

[Document de travail  
20 01 2009



**Certificats de Qualification Professionnelle**  
des commerces de gros  
**Domaine de la vente**

# Guide du jury final et règlement intérieur des CQP

## Sommaire du guide

Présentation .....	Page 2
1 – Les CQP des commerces de gros dans le domaine de la vente .....	page 3
2 – Les différentes étapes et les acteurs intervenant dans le parcours du candidat....	page 4
2.1 – Les étapes .....	page 4
2.2 – Les acteurs.....	page 5
3 – Les documents composant le dossier des candidats .....	page 6
4 – Règlement du fonctionnement du jury CPNEFP.....	page 6
4.1 – Composition du jury CPNEFP.....	page 6
4.2 – Préparation des jurys par le secrétariat de la CPNEFP .....	page 7
4.3 – Règles de dépouillement des dossiers des candidats .....	page 7
4.4 – Tenue du jury et attribution des CQP .....	page 8
4.5 – Communication des résultats .....	page 8
4.6 - Recours des candidats .....	page 8
Annexe 1 – fiche individuelle de décision du jury .....	page 9
Annexe 2 – Fiche récapitulative .....	page 12

### Documents de référence :

- 1 - Référentiels de compétences des trois CQP
- 2 - Guide de repérage des acquis pour les trois CQP
- 3 - Livret de suivi de la formation pour les trois CQP
- 4 - Livret d'évaluation des compétences en entreprise pour les trois CQP
- 5 - Dossier professionnel pour les trois CQP
- 6 - Livret d'évaluation externe pour les trois CQP

Vous allez statuer sur la délivrance partielle ou totale des unités de compétences d'un des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) des commerces de gros dans le domaine de la vente.

Les CQP des commerces de gros sont des certifications professionnelles créées par la CPNEFP des commerces de gros et reconnues au sein des entreprises appliquant la convention collective nationale 3044.

La décision que vous allez prendre s'appuie sur l'examen d'un dossier écrit. Pour vous accompagner dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent document.



**Attention :**

*En tant que membre du jury, vous allez avoir accès à des informations relatives à des individus et à des entreprises. Vous ne devez en aucun cas diffuser ces informations à des tiers, celles-ci étant confidentielles et vous étant transmises dans le seul but de vous permettre de délivrer une certification professionnelle.*

## 1 - Les CQP des commerces de gros dans le domaine de la vente

La CPNEFP des commerces de gros est à l'origine de la mise en place de Certificats de Qualification Professionnelle dans le domaine de la vente. Ces CQP s'adressent à la fois aux **salariés expérimentés** des entreprises de la branche et aux **nouveaux entrants dans la branche** (jeunes ou adultes).

Ces CQP tiennent compte des **acquis des candidats** en début de parcours et proposent, à partir d'un repérage de ces acquis, un parcours de formation correspondant aux **besoins de chacun**.

Il existe à ce jour 3 CQP dans le domaine de la vente, qui se composent chacun de 5 à 6 unités de compétences :

- CQP relation commerciale en commerces de gros : 6 unités de compétences,
- CQP vente itinérante en commerces de gros : 5 unités de compétences,
- CQP vente sur site en commerces de gros : 5 unités de compétences.

Pour chaque CQP, les unités de compétences peuvent être acquises **indépendamment** les unes des autres. L'évaluation des compétences des candidats s'effectue donc unité de compétences par unité de compétences. Il vous appartient, en tant que jury final, de statuer sur la délivrance des CQP **unité par unité**, en fonction des résultats obtenus par les candidats à chaque étape de leur parcours.

Les unités acquises le sont pour une durée de **5 ans**. Le CQP est délivré une fois que **toutes les unités de compétences** sont acquises.

Les CQP dans le domaine de la vente ont été conçus pour faciliter le passage d'un métier de la vente à un autre. Certaines compétences sont donc communes aux 3 CQP :

