : AFT FC Laon (03 23 22 25 32), et Montchy Saint-Éloi (03 44 66 36 36), ASSIFEP Amiens (03 22 44 69 74 - www.assifep.fr), PROMOTRANS Saint-Quentin (03 23 64 33 87)
- **Poitou-Charentes** : AFT IFTIM Poitiers (05 49 88 23 68), ECF (www.ecf.asso.fr) Cerizay (05 49 81 75 12) et La Crèche (05 49 08 80 01)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** : AFT IFTIM Marseille (04 91 46 65 00), Sud Prévention Sécurité ECF (www.ecf.asso.fr) Avignon (04 90 89 24 00)
- **Rhône-Alpes** : AFT Portes-les-Valence (04 75 57 17 20), Saint-Étienne (04 77 48 12 30) et Villette-d'Anthon (04 72 02 58 58), CESR Bron (04 72 14 98 98 - www.ecf.asso.fr), CORGIER Saint-Jean-la-Bussière (04 74 89 00 00 - corgierformation.net), PROMOTRANS Mions (04 37 25 19 40)

Conducteur(trice)-livreur sur véhicule utilitaire léger

Titre professionnel – Arrêté du 17/11/2004

Titre de niveau V ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger assure la livraison de petits envois au cours de tournées préétablies (qu'il peut lui-même organiser ou non) ou des courses ponctuelles dans le cadre desquelles il gère un envoi unique sur toutes distances avec des délais d'acheminement impératifs. Le tracé des tournées lui est généralement imposé, mais il peut adapter son parcours si des contraintes imprévues l'imposent. Il doit faire preuve de vigilance afin de garantir l'intégrité des produits livrés et respecter les délais de livraison impartis, tout en adoptant une conduite en sécurité. Seul représentant « visible » de l'entreprise, il en est un vecteur commercial important sur lequel repose en grande partie la fidélisation de la clientèle.

Ses activités :

- ▶ Il conduit des Véhicules Utilitaires Légers (VUL) de moins de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge.
- ▶ Après avoir pris connaissance des livraisons à réaliser et des consignes auprès du service exploitation, il charge sa tournée à bord du véhicule dans l'ordre chronologique qu'il aura déterminé.
- ▶ Il contrôle la cohérence du bordereau d'expéditions avec son chargement, pointe ses colis manuellement ou avec tout moyen informatisé.
- ▶ Il livre ou dépose dans les délais impartis l'ensemble des envois et effectue les reprises ou enlèvements prévus. Dans ce cas, il procède aux contrôles quantitatifs et qualitatifs des marchandises. Il fait émarger les supports à sa disposition justifiant de la bonne réalisation de la livraison.
- ▶ En fin de service, il remet les différents supports d'enregistrement ainsi que les documents en sa possession. Il rend compte des problèmes rencontrés au cours de la journée et signale toute anomalie.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'un seul Certificat de Compétences Professionnelles :
Réaliser en sécurité des livraisons ponctuelles ou régulières avec un véhicule utilitaire léger.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau 5^e ou équivalent.
- 2) Permis de conduire B (véhicules légers) indispensable.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) qui compose le titre du ministère.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation (à partir de 18 ans) : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - visite médicale – entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère ;
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Un module qualifiant : réaliser en sécurité des livraisons ponctuelles ou régulières avec un véhicule utilitaire léger :

- Identifier les envois et adapter l'organisation de la tournée en fonction des contraintes.
- Conduire et manœuvrer en sécurité et de façon rationnelle un véhicule utilitaire léger.
- Adopter une attitude commerciale lors de la livraison, du dépôt ou des enlèvements de marchandises.
- Identifier, contrôler et renseigner les différents documents ou supports d'enregistrement relatifs à l'activité du conducteur-livreur.
- Prévenir les risques professionnels et adapter sa prestation aux aléas et accidents.
- Veiller au maintien du bon fonctionnement et à l'état général du véhicule.

Période en Entreprise (PE) de 2 semaines

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Durée modulable de 2,5 mois environ (385 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Un jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP. Quel que soit le mode d'accès choisi, le même jury évalue le candidat sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée, appelée « épreuve de synthèse » ;
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle (production de travaux, d'attestations spécifiques établies par des tiers préalablement désignés, d'analyses de cas...);
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours de formation, des évaluations passées en cours de formation ;
- un entretien final du candidat avec le jury.

A l'issue de l'entretien, le jury statue sur l'octroi ou non du titre.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de reconnaissance des acquis et de délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : **69**

2006 : **105**

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2007) :

- **Auvergne** (Puy-en-Velay)
- **Île-de-France** (Bernes-sur-Oise, Evry-Ris, Gonesse)
- **Rhône Alpes** (Saint-Etienne)

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Aquitaine** : AFT Artigues-près-Bordeaux (05 57 77 24 77)
- **Centre** : AFT IFTIM Semoy (02 38 83 68 88)
- **Île-de-France** : ABC Formation (01 47 27 01 53 - 01 45 05 30 28 - 01 43 87 05 08 - 01 45 05 30 28)
- **Limousin** : AFT IFTIM Le Palais-sur-Vienne (05 55 37 31 23)
- **Nord-Pas-de-Calais** : AFT Arras (05 55 37 31 23)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Technicien d'exploitation en transports de marchandises

Titre professionnel DGEFP – Arrêté du 13/05/2004

Titre de niveau IV ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le technicien d'exploitation en transports de marchandises assure, à partir des moyens matériels et humains qui sont mis à sa disposition, le bon déroulement des opérations de transport et connexes commandées par les clients.

Il suscite ou enregistre les commandes de transports, affecte les moyens nécessaires, prépare les dossiers administratifs.

Il suit les opérations en cours, en assurant si nécessaire une assistance à distance aux différents intervenants (opérateurs et clients) et remédie aux dysfonctionnements éventuels.

Il s'assure de la bonne fin des opérations, valide et clôt chaque dossier avant transmission pour facturation, et traite des litiges, le cas échéant.

L'emploi de technicien d'exploitation en transports de marchandises requiert de l'autonomie dans l'organisation de son travail et de la réactivité aux aléas. Il travaille seul ou en équipe. L'usage de l'anglais professionnel est souvent nécessaire.

L'emploi s'exerce principalement en bureau avec de fréquentes interventions extérieures, sur le quai ou sur les zones d'entreposage, où il peut être soumis à des niveaux sonores importants ou à des basses températures.

Les horaires de travail sont réguliers et peuvent dans certains cas supposer un travail posté (en 3 x 8), de nuit et en fin de semaine

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de quatre Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Prendre, rechercher et traiter les commandes de transport de marchandises.
- ▶ Planifier et affecter les ressources humaines et matérielles en transport de marchandises.
- ▶ Assurer le suivi de l'ordonnancement des opérations de transport de marchandises et remédier aux aléas.
- ▶ Prévenir et traiter les litiges relatifs au transport de marchandises dans la limite de sa délégation.

Niveau indicatif d'entrée :

1) Niveau 1^{ère} ou équivalent.

ou

2) CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans le secteur du transport + une expérience significative dans le domaine de l'exploitation du transport. Connaissances en anglais (comprendre des conversations simples, demander des renseignements au téléphone après préparation, rédiger une courte lettre).

Permis de conduire B (véhicules légers) souhaitable.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve d'anglais - épreuve ou questionnaire de personnalité - enquête auprès des professionnels pour les personnes ne connaissant pas le secteur - entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le Ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Découverte de l'emploi et de la formation (35 heures maximum).

