

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

## Référentiel de certification

**Branche de la Distribution Directe**  
Validé par la CPNE du 7 février 2011

2A  
BB  
X

# Sommaire

## Les principes du CQP

- un schéma de la démarche CQP
- les principes d'évaluation du CQP
- les différentes évaluations
- les règles de délivrance du CQP

## Les étapes de la démarche CQP

- le déclenchement de la promotion CQP
- la création et la validation des outils d'évaluation
- le positionnement initial
- les parcours de formation individualisés
- l'évaluation finale
- la délibération du jury et la délivrance du CQP par la CPNE

## Les acteurs du CQP

- l'entreprise
- l'organisme prestataire
- la CPNE et l'OPCA
- le tuteur
- le jury

## Les modalités d'évaluation et de délibération

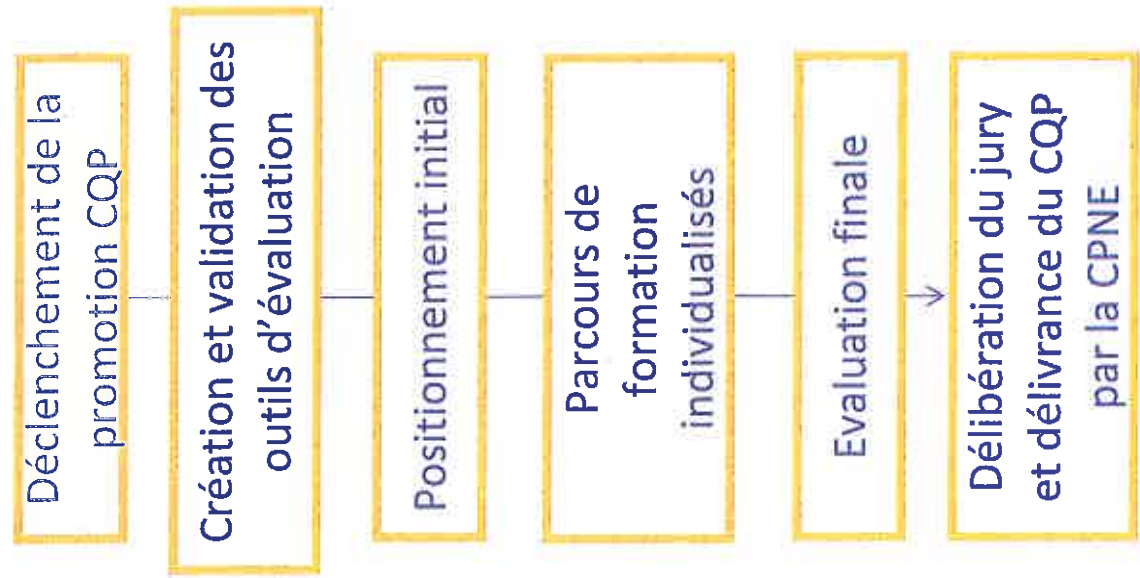
- la grille d'évaluation par le tuteur
- l'évaluation en continu des connaissances par les formateurs
- l'évaluation par le jury
- la délibération du jury