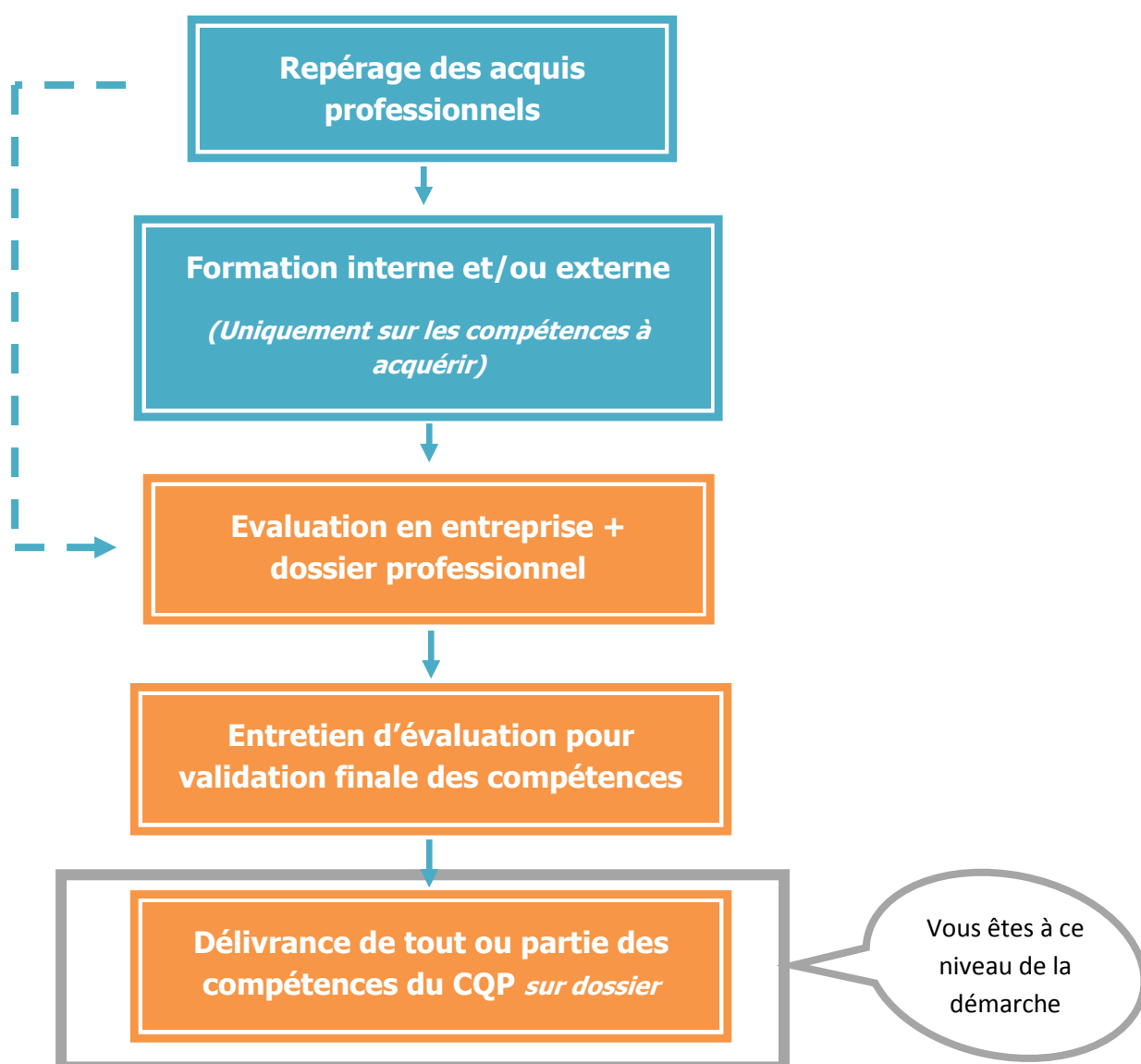
- Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
- Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise
- Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale.

Une fois un **CQP obtenu dans sa totalité**, son titulaire **conserve le bénéfice de ses unités de compétences** – et donc de son CQP - **indéfiniment**. Il lui restera donc à obtenir, s'il souhaite accéder à un **autre CQP**, uniquement les **unités manquantes**.

## 2 - Les différentes étapes et les acteurs intervenant dans le parcours du candidat aux CQP du domaine de la vente

### 2.1 – Les étapes

Le **parcours** d'un candidat à un CQP des commerces de gros dans le domaine de la vente se compose de **différentes étapes** qui sont **les mêmes** quel que soit le **CQP préparé**, le **profil du candidat** ou **l'entreprise** dans laquelle il exerce ses activités :