Module 1 : prendre, rechercher et traiter les commandes de transport de marchandises :

- Réceptionner et sélectionner une commande de transport de marchandises qui peut être rédigée en anglais.
- Rechercher, sélectionner et remettre du fret.
- Négocier, en anglais si nécessaire, les conditions de réalisation du transport dans la limite de sa délégation.

280 HEURES MAXIMUM

Module 2 : planifier et affecter les ressources humaines et matérielles en transport de marchandises :

- Rechercher et choisir une solution de transport appropriée.
- Affecter les moyens et rassembler les documents nécessaires à la réalisation de l'opération de transport.
- Transmettre, en anglais si nécessaire, les instructions aux opérateurs et les informations aux clients, autres prestataires et sous-traitants.
- Mettre à jour, contrôler et adapter les plannings d'exploitation des transports.
- Animer une équipe d'opérateurs : conducteurs, agents de quai.

280 HEURES MAXIMUM

Module 3 : assurer le suivi de l'ordonnancement des opérations de transport de marchandises et remédier aux aléas :

- Assurer le suivi des différentes phases du transport de marchandises.
- S'assurer du respect de la réglementation et du contrat de transport de marchandises.
- Remédier aux incidents des opérations de transport de marchandises.
- Constituer, alimenter et clore le dossier de transport de marchandises.
- Assurer l'appui et le suivi des conducteurs.

210 HEURES MAXIMUM

Module 4 : prévenir et traiter les litiges relatifs au transport de marchandises, dans la limite de sa délégation :

- Mettre en œuvre les procédures destinées à la prévention des litiges et des réclamations.
- Constituer, alimenter et clore un dossier litige relatif au transport de marchandises.
- Apporter des solutions à un litige relatif au transport de marchandises, dans la limite de sa délégation.
- Informer, en anglais si nécessaire, les parties concernées par le contrat de transport et transmettre des instructions aux opérateurs.

210 HEURES MAXIMUM

Session de validation : (35 heures maximum)

Durée modulable de 9 mois environ (1 295 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

Après un parcours complet de formation

Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle.

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr
Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Auvergne** (Le-Puy-en-Velay)
- **Bretagne** (Loudéac)
- **Centre** (Châteauroux)
- **Champagne-Ardenne** (Rehél-Acy-Romance)
- **Limousin** (Égletons)
- **Lorraine** (Thionville-Yutz)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantin)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet)
- **Picardie** (Beauvais)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Aquitaine** : AFT Artigues-près-Bordeaux (05 57 77 24 77)
- **Centre** : CCI de Chartres
(02 37 84 28 28/ 02 37 91 65 02 - www.eureetloir.cci.fr)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

L'agent magasinier effectue les opérations d'approvisionnement et de stockage de produits en magasin et réalise la mise à disposition de produits en réponse à des commandes.

- ▶ Il réceptionne les produits livrés et les met en stock dans le respect des procédures et des règles de sécurité et de qualité requises.
- ▶ Il s'assure, lors d'une commande, de la disponibilité des produits et procède à leur expédition.
- ▶ Il suit le stock de produits et veille à leurs conditions de conservation dans le magasin.
- ▶ Il enregistre les données correspondantes dans le système d'information de l'entreprise et s'assure de leur cohérence avec le stock physique.
- ▶ Il traite des réclamations qui relèvent de son champ d'activité.
- ▶ Il veille au respect des règles de sécurité des produits en stock, en tenant compte éventuellement de réglementations spécifiques à certains types de produits.

Sous l'autorité d'un responsable hiérarchique qui définit des objectifs de service, l'agent magasinier organise son activité en fonction de la charge de travail et des impératifs d'horaires (d'expédition, de livraison...).

En relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que fournisseurs et prestataires de services, il doit faire preuve de compétences relationnelles.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de trois Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Traiter des commandes de produits pour assurer leur expédition aux destinataires.
- ▶ Effectuer les opérations de réception des commandes « fournisseur ».
- ▶ Mettre les produits en stock et assurer le suivi du stock physique et informatisé.

Il peut être complété par un Certificat Complémentaire de Spécialisation (CCS) :

- ▶ Apporter un service adapté dans le cadre d'une relation directe du magasinier avec le client.

Niveau indicatif d'entrée :

Niveau fin de 3^e ou équivalent (Aptitude au port de charge et au maniement de chariot de manutention - pas d'antécédents allergiques (poussière...)).

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests – entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le Ministère chargé de l'emploi,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Découverte de la formation (1 semaine - 35 heures maximum).

Module 1 : traiter des commandes de produits pour assurer leur expédition aux destinataires :

- Adapter et renseigner les données et les documents relatifs au traitement et à l'expédition des commandes clients.
- Prélever de façon organisée les articles dans le magasin de stockage.
- Emballer la commande en fonction des caractéristiques des produits et de la destination.

Module 2 : effectuer les opérations de réception des commandes « fournisseur » :

- Détecter les anomalies sur les produits en réception et y remédier.
- Renseigner et valider les informations relatives à la réception de produits.
- Traiter les produits en « retour client ».
- Suivre les commandes « fournisseurs ».

Session de validation : (1 semaine - 35 heures maximum)

Module 3 : mettre les produits en stock et assurer le suivi du stock physique et informatisé :

- Affecter des emplacements de stockage en fonction des caractéristiques techniques des produits et des espaces de stockage.
- Ranger les articles dans les emplacements identifiés.
- Préparer des inventaires et effectuer des comptages.
- Détecter les anomalies concernant les produits en stock et les espaces de stockage, et y remédier.

Module complémentaire de spécialisation : apporter un service adapté dans le cadre d'une relation directe du magasinier avec le client :

- Accueillir le client.
- Identifier son besoin et le conseiller sur les produits.
- Établir les documents relatifs à la prise en charge ou à la vente.

5 SEMAINES DONT 2 EN ENTREPRISE – 175 HEURES MAXIMUM

Durée modulable de 6 mois environ (805 heures maximum)
+ module complémentaire de spécialisation