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

# LES PRINCIPES DU CQP

3 AP X  
3 B 45  
JA

# Un schéma de la démarche CQP

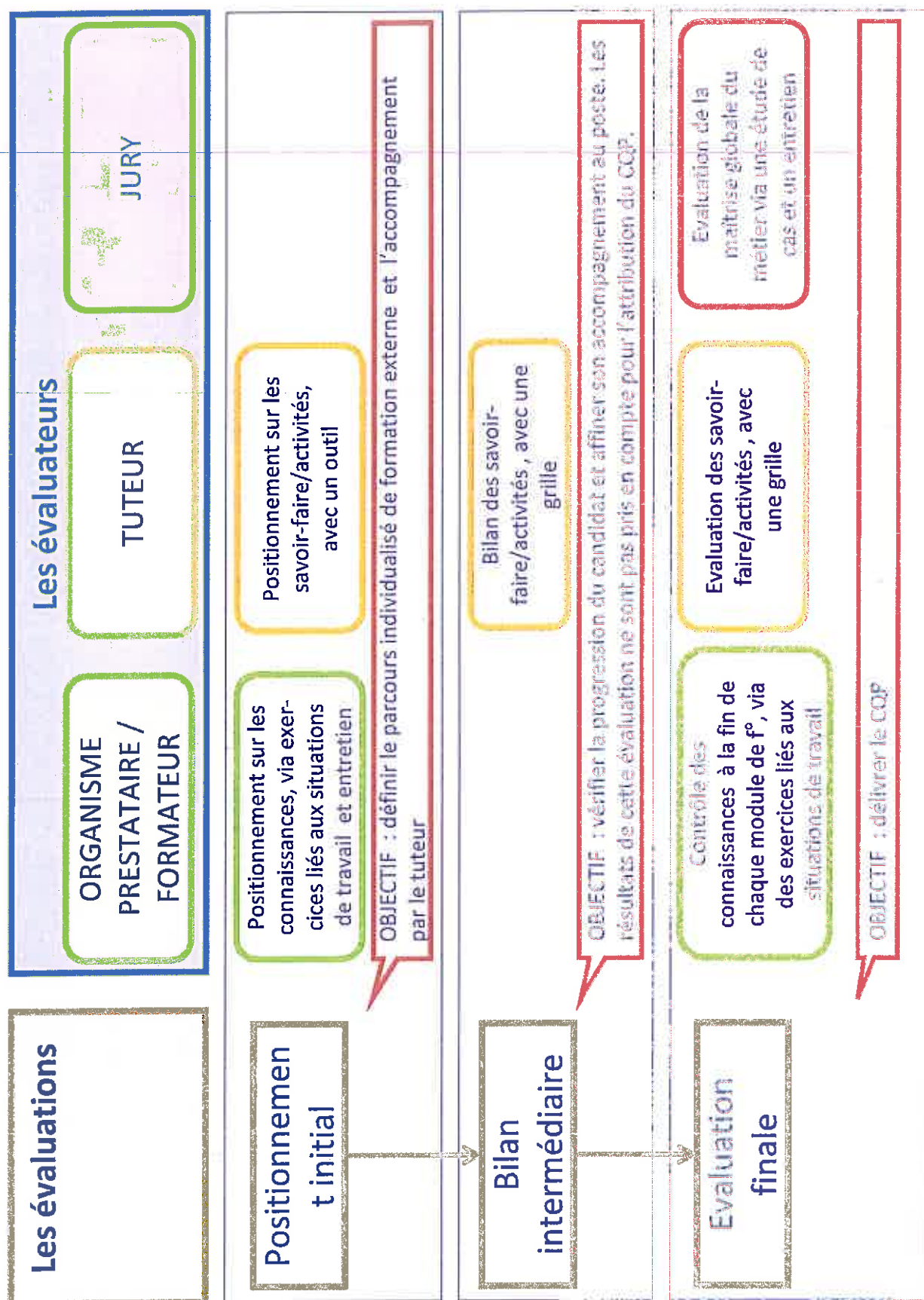


4th  
BB  
4th  
2nd

# Les principes d'évaluation du CQP

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

# Les différentes évaluations

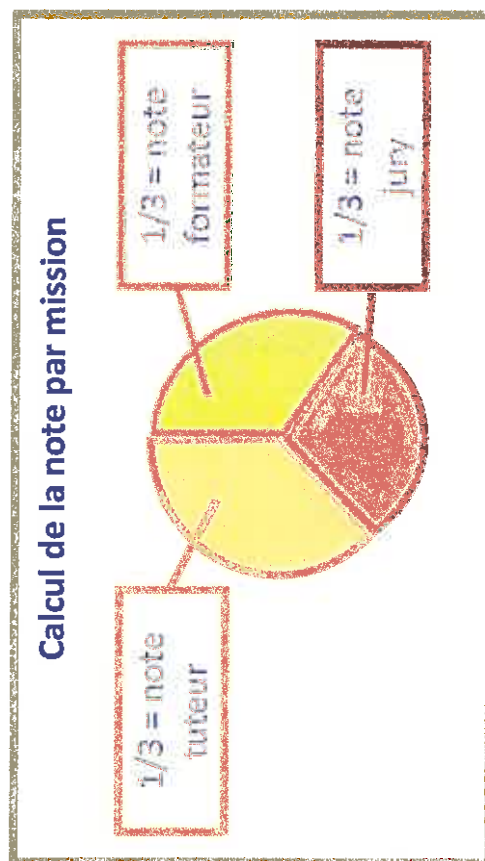