## 2.2 – Les acteurs

- **Inscription au CQP** : l'entreprise procède à l'inscription des candidats en s'adressant au secrétariat de la CPNEFP,
- **Entretien de repérage des acquis** : il est organisé dans l'entreprise et est conduit soit par un tuteur de l'entreprise ayant suivi la formation obligatoire prévue par la CPNEFP<sup>1</sup>, soit par un prestataire ayant suivi cette même formation<sup>2</sup> pour l'évaluation des candidats. L'utilisation du guide de repérage des acquis fourni par la CPNEFP est obligatoire,
- **Formation des candidats** : il appartient à chaque entreprise de contractualiser, si elle le juge utile, avec le prestataire de son choix. Le livret de suivi de la formation définit le contenu et la durée indicative des modules de formation permettant de préparer aux CQP,
- **Tutorat en entreprise** : la nomination d'un tuteur pour chaque candidat préparant un CQP est obligatoire au sein de l'entreprise,
- **Evaluation en entreprise** : elle est déclenchée par le tuteur une fois que celui-ci considère que le candidat est prêt, est organisée dans l'entreprise et est conduite soit par un tuteur de l'entreprise ayant suivi la formation obligatoire prévue par la CPNEFP<sup>3</sup>, soit par un prestataire ayant suivi cette même formation<sup>4</sup> pour l'évaluation des candidats. L'utilisation des outils fournis par la CPNEFP à cet effet (guide de l'évaluation en entreprise et livret d'évaluation en entreprise) est obligatoire,
- **Evaluation externe** : elle est organisée par ..... et réalisée par un évaluateur désigné et formé par la CPNEFP,
- **La transmission du dossier du candidat à la CPNEFP** : elle est réalisée par ... et déclenche l'inscription du dossier à un jury.

<sup>1</sup> Il appartient à la CPNEFP des commerces de gros de définir le contenu de cette formation ainsi que ses modalités de mise en œuvre

<sup>2</sup> Cet agrément est délivré par la CPNEFP des commerces de gros selon des conditions qu'elle définit

<sup>3</sup> Il appartient à la CPNEFP des commerces de gros de définir le contenu de cette formation ainsi que ses modalités de mise en œuvre

<sup>4</sup> Cet agrément est délivré par la CPNEFP des commerces de gros selon des conditions qu'elle définit

### 3 - Les documents composant le dossier des candidats

A chaque étape du parcours des candidats, correspond un document, conçu par la CPNEFP, qui est remis à la CPNEFP. L'utilisation des documents est obligatoire. Tout dossier conçu sur d'autres documents sera refusé.

Le dossier de chaque candidat se compose :



- d'un **livret de repérage des acquis**, renseigné en début de parcours et qui permet d'identifier les acquis professionnels du candidat,

- d'un **livret de suivi de la formation** qui permet au tuteur et aux formateurs du candidat d'échanger au cours du parcours du candidat,



- d'un **livret d'évaluation des compétences en entreprise**, dans lequel sont consignés les résultats des observations et des entretiens d'évaluation réalisés en entreprise,



- d'un **dossier professionnel**, qui permet au candidat de s'exprimer sur son parcours et ses compétences,



- d'un **livret d'évaluation externe**, dans lequel sont consignés les résultats de l'entretien d'évaluation réalisé par un évaluateur désigné par la branche.

Avant de statuer sur la délivrance des CQP, une fiche de synthèse est remise aux membres du jury. Celle-ci récapitule les résultats des évaluations réalisées en entreprise et de l'évaluation externe.

### 4 - Règlement de fonctionnement du jury CPNEFP

#### 4.1 – Composition du jury CPNEFP

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

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

(un choix est à opérer entre ces deux options)

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

**Attention :**

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

## 4.2 – Préparation des jurys par le secrétariat de la CPNEFP

(Dans le cas où le jury se réunit en dehors des réunions de la CPNEFP), le secrétariat de la CPNEFP fixe les dates des jurys et convoque les membres du jury.

Il vérifie avant la tenue des jurys :

- que les pièces composant les dossiers des candidats sont correctement renseignées,
- que les signatures des évaluateurs et des candidats sont apposées sur les documents.

Il prépare également une fiche de synthèse récapitulant les résultats pour chaque candidat et pour chaque unité de compétences. Cette fiche permet d'identifier les dossiers devant faire l'objet d'un examen particulier par le jury final (voir point 4.2).

## 4.3 – Règles de dépouillement des dossiers des candidats

Pour une unité de compétences donnée :

- lorsque **l'avis de l'entreprise** et de **l'évaluateur** externe sont **positifs**, l'unité doit être considérée comme **acquise**,
- lorsque **l'avis de l'entreprise** et de **l'évaluateur** externe sont **négatifs**, l'unité doit être considérée comme **non acquise**,
- lorsque les avis **divergent**, un **examen du dossier** du candidat doit être réalisé en séance.