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

► Après un parcours complet de formation

► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

Le jury se prononce sur l'octroi d'un certificat complémentaire de spécialisation après un entretien avec le candidat, au vu des résultats de la mise en situation professionnelle prévue dans le référentiel de certification.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP et, le cas échéant, du CCS). Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Bourgogne** (Auxerre, Dijon-Chevigny)
- **Bretagne** (Lorient)
- **Centre** (Châteauroux, Tours-Saint-Symphorien)
- **Champagne-Ardennes** (Troyes-Pont-Sainte-Marie)
- **Haute-Normandie** (Le Havre)
- **Île-de-France** (Évry-Ris)
- **Limousin** (Guéret)
- **Midi-Pyrénées** (Montauban)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantin)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet, Le Mans)
- **Picardie** (Beauvais)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Alsace** : ECF LLERENA Kaltenhouse (03 88 53 81 82 - www.ecf.asso.fr), IFTIM Bischheim (03 88 18 65 10)
- **Aquitaine** : ASFO BSB Pau (05 59 02 68 92 - www.asfo-adour.org), ASFO Landes Mont-de-Marsan (05 58 75 72 80 - www.asfo-adour.org), CFPVI Villeneuve-sur-Lot (05 53 40 10 39), FAUVEL Formation Floirac (05 56 40 73 10 - www.fauvel-formation.fr), FAUVEL Formation Boulazac (05 53 45 65 00), FAUVEL Formation St-Pierre-du-Mont (05 58 05 70 70), IFTIM Artigues-près-Bordeaux (05 57 77 24 77)
- **Basse-Normandie** : CESR Caen (02 31 35 16 16), CESR Lisieux (02 31 48 15 50), CESR Querqueville (02 33 08 15 15)
- **Bourgogne** : FORGET Formation (www.forget-formation.com) Chalon (02 43 11 11 71), Dijon (03 80 54 97 75), INFA Nevers (03 86 93 05 05)
- **Bretagne** : CCI Cefortech Brest (02 98 44 52 58 - www.formation.cci-brest.fr), DIAFOR Plérin (02 96 58 69 59 - www.afpi-bretagne.com), IFTIM Cesson-Sévigne (02 99 32 10 22), IFTIM Quimper (02 98 90 19 33)
- **Centre** : CER FORGET Joué-lès-Tours (02 47 53 52 53 - www.cer-forget.fr), CER FORGET Mainvilliers (02 37 21 14 85), ECF Blois (02 54 56 31 31 - www.ecf.asso.fr), AFT IFTIM Semoy (02 38 83 68 88), PROMOTRANS Ingre (02 38 43 71 02)
- **Champagne-Ardenne** : AFT IFTIM Torvilliers (03 25 71 38 50)
- **Franche-Comté** : AFT IFTIM Serre-les-Sapins (03 81 48 58 00), FORGET Formation Foucherans (02 43 11 11 39 - www.forget-formation.com)
- **Île-de-France** : AFT IFTIM Gennevilliers (01 41 47 97 00), AFT IFTIM Noisiel (01 64 11 59 60), ANRH Centre Robert Buron Paris (01 43 14 89 14), IFRAC Formation Pantin (01 48 44 40 97 - www.ifrac.com)
- **Limousin** : AFT IFTIM Le Palais-sur-Vienne (05 55 37 31 23), APSAH Aix-sur-Vienne (05 55 70 23 84 - www.apsah.asso.fr)
- **Lorraine** : AFT IFTIM Jarville-la-Magrange (03 83 15 83 83), AFT IFTIM Metz (03 87 18 41 11)
- **Nord-Pas-de-Calais** : AFPI ACM Formation Lesquin (03 20 76 27 52 - www.acmformation.fr), IFTIM Seclin (03 20 62 02 02)
- **PACA** : ACPM Vitrolles (04 42 89 77 93), ADIF Formation Gardanne (04 42 51 33 47), CRP La Rouguière, Marseille (04 91 18 56 00), Sud Prévention Sécurité ESF Avignon (04 90 89 24 00 - www.ecf.asso.fr)
- **Pays-de-la-Loire** : FORGET Formation Beaulieu-sur-Layon (02 43 11 11 49 - www.forget-formation.com) et Cholet (02 43 11 12 49 - www.forget-formation.com), FORGET Formation Bonchamp-les-Laval (02 43 11 11 53 - www.forget-formation.com) et Mayenne (02 43 11 11 00 - www.forget-formation.com), IFTIM Sainte-Luce-sur-Loire (02 40 18 13 13), IFTIM Trelaze (02 41 37 16 91), IFTIM Le Mans (02 43 75 02 85), Turpeau Formation Fougeré (02 51 09 95 95 - turpeauformation.free.fr)
- **Picardie** : Espace Formation Consulting Amiens (03 22 91 48 19 - www.espaceformationconsulting.com), IFTIM Monchy St-Éloi (03 44 66 36 36)
- **Rhône-Alpes** : CFPL Lyon (04 72 71 09 63), CREPSE Saint-Étienne (04 77 57 54 05 - www.crepse.fr), IFRA St-Priest (04 78 21 06 56)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Préparateur(trice) de commandes en entrepôt

Titre professionnel DGEFP – Arrêté du 31/07/2003

Titre de niveau V ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le préparateur de commandes en entrepôt rassemble les éléments d'une commande en les prélevant dans leurs différents lieux de stockage, à l'aide d'un chariot automoteur à conducteur porté de catégorie 1, puis réalise leur étiquetage et leur conditionnement.

- ▶ Il enregistre les opérations dans un système d'informations automatisé.
- ▶ Pour exercer ces activités, il sélectionne, à partir des documents mis à sa disposition et des informations collectées, le matériel et les fournitures nécessaires à l'envoi : palette, transpalette, étiquettes, emballage...
- ▶ Il prélève les articles en les vérifiant, réalise les colis en veillant à en équilibrer et stabiliser la charge, effectue le suremballage et met à disposition la commande après l'avoir contrôlée, identifiée et/ou pesée.
- ▶ Le préparateur de commandes travaille le plus souvent en équipe, en collaboration avec des caristes.

L'emploi suppose de porter une attention particulière aux règles de sécurité relatives à la circulation et aux produits manipulés.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés (pas de contre-indication pour le port de charge)

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'un seul Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) :

Effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1.

À noter : en application de la recommandation R-389 de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), l'obtention du titre dispense son titulaire du Certificat d'Aptitude à la Conduite d'un Engin en Sécurité (CACES) de catégorie 1 pendant 5 ans à compter de la date d'obtention du titre.

Niveau indicatif d'entrée :

Niveau 4^e ou équivalent

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) qui compose le titre du ministère.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests – entretien – vérification de l'aptitude médicale à la conduite d'engin de catégorie 1 par la médecine du travail.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Un module qualifiant : effectuer les opérations permettant d'assurer la préparation des commandes en utilisant un chariot automoteur de manutention à conducteur porté de catégorie 1 :

- Préparation d'une commande : déterminer l'emballage, choisir le matériel, optimiser les déplacements et la constitution de la charge, renseigner en utilisant des terminaux informatiques.
- Exécution de la commande : effectuer les prélèvements, porter, déposer, disposer en équilibrant la charge.
- Contrôle et validation de la commande : effectuer les comptages, pointer les anomalies et les corriger, étiqueter, emballer, valider les informations.
- Utilisation d'un engin de manutention pour la préparation de commandes.

Deux périodes en entreprise (3, puis 4 semaines).

Session de validation

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Un jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP. Quel que soit le mode d'accès choisi, le même jury évalue le candidat sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée, appelée « épreuve de synthèse » ;
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle (production de travaux, d'attestations spécifiques établies par des tiers préalablement désignés, d'analyses de cas...);
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours de formation, des évaluations passées en cours de formation ;
- un entretien final du candidat avec le jury.