Le secrétariat de la CPNEFP prépare la fiche de synthèse selon le modèle présenté en annexe 2 en suivant ces règles de dépouillement des dossiers.

#### 4.4 – Tenue du jury et attribution des CQP

Au cours du jury, sont examinés les dossiers qui nécessitent un avis spécifique du jury final.

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

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

Une fois les décisions prises, le Président remplit et signe la fiche individuelle de décision de jury (annexe 1) qui sera transmise au candidat. Le jury est souverain. Il n'a pas à justifier ses décisions. Ses décisions ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

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

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

- soit en suivant une formation sur le ou les unités manquantes,
- soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise.

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

#### 4.5 – Communication des résultats

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

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

#### 4.6 – Recours des candidats

En cas de désaccord avec les résultats de l'évaluation réalisée en entreprise ou par l'évaluateur externe, le candidat peut faire part de ses observations au jury CPNEFP qui les examine et effectue un retour au candidat.

## CPNEFP DES COMMERCES DE GROS

### ANNEXE 1

#### Fiche individuelle de décision du jury CQP Relation commerciale à distance en commerces de gros

Nom et prénom du candidat : .....

Date du jury : .....

Décision du jury : .....

Unités de compétences	Unité validée	Unité non validée
<b>Unité de compétences 1</b> : Réaliser une prise de commande par téléphone		
<b>Unité de compétence 2</b> : Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre		
<b>Unité de compétence 3</b> : Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise		
<b>Unité de compétence 4</b> : Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente		
<b>Unité de compétence 5</b> : Organiser son activité de télévente		
<b>Unité de compétence 6</b> : Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale		

Le CQP Relation commerciale à distance en commerces de gros est :

acquis

non acquis

Signature du Président de Jury :

## CPNEFP DES COMMERCES DE GROS

### ANNEXE 1

# Fiche individuelle de décision du jury CQP Vente sur site en commerces de gros

**Nom et prénom du candidat :** .....

**Date du jury :** .....

**Décision du jury :** .....

Unités de compétences	Unité validée	Unité non validée
<b>Unité de compétences 1 :</b> Organiser un espace de vente		
<b>Unité de compétence 2 :</b> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre		
<b>Unité de compétence 3 :</b> Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise		
<b>Unité de compétence 4 :</b> Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente		
<b>Unité de compétence 5 :</b> Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale		

**Le CQP Vente sur site en commerces de gros est :**

**acquis**

**non acquis**

**Signature du Président de Jury :**

## CPNEFP DES COMMERCES DE GROS

### ANNEXE 1

#### Fiche individuelle de décision du jury CQP Vente itinérante en commerces de gros

Nom et prénom du candidat : .....

Date du jury : .....

Décision du jury : .....

Unités de compétences	Unité validée	Unité non validée
<b>Unité de compétences 1</b> : Analyser son environnement et son activité commerciale		
<b>Unité de compétence 2</b> : Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre		
<b>Unité de compétence 3</b> : Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise		
<b>Unité de compétence 4</b> : Vendre en visite client		
<b>Unité de compétence 5</b> : Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale		

**Le CQP Vente itinérante en commerces de gros est :**

acquis

non acquis

**Signature du Président de Jury :**

## ANNEXE 2 - Fiche récapitulative : examen des dossiers CQP du .....

Candidats (NOM et prénom)	CQP présenté	Evaluation entreprise		Evaluation externe		Décision jury final		
		Avis positif	Avis négatif	Avis positif	Avis négatif	Oui	Non	A voir en séance
Jean DUPONT	<input type="checkbox"/> VS <input type="checkbox"/> VI <input type="checkbox"/> RCD	1, 2, 4, 5	3, 6	1, 2, 5, 6	3, 4	1, 2, 5	3	4, 6
Emilie DURAND	<input type="checkbox"/> VS <input type="checkbox"/> VI <input type="checkbox"/> RCD	1, 2, 3, 4, 5, 6		1, 2, 3, 4, 5, 6		1, 2, 3, 4, 5, 6		
	<input type="checkbox"/> VS <input type="checkbox"/> VI <input type="checkbox"/> RCD							
	<input type="checkbox"/> VS <input type="checkbox"/> VI <input type="checkbox"/> RCD							
	<input type="checkbox"/> VS <input type="checkbox"/> VI <input type="checkbox"/> RCD							