À l'issue de l'entretien, le jury statue sur l'octroi ou non du titre.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de reconnaissance des acquis et de délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : 202

2006 : 448

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :

13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Bourgogne** (Dijon-Chevigny)
- **Centre** (Châteauroux, Tours-Saint-Symphorien)
- **Champagne-Ardennes** (Rethel-Acy-Romance, Troyes-Pont-Sainte-Marie)
- **Haute-Normandie** (Évreux)
- **Île-de-France** (Évry-Ris, Gonesse)
- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes)
- **Limousin** (Guéret)
- **Lorraine** (Thionville-Yutz)
- **Midi-Pyrénées** (Montauban)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantain)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet, Le Mans)
- **Picardie** (Beauvais)
- **Poitou-Charente** (Châtelleraut)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet, Marseille-Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Alsace** : IFTIM Bischheim (03 88 18 65 10)
- **Basse-Normandie** : AFT IFTIM Caen (02 31 46 19 00)
- **Bourgogne** : AFT Longvic (03 80 63 19 20)
- **Centre** : ECF Blois (02 54 56 31 31 - www.ecf.asso.fr), IFTIM Parçay-Meslay (02 47 41 29 41), IFTIM Semoy (02 38 83 68 88), MALUS Formation Bourges (02 48 21 12 93 - www.malus-formation.fr), Malus Formation Déols (02 54 222 333), PROMOTRANS Ingré (02 38 43 71 02)
- **Champagne-Ardenne** : AFT IFTIM Reims (03 26 85 95 10) et Torvilliers (03 25 71 38 50)
- **Franche-Comté** : AFT IFTIM Serre-les-Sapins (03 81 48 58 00)
- **Haute-Normandie** : AFT IFTIM Montvilliers (02 35 25 08 39 - www.aft-iftim.com)
- **Île-de-France** : Levage Manutention Formation (LMF) Guitrancourt (01 34 78 44 00)
- **Lorraine** : AFT IFTIM Jarville-la-Malgrange (03 83 15 83 83) et Metz (03 87 18 41 11)
- **Nord-Pas-de-Calais** : AFT FC Arras (03 21 60 63 50), Calais (03 21 96 02 04) et Prouvy (03 27 33 31 11), IFTIM Seclin (03 20 62 02 02)
- **Pays-de-la-Loire** : IFTIM Sainte-Luce-sur-Loire (02 40 18 13 13)
- **Picardie** : AFIDA Espace Formation St-Quentin (03 23 06 28 88 - www.afpi-aisne.com), IFTIM Collectivités Monchy St-Éloi (03 44 66 36 36)
- **Poitou-Charentes** : IFTIM Rochefort (05 49 88 23 68) et Poitiers (05 49 88 23 68)
- **Rhône-Alpes** : AFT IFTIM Vaulx-en-Velin (04 72 81 00 00) et CFPL Lyon (04 72 71 09 63)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergras peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Titre de niveau V ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Sur une zone d'entreposage ou dans un entrepôt, le cariste d'entrepôt effectue le stockage et le déstockage des unités de manutention (palettes, caisses...) à l'aide de chariots automoteurs de manutention à conducteur porté de catégories 3 et 5. Ces opérations visent à préserver et ranger les marchandises et à les mettre à disposition d'autres utilisateurs.

- ▶ Il choisit l'engin approprié aux marchandises à manipuler et apporte les adaptations nécessaires en fonction du produit et de la charge à déplacer.
- ▶ Il circule dans les zones de stockage en optimisant ses déplacements et dans le respect des règles de circulation et de sécurité.
- ▶ Il effectue le stockage des marchandises en suivant les plans de chargement et en tenant compte des contraintes techniques, matérielles et d'hygiène, le cas échéant.
- ▶ Il enregistre les opérations effectuées dans le système d'information prévu.

Le cariste d'entrepôt travaille généralement en équipe sur une zone d'évolution délimitée et en collaboration avec les préparateurs de commandes. Il travaille sous la responsabilité d'un chef d'équipe qui lui donne les instructions relatives aux opérations à réaliser, ainsi que les consignes de réalisation. L'emploi suppose une attention particulière aux règles de sécurité relatives à la circulation et à la manutention de charge, souvent pondéreuse.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés (bonne vision et audition, bonne coordination motrice, pas d'antécédents cardiaques ni épileptiques, aptitude au port de charges, comportement compatible avec une démarche sécurité)

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'un seul Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) :

Réaliser et valider les opérations de stockage et déstockage en conduisant en sécurité un engin de manutention industrielle à conducteur porté de catégorie 3 et 5.

A noter : en application de la recommandation R-389 de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), l'obtention du titre dispense son titulaire du Certificat d'Aptitude à la Conduite d'un Engin en Sécurité (CACES) de catégorie 3 et 5 pendant cinq ans à compter de la date d'obtention du titre.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau 4^e
- 2) 18 ans minimum

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :
Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) qui compose le titre du ministère.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - entretien - vérification de l'aptitude médicale à la conduite d'engin autoporté de catégorie 3 et 5 par la médecine du travail.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le Ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Un module qualifiant : réaliser et valider les opérations de stockage et déstockage en conduisant en sécurité un engin de manutention industrielle à conducteur porté de catégorie 3 et 5 :

- Déplacement des marchandises à l'aide d'un engin à conducteur autoporté.
- Conduite d'engins de manutention.
- Contrôle de l'état des marchandises, des espaces alloués et des zones de déplacement.
- Transmission des données concernant le déplacement des marchandises avec l'informatique embarquée.
- Maintenance de premier niveau du matériel.
- Veille concernant l'état des zones de déplacement.

Session de validation

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Le jury, désigné par la DDTEFP et composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, évalue le candidat sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée, appelée « épreuve de synthèse » ;
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle (production de travaux, d'attestations spécifiques établies par des tiers préalablement désignés, d'analyses de cas...) ;
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours de formation, des évaluations passées en cours de formation ;
- un entretien final du candidat avec le jury.

A l'issue de l'entretien, le jury statue sur l'octroi ou non du titre.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : **306**

2006 : **659**

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :

13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX

www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Bourgogne** (Dijon-Chevigny)
- **Centre** (Châteauroux, Tours-Saint-Symphorien)
- **Champagne-Ardennes** (Rehél-Acy-Romance, Troyes-Pont-Sainte-Marie)
- **Haute-Normandie** (Évreux)
- **Île-de-France** (Évry-Ris, Gonesse)
- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes)
- **Limousin** (Guéret)
- **Lorraine** (Thionville-Yutz)
- **Midi-Pyrénées** (Montauban)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Douai-Cantin)
- **Pays-de-la-Loire** (Cholet, Le Mans)
- **Picardie** (Beauvais)
- **Poitou-Charente** (Châtellerauld)
- **PACA** (Avignon-Le-Pontet, Marseille-Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Bourgogne** : Forget Formation Chalon (02 43 11 11 71)
- **Bretagne** : CCI CEFORTECH Brest (02 98 44 52 58 - www.formation.cci-brest.fr), GRETA DU GOLFE Vannes (02 97 46 66 66 - greta-bretagne.ac-rennes.fr)
- **Centre** : ECF Blois (02 54 56 31 31 - www.ecf.asso.fr), AFT IFTIM Parçay-Meslay (02 47 41 29 41), AFT IFTIM Semoy (02 38 83 68 88), MALUS Formation Bourges (02 48 21 12 93 - www.malus-formation.fr), Malus Formation Déols (02 54 222 333), PROMOTRANS Ingré ((02 38 43 71 02)
- **Île-de-France** : AFT IFTIM Rungis (01 49 78 21 21), Levage Manutention Formation (LMF) Guitrancourt (01 34 78 44 00 - www.lmf.fr)
- **Limousin** : Centre de formation Lagier (www.cflagier.com) Malemort-sur-Corrèze (05 55 24 43 38) et Tulle (05 55 20 20 19)
- **Lorraine** : AFT IFTIM Jarville-la-Malgrange (03 83 15 83 83) et Metz (03 87 18 41 11)
- **Nord-Pas-de-Calais** : ASSIFEP (www.assifep.fr), Lens (03 21 28 87 40), IFTIM Seclin (03 20 62 02 02)
- **Picardie** : Afida Espace Formation St-Quentin (03 23 06 28 88 - www.afpi-aisne.com), ESPACE FORMATION CONSULTING Amiens (03 22 91 48 19 - www.espaceformationconsulting.com), IFTIM Collectivités Monchy St-Éloi (03 44 66 36 36)
- **Poitou-Charentes** : AFT IFTIM Entreprises Poitiers (05 49 88 23 68)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** : FORGET Formation Vitrolles (02 43 11 11 13 - www.forget-formation.com)
- **Rhône-Alpes** : CFPL Lyon (04 72 71 09 63)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le technicien des forces de vente est un commercial opérationnel capable de mettre en œuvre les principales techniques de vente et d'organisation commerciale, à partir des instructions définies par sa hiérarchie, dans un contexte de vente terrain et/ou de vente à distance Business to Business (B to B).

Ses activités principales sont les suivantes :

- ▶ Prospecter de nouveaux clients :
 - identifier le fonctionnement des entreprises en général et de son entreprise en particulier ;
 - cerner les caractéristiques de son marché et de ses concurrents ;
 - identifier les clients potentiels et prospecter ;
 - détecter des besoins et prendre des RDV « utiles et qualifiés » ;
 - être efficace et performant en prospection.

- ▶ Conduire des entretiens de vente :
 - préparer les entretiens de vente ;
 - conduire ces entretiens de vente jusqu'à leur conclusion ;
 - être convaincant et créer un climat favorable à la conclusion de la vente.

- ▶ Organiser son travail et gérer des informations :
 - organiser et planifier son travail ;
 - gérer les informations recueillies sur le terrain ;
 - rendre compte du travail à sa direction.

- ▶ Suivre sa clientèle :
 - suivre et fidéliser sa clientèle ;
 - créer une relation durable avec ses clients.

Débouchés en termes d'emploi :

- ▶ Commercial, attaché commercial, conseiller commercial, technico-commercial.
- ▶ Télévendeur.
- ▶ Technicien de vente à distance.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public (les jeunes de moins de 26 ans principalement).

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'au moins quatre modules :

- ▶ Prospecter de nouveaux clients.
- ▶ Conduire des entretiens de vente.
- ▶ Organiser son travail et gérer les informations.
- ▶ Suivre sa clientèle / gérer et développer une clientèle.

Les composantes de la certification acquises sont valables 5 ans.

Niveau indicatif d'entrée :

- ▶ Titulaire du Bac ou niveau.
- ▶ Titulaire du permis de conduire ou s'engageant à le passer dans l'année.

Présentation du titre (suite)

Dispositifs mobilisés variables selon les CCI :

- ▶ Apprentissage.
- ▶ Contrat de professionnalisation.
- ▶ Statut scolaire (étudiant).
- ▶ Formation continue des salariés (CIF...).
- ▶ Formation des demandeurs d'emploi.

Accès par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre peut déposer un dossier de recevabilité à la CCI (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, un ou plusieurs des modules qui composent le titre.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : dossier de candidature - tests de logique et de personnalité - entretien approfondi.
- 2) Réalisation de la formation : enseignement en alternance, réalisé sous statut étudiant, par apprentissage ou dans le cadre de la formation continue des salariés.

Organisme responsable de la mise en œuvre :

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI). Secrétariat des Instituts de Force de Vente (IFV).

La formation

Le programme de formation est établi par chaque institut ou Centre de formation de CCI sur la base des quatre domaines de compétences retenus dans le référentiel d'activité. La durée et le contenu détaillé du programme peuvent donc varier d'une CCI à l'autre. À titre d'illustration, la CCI de Carcassonne-Limoux-Castelnaudary propose un programme en 4 modules :

Module 1 : prospecter de nouveaux clients - 140 heures

- Appréhender le fonctionnement de l'entreprise, son offre (3 jours).
- Se positionner face au marché et à ses concurrents (5 jours).
- Prospecter (5 jours).
- Être efficace au téléphone (4 jours).
- La communication en prospection (3 jours).

Module 2 : conduire des entretiens de vente - 175 heures

- Préparer ses entretiens (3 jours).
- Conclure des ventes, étapes & techniques (10 jours).
- Maîtriser les calculs commerciaux (3 jours).
- Appréhender le cadre juridique de la vente (3 jours).
- La communication pour vendre (6 jours).

Module 3 : organiser son travail et gérer les informations - 175 heures

- Optimiser son temps et son organisation (4 jours).
- Rédiger des écrits professionnels (4 jours).
- Collecter et gérer l'information (6 jours).
- Les outils de suivi du client (2 jours).
- Suivre ses résultats, réaliser un reporting (3 jours).
- La communication dans l'entreprise (5 jours).
- Connaître son contrat de travail (1 jour).

Module 4 : suivre sa clientèle - 42 heures

- Suivre et fidéliser sa clientèle (3 jours).
- Développer ses qualités relationnelles, le suivi client (3 jours).

Travaux dirigés - 140 heures

- Cohésion de groupe, réunions pédagogiques (3 jours).
- Rechercher/négocier un emploi, TRE (5 jours).
- Action commerciale appliquée (5 jours).
- Préparation des contrôles + examens (3 jours).
- Autoformation (4 jours).

Durée de 9 mois en moyenne

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

À l'issue de la formation, la certification repose sur trois modalités d'évaluation :

▶ Évaluation des acquis en centre de formation (60 %) :

- trois simulations : un entretien de prospection et deux entretiens de négociation (30 %),
- Contrôle Continu des Acquis (30 %).

▶ Évaluation des acquis en entreprise (15 %) :

Le tuteur évalue les acquis du candidat sur la base d'une grille d'évaluation des compétences et du comportement en entreprise.

▶ Soutenance d'un dossier professionnel devant un jury de professionnels (25 %) :

Le dossier porte sur l'analyse d'une mission confiée par l'entreprise d'accueil :

- contexte et enjeux de l'action à mettre en œuvre,
- réalisation et analyse des résultats,
- préconisations opérationnelles (dossier écrit : 10 % / soutenance orale : 15 %).

La délivrance du titre (suite)

Le jury est composé :

- d'un président nommé par le président de l'ACFCI ou, par délégation, par le président de la CCI dont relève l'IFV,
- d'un représentant des salariés (entreprise différente de celle du stage),
- d'un représentant des employeurs,
- d'un ex-stagiaire.

Par ailleurs, un représentant de l'IFV organise le jury, participe en tant qu'observateur neutre et assure le secrétariat de séance.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

496 titulaires de la certification par an en moyenne

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) - Réseau des Instituts de Force de Vente (IFV) :
18, rue Jean Giraudoux - BP 3003
75773 Paris Cedex 16
Téléphone : 01 40 69 37 35 - E-mail : contact-ifv@acfc.cci.fr
www.ifv.net

► Au niveau régional : 43 sites de préparation à la certification

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Périgueux, Agen)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand, Aurillac)
- **Basse-Normandie** (Saint-Lô)
- **Bourgogne** (Sens, Beaune, Nevers, Mâcon)
- **Bretagne** (Brest, Quimper, Bruz, Saint-Brieuc, Fougères)
- **Centre** (Orléans, Bourges)
- **Champagne-Ardenne** (Troyes, Charleville-Mézières)
- **Franche-Comté** (Vesoul, Lons-le-Saunier)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Mont-Saint-Aignan)
- **La Réunion** (Sainte-Clotilde)
- **Languedoc-Roussillon** (Carcassonne, Alès, Perpignan)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Bar-le-Duc, Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Castres, Tarbes, Toulouse-Balma, Cahors)
- **Pays-de-la-Loire** (Angers, La Roche-sur-Yon, Saint-Berthevin, Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens, Saint-Quentin, Nogent-sur-Oise)
- **Poitou-Charentes** (Isle-d'Espagnac)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Titre de niveau IV ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le vendeur spécialisé en magasin exerce dans tous types de points de vente (grandes, moyennes et petites surfaces) diffusant des produits nécessitant une vente-conseil en face à face, parallèlement, dans certains cas, à la vente en libre service. Il a pour activités :

Assurer la vente de produits et de services associés à caractère technique ou spécifique auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels accueillis sur le lieu de vente.

Veiller à l'approvisionnement et à la présentation des produits dans les linéaires et traiter les demandes des clients en les informant sur les caractéristiques techniques des produits et en les guidant dans leur choix. Il peut suggérer, à cet effet, l'achat de produits ou services complémentaires et proposer, dans certains cas, des produits de financement ou des solutions de paiement adaptés.

Réaliser la présentation des marchandises dans le rayon conformément aux règles d'implantation du magasin et mettre en valeur les promotions et les nouveautés.

Tenir informé le responsable du rayon de l'évolution du marché à partir des renseignements recueillis auprès des fournisseurs, des clients et de la concurrence, et contribuer aux résultats du point de vente en réalisant les objectifs de vente et de marge commerciale fixés par sa hiérarchie.

Les articles vendus sont très généralement des produits non alimentaires.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Vendre et négocier en face-à-face des produits et prestations de services.
- ▶ Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien (permet d'ajuster le contenu et la durée de la formation au profil du candidat).
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Découverte de l'emploi et de la formation (1 semaine – 35 heures maximum).

Module 1 : vendre et négocier en face-à-face des produits et prestations de services :

- Représenter son entreprise et contribuer à la valorisation de son image.
- Mener un entretien de vente et de négociation de produits et de prestations de services en situation de face à face pour réaliser une transaction commerciale.
- Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de l'entreprise.

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Module 2 : contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente :

- Assurer l'approvisionnement du magasin, conformément aux règles d'implantation.
- Réaliser des mises en scène pour mettre en valeur les promotions et les nouveautés.
- Surveiller l'évolution du marché, les nouveaux produits, la concurrence.
- Contrôler la réalisation de ses objectifs.

Durée modulable de 6 mois environ (910 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

▶ Après un parcours complet de formation

▶ Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

▶ Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle.

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : **329**

2006 : **767**

Qui contacter ?

▶ Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

▶ Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg, Colmar)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac, Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen, Dijon - Quetigny, Troyes – Pont-Sainte-Marie)
- **Bretagne** (Saint-Brieuc, Morlaix, Lorient)
- **Centre** (Orléans - Olivet)
- **Île-de-France** (Créteil, Champs-sur-Marne)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Roanne, Béziers, Montpellier)
- **Limousin** (Limoges, Brive)
- **Lorraine** (Remiremont, Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Tarbes, Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Saint-Nazaire, Laval, Fontenay-le-Comte, Nantes, Cholet, La Roche-sur-Yon, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens, Beauvais, Laon)
- **Poitou-Charentes** (Angoulême, Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Toulon, Marseille - Saint-Jérôme, Nice)
- **Rhône-Alpes** (Valence, Chambéry, Lyon - Vénissieux, Bourg-en-Bresse)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Voir suite des contacts page suivante

Qui contacter ? (suite)

► Au niveau régional

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- **Aquitaine** :

CFP Marmande (05 53 76 04 00 - www.apprentissage-aquitaine.fr), CRP BETERETTE Gélons (05 59 06 10 33 – www.crp-beterette.com), ICFA (05 56 79 52 00 – www.icfa-alternance.com), INFREP Trélissac (05 53 09 78 83), INSUP Biganos (05 56 26 71 46 – www.insup.org), INSUP Formation Bordeaux (05 56 01 31 70 - www.insup.org), INSUP Formation Langon (05 56 62 35 11 - www.insup.org)

- **Basse-Normandie** :

INSTITUT NAUTIQUE DE NORMANDIE (02 31 89 01 71), ORAIN BONASSO Caen (02 31 53 30 30 - www.groupeorainbonasso.fr), VIA FORMATION Alençon (02 33 29 79 54 - www.via-optima.fr), VIS A VIS Iffs (02 31 84 74 00 - www.visavis-reseaux.fr)

- **Bretagne** :

CLPS Rennes (02 23 46 85 85), CLPS Vannes Séné (02 97 47 88 64), Initiatives Formation Pont de Buis (02 98 73 11 11 - www.groupe-initiatives.com)

- **Centre** :

CCI Chartres (02 37 84 28 28 - www.eureetloir.cci.fr), POINT F Orléans (02 38 55 10 24 - www.pointf.fr), PRESTA'BUREAU Chinon (02 47 93 43 00), SAS AFEC Orléans (02 38 81 76 58)

- **Champagne-Ardenne** :

FORMA-ON Sedan (03 24 27 21 20), FORMATION PLUS Troyes (03 25 70 47 47)

- **Franche-Comté** :

BESANÇON FORMATION (03 81 41 85 85 - www.besanconformation.fr)

- **Île-de-France** :

AFIRE (01 48 10 11 66), INFA Île-de-France (01 45 25 88 07), INFREP CHÂTILLON (01 55 58 04 60)

- **Midi-Pyrénées** :

GIH ENTIORE (05 62 57 65 18 - www.gih-mode.com), ORT France Colomiers (05 61 15 92 60)

- **Pays-de-la-Loire** :

AFA IBF (02 41 43 28 94), ANGUELOS (02 51 83 07 87), BACF (02 40 89 99 40 - www.bacf.fr), CYLENE (02 40 58 16 16 - www.ateliersudweb.com/cylene)

- **Picardie** :

AFIDA St Quentin (03 23 06 28 88 - www.afpi-aisne.com), ESPACE FORMATION CONSULTING Amiens (03 22 91 48 19 - www.espaceformationconsulting.com)

- **Poitou-Charentes** :

Format Pro - La Rochelle (05 46 44 36 92)

- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** :

CRP RICHEBOIS Marseille (04 91 09 48 00 - www.centre-richebois.com), FRANCE LANGUES COMMUNICATION Juan-les-Pins (04 93 67 66 50 - www.flcformation.fr)

- **Rhône-Alpes** :

ACFAL Villeurbanne (04 78 85 14 15), GALAXIE 5 Formation Saint-Alban-Leysse (04 79 60 70 56), INFA Lyon (04 72 83 51 46)

Titre de niveau V (CAP / BEP), ayant, comme tous les titres du Ministère du Travail, une reconnaissance nationale et interprofessionnelle.

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

L'agent force de vente prospecte et visite des particuliers, des entreprises, des commerçants et des artisans pour vendre sur catalogue des produits ou des services à valeur généralement faible et à cycles de vente courts.

- ▶ Il enrichit le fichier des prospects en se déplaçant sur son secteur : visites, dépôt de prospectus, repérages.
- ▶ Il exerce cette activité sur un secteur géographiquement limité (la ville, l'arrondissement, voire une partie d'arrondissement).
- ▶ Il peut aussi prospecter de nouveaux clients ou réactiver des clients par téléphone ou en animant un stand dans un salon professionnel.
- ▶ Il conclut la vente à l'aide d'un argumentaire préétabli en appliquant les consignes et les méthodes qui lui sont données.
- ▶ L'agent force de vente dispose en général d'une autonomie pour l'organisation de sa tournée.
- ▶ Il rend compte de son activité quotidienne au responsable des ventes.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- ▶ Prospecter des particuliers, entreprises, commerçants, artisans sur un secteur géographique réduit,
- ▶ Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau CAP/BEP ou d'un titre professionnel de niveau V
- 2) Niveau 4^e-3^e ou équivalent.

Le Permis de conduite B (véhicules légers) est souhaitable.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre)
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le Ministère du Travail
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Découverte de l'emploi et de la formation (35 heures maximum).

Module 1 : prospecter des particuliers, entreprises, commerçants, artisans sur un secteur géographique réduit

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par la direction commerciale
- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise

280 HEURES MAXIMUM

Module 2 : vendre des produits et prestations de services sur catalogue en face à face

- Promouvoir l'entreprise et ses produits
- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services sur catalogue à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face

350 HEURES MAXIMUM

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Durée : modulable de 5 mois environ (700 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

▶ Après un parcours complet de formation

▶ Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

▶ Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

A l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : 66

2006 : 53

Qui contacter ?

▶ Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général de Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

▶ Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr

Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- Centre (Orléans) : www.travail.gouv.fr

Centres agréés par le Ministère (au 15 juin 2007) :

- Centre : Centre de Rééducation Professionnelle de Fontenailles
à Louestault (37370)

- PACA : ACOPAD (Marseille)

- **Alsace** (Strasbourg)

- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)

- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)

- **Basse-Normandie** (Caen)

- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)

- **Bretagne** (Rennes, Lorient)

- **Champagne-Ardennes** (Reims)

- **Centre** (Orléans - Olivet)

- **Corse** (Corte)

- **Franche-Comté** (Besançon)

- **Île-de-France** (Paris)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

- **Haute-Normandie** (Rouen)

- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes, Perpignan - Rivesaltes)

- **Limousin** (Limoges, Brive)

- **Lorraine** (Remiremont, Nancy)

- **Midi-Pyrénées** (Tarbes, Toulouse)

- **Nord-Pas-de-Calais** (Roubaix)

- **Pays-de-la-Loire** (Nantes)

- **Picardie** (Beauvais)

- **Poitou-Charentes** (Poitiers)

- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Toulon, Marseille - Saint-Jérôme, Nice)

- **Rhône-Alpes** (Lyon - Vénissieux)

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le conseiller service client à distance établit une relation à distance, principalement par appels téléphoniques ou par « courriels », et parfois par Internet, avec un interlocuteur client ou usager.

- ▶ Lorsque le conseiller travaille en réception d'appels, il apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin : renseignements, réorientation, information, assistance, conseil.
- ▶ Il peut également lui proposer des ventes de produits ou de services commercialisés par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ En émission d'appels, le conseiller service client à distance établit une relation commerciale à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ Dans tous les cas, le conseiller service client à distance s'appuie sur des renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. Lors des contacts établis, il doit obtenir des informations pertinentes pour mettre à jour le fichier.
- ▶ Le conseiller service client à distance peut également effectuer des tâches administratives pour le suivi des dossiers de commandes.

L'activité du conseiller service client à distance suppose qu'il gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients. Son activité est placée sous une forte contrainte de temps du fait du nombre et de la fréquence des appels.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Pratiquer l'assistance et le conseil à distance.
- ▶ Assurer la démarche commerciale à distance.

Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau première ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau seconde et trois ans d'expérience dans les emplois de vente.

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien
- 2) Réalisation de la formation :
 - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
 - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

La formation

Compétences de base :

- ▶ Régler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.
- ▶ Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.
- ▶ Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.
- ▶ Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance.
- ▶ Se tenir informé sur l'environnement (marché, produits, services).

La formation (suite)

Module 1 : pratiquer l'assistance et le conseil à distance, accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone

- Identifier le service attendu.
- Traiter la demande du client ou de l'utilisateur.
- Conclure l'entretien en réception d'appels.
- Rendre compte sur les services rendus.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants.

Session de validation (2 jours)

Module 2 : assurer la démarche commerciale à distance

- Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale.
- Établir la relation client ou prospect.
- Réaliser une démarche commerciale à distance.
- Conclure l'entretien en émission d'appels.
- Rendre compte de son action commerciale.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants.

Périodes d'Application en Entreprise

(2 x 3 semaines minimum – 210 heures).

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

► Après un parcours complet de formation

► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

► Au niveau régional

La DRTEFP Coordonnées disponibles sur : www.travail.gouv.fr
Centre de formation AFPA (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen)
- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)
- **Bretagne** (Rennes, Lorient)
- **Champagne-Ardenne** (Reims)
- **Centre** (Tours, Orléans - Olivet)
- **Franche-Comté** (Belfort)
- **Île-de-France** (Créteil)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Montpellier)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens)
- **Poitou-Charentes** (Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Marseille - Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Lyon-Vénissieux)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

ATTACHÉ COMMERCIAL : titre de niveau III ayant, comme tous les titres du Ministère du Travail, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le(a) gestionnaire d'une unité commerciale et de distribution exerce des fonctions d'assistant manager de PME/PMI et est en charge des fonctions commerciales, des fonctions d'administration et/ou des fonctions commerciales. Il peut également avoir la responsabilité d'un centre de profit.

Ses activités principales sont les suivantes :

- ▶ Accueillir le client ;
- ▶ Détecter les besoins ;
- ▶ Présenter et promouvoir les produits/services et les articles complémentaires ;
- ▶ Conclure la vente et participer à la gestion de l'après-vente ;
- ▶ Pratiquer les techniques de vente à distance ;
- ▶ Réceptionner le produit ;
- ▶ Mettre le produit à disposition du client ;
- ▶ Gérer les stocks ;
- ▶ Être garant de l'application de la législation sociale dans l'entreprise ;
- ▶ Participer à l'élaboration de la politique d'achat et d'approvisionnement ;
- ▶ Participer à la gestion financière ;
- ▶ Manager sa propre activité ;
- ▶ Décliner la stratégie d'entreprise ;
- ▶ Constituer son équipe ;
- ▶ Piloter son équipe ;
- ▶ Évaluer les performances de son équipe ;
- ▶ Conduire un projet de développement ou de création d'entreprise ;
- ▶ Rechercher des axes de développement ;
- ▶ Concevoir un plan de développement commercial ;
- ▶ Promouvoir l'entreprise.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public (les jeunes de moins de 26 ans principalement)

Présentation du titre

Dispositifs mobilisés, variables selon les organismes :

- ▶ Apprentissage.
- ▶ Statut scolaire (élève ou étudiant).
- ▶ Apprentissage.
- ▶ Contrat de professionnalisation.
- ▶ Formation continue des salariés (CIF...).

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : dossier de candidature - tests (évaluation de niveau en mathématiques et français notamment) - entretien de motivation et de projet.
- 2) Réalisation de la formation : formation en alternance privilégiant l'approche métier.

La formation

Contenu

Le programme de la formation est établi par chaque institut ou centre de formation CCI sur la base de 4 blocs de compétences communs aux IPC/ECD :

- ▶ Commercialiser (vendre et négocier, promouvoir, élaborer un plan d'action commerciale).
- ▶ Gérer (gérer les flux, exploiter les données comptables).
- ▶ Manager (recruter, piloter une équipe).
- ▶ Développer ou créer un centre de profit (conduire un projet de création/reprise d'entreprise, élaborer un plan de marketing stratégique) complétés d'un cinquième bloc de compétences spécifiques « commerce et distribution ».

La formation (suite)

A titre d'illustration, l'ECD de Cherbourg-Octeville propose le programme suivant :

Module n°1 : commercialisation

- ▶ Marketing opérationnel (73,5 h).
- ▶ Techniques de vente (56 h).
- ▶ Techniques de vente à distance (28 h).
- ▶ Droit commercial (45,5 h).
- ▶ Communication interpersonnelle (14 h).
- ▶ Calculs commerciaux (14 h).
- ▶ Outils informatiques appliqués à l'activité commerciale (10,5 h).
- ▶ Négociation fournisseurs (28 h).

Module n°2 : gestion d'entreprise

- ▶ Comptabilité générale (42 h).
- ▶ Outils de gestion (49 h).
- ▶ Contrôle de gestion (21 h).
- ▶ Outils informatiques appliqués à la gestion - Excel (28 h).
- ▶ Droit du travail (31,5 h).
- ▶ Gestion des flux (14 h).

Module n°3 : management

- ▶ Recrutement (21 h).
- ▶ Les outils du management (77 h).
- ▶ Outils informatiques appliqués au management – power point (7 h).

Module n°4 : développement ou création d'un centre de profit

- ▶ Économie (21 h).
- ▶ Droit des sociétés (28 h).
- ▶ Marketing stratégique (98 h).
- ▶ Diagnostic et stratégie financière (59,5 h).
- ▶ Qualité (10,5 h).
- ▶ Outils informatiques appliqués au projet- Word (28 h).
- ▶ Conduite de projet (56 h).

Module n° 5 : Spécialisation Commerce Distribution

- ▶ Les circuits de distribution (14 h).
- ▶ Réception et stockage des marchandises (14 h).
- ▶ Les commandes (21 h).
- ▶ Merchandising (42 h).
- ▶ Étalage (21 h).
- ▶ Droit commercial (28 h).
- ▶ Anglais (81 h).
- ▶ Accompagnement du projet de création d'entreprise (18 h).

Durée de 1 100 heures sur 24 mois

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification. La formation est validée par un système de contrôles continus et examens (associant contrôles théoriques, mises en situation et études de cas) complété par un projet de création d'entreprise soutenu devant un jury de professionnels et une évaluation sur poste de travail en entreprise.

Part de chacune des composantes dans l'évaluation : contrôle continu (920 points / 1160), rapport et soutenance du projet de création d'entreprise (160 points / 1160), mise en situation professionnelle en entreprise (80 points / 1160).

Le jury est composé de 4 personnes au moins dont la moitié est extérieure à l'organisme.

Les composantes de la certification acquises sont valables pour une durée illimitée.

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) - Réseau des écoles du commerce et de la distribution (ECD)
18, rue Jean-Giraudoux - BP 3003
75773 Paris Cedex 16
Téléphone : 01 40 69 37 98 - Email : contact-ipc-ecd@acfc.cci.fr

► Au niveau régional

20 sites de préparation à la certification :

- **Basse-Normandie** (Cherbourg-Octeville)
- **Bretagne** (Rennes-Bruz)
- **Centre** (Bourges, Orléans, Montargis)
- **Corse** (Ajaccio)
- **France-Comté** (Besançon, Montbéliard)
- **Haute-Normandie** (Lillebonne)
- **Île-de-France** (Evry)
- **La réunion** (Saint Pierre)
- **Languedoc Roussillon** (Montpellier, Lodève, Ganges)
- **Limousin** (Limoges)
- **Lorraine** (Nancy)
- **Midi Pyrénées** (Tarbes)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Hautmont)
- **PACA** (Toulon)
- **Picardie** (Amiens)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

ATTACHÉ COMMERCIAL : titre de niveau III ayant, comme tous les titres du Ministère du Travail, une valeur nationale et interprofessionnelle

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le (la) manager(euse) d'univers marchand développe et gère les ventes d'un rayon ou d'un ensemble de rayons de la distribution de produits alimentaires ou non alimentaires et encadre l'équipe qui approvisionne et vend les produits des rayons.

Il (elle) organise le merchandising du rayon afin d'en optimiser les ventes. A cette fin, il (elle) analyse et synthétise les informations commerciales et les études de marché relatives à la consommation et à son environnement professionnel.

Gestionnaire d'un centre de profit, il (elle) analyse les indicateurs de gestion du tableau de bord et détermine les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de chiffre d'affaires, de marge et de frais généraux.

Il (elle) organise et contrôle le travail de ses collaborateurs. Il (elle) contribue à leur recrutement et à leur formation. Il (elle) fédère son équipe autour de projets en créant un climat professionnel favorable.

Il (elle) négocie les objectifs de vente avec sa hiérarchie et lui rend compte de ses résultats.

Il (elle) dispose d'une large autonomie dans le cadre des responsabilités qui lui seront conférées.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés

Présentation du titre

Composition :

Titre composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP):

- ▶ Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand.
- ▶ Gérer les résultats économiques d'un univers marchand.
- ▶ Manager l'équipe d'un univers marchand.

Modalités pédagogiques :

1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests – épreuve ou questionnaire de personnalité - entretien.

2) Réalisation de la formation :

- centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère ;
- ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
 - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre) ;
 - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.

- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

La formation

Découverte de l'emploi, de la formation et réflexion sur le projet professionnel (1 semaine - 35 heures maximum).

Module 1 : développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

- Organiser le merchandising du rayon et des produits.
- Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise.
- Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand.

11 SEMAINES DONT 4 EN ENTREPRISE – 385 HEURES MAXIMUM

Module 2 : gérer les résultats économiques d'un univers marchand

- Établir des prévisions en tenant compte des impératifs de l'enseigne et de son marché potentiel
- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand.

16 SEMAINES DONT 7 EN ENTREPRISE – 560 HEURES MAXIMUM

Module 3 : Manager l'équipe d'un univers marchand

- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand.
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand.
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand.

11 SEMAINES DONT 6 EN ENTREPRISE – 385 HEURES MAXIMUM

Session de validation (1 semaine - 35 heures maximum)

Durée modulable, de 9 mois environ (1 400 heures maximum)

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

► Après un parcours complet de formation

► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle.

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.

À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).

Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.

Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : 237

2006 : 270

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 Montreuil Cedex
www.afpa.fr

► Au niveau régional

Centres de formation AFPA (programmation 2007) :

- **Aquitaine** (Bordeaux, Pessac)
- **Bretagne** (Saint-Brieuc, Languueux)
- **Centre** (Orléans)
- **Île-de-France** (Créteil)
- **Lorraine** (Nancy)
- **PACA** (Marseille, Nice)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes, Saint-Herblain)
- **Rhône-Alpes** (Lyon, Vénissieux)

Centres de formation agréés par le Ministère au 30 août 2007 :

- **Aquitaine** (Bordeaux, Pessac)
- **Basse-Normandie** (AIFCC Caen, ISF Normandie Maine, Orain Bonasso Caen)
- **Bretagne** (Aster stratégie développement Clohars Fouesnant, ISFFEL Saint-Pol-de-Léon)
- **Centre** (CCI Chartres, Eurinfac Tours, Pyramide formation)
- **Île-de-France** (Afcodma, Infa Île-de-France)
- **Languedoc-Roussillon** (Infa Montpellier, Infa Perpignan)
- **Martinique** (CFPA Pointe de Jaham)
- **Nord-Pas-de-Calais** (ECGD Lille et Anzin)
- **Pays-de-la-Loire** (BACF, ESA, ISF entreprises)
- **Picardie** (JMSA formation conseil Creil, Espace formation consulting Amiens)
- **Rhône-Alpes** (INFA Lyon, Galaxie 5 Saint-Martin-d'Hères et Saint-Alban-Leysse)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.