# Les règles de délivrance du CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011

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



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

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

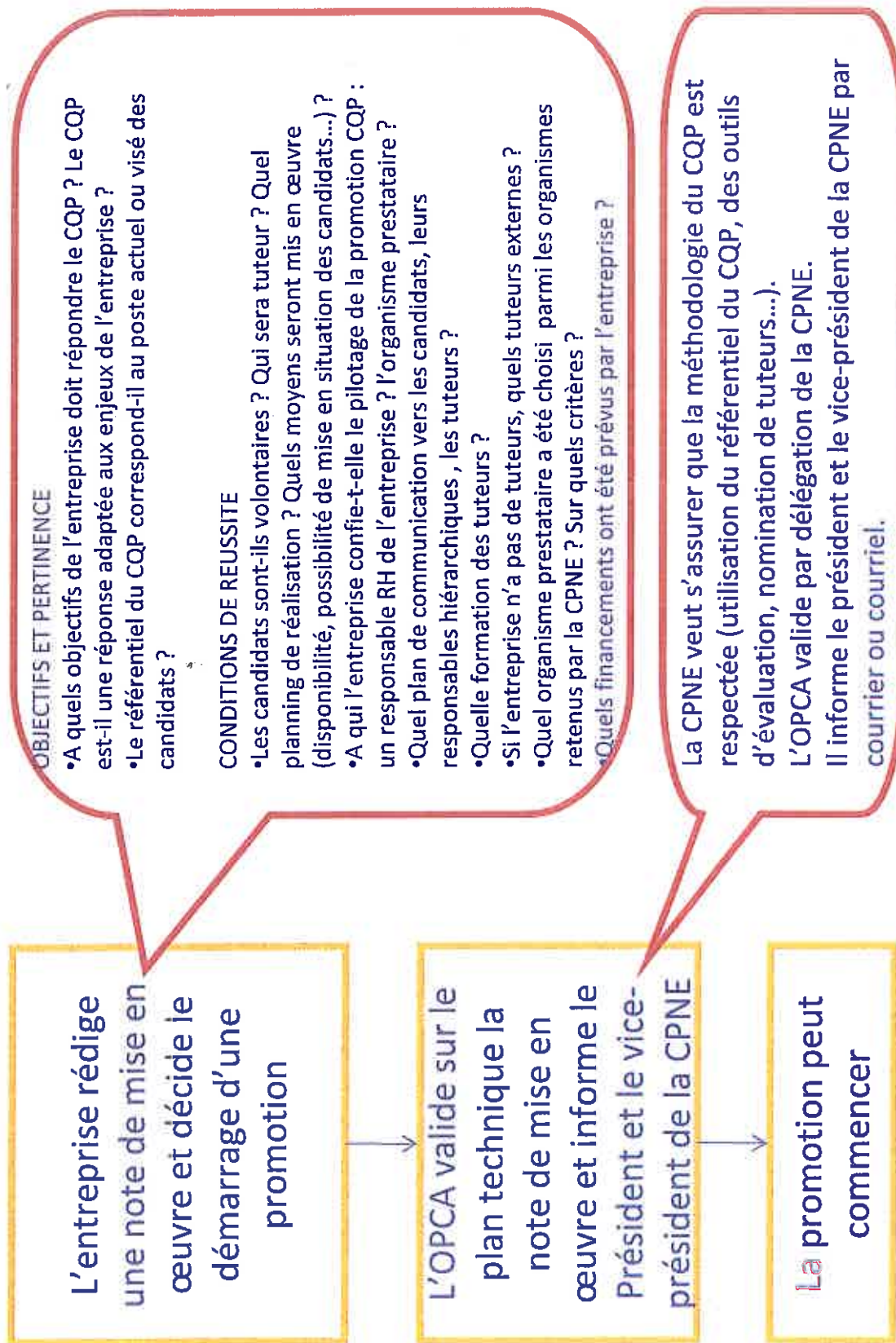
7 pp  
B3  
2/1

8f 30 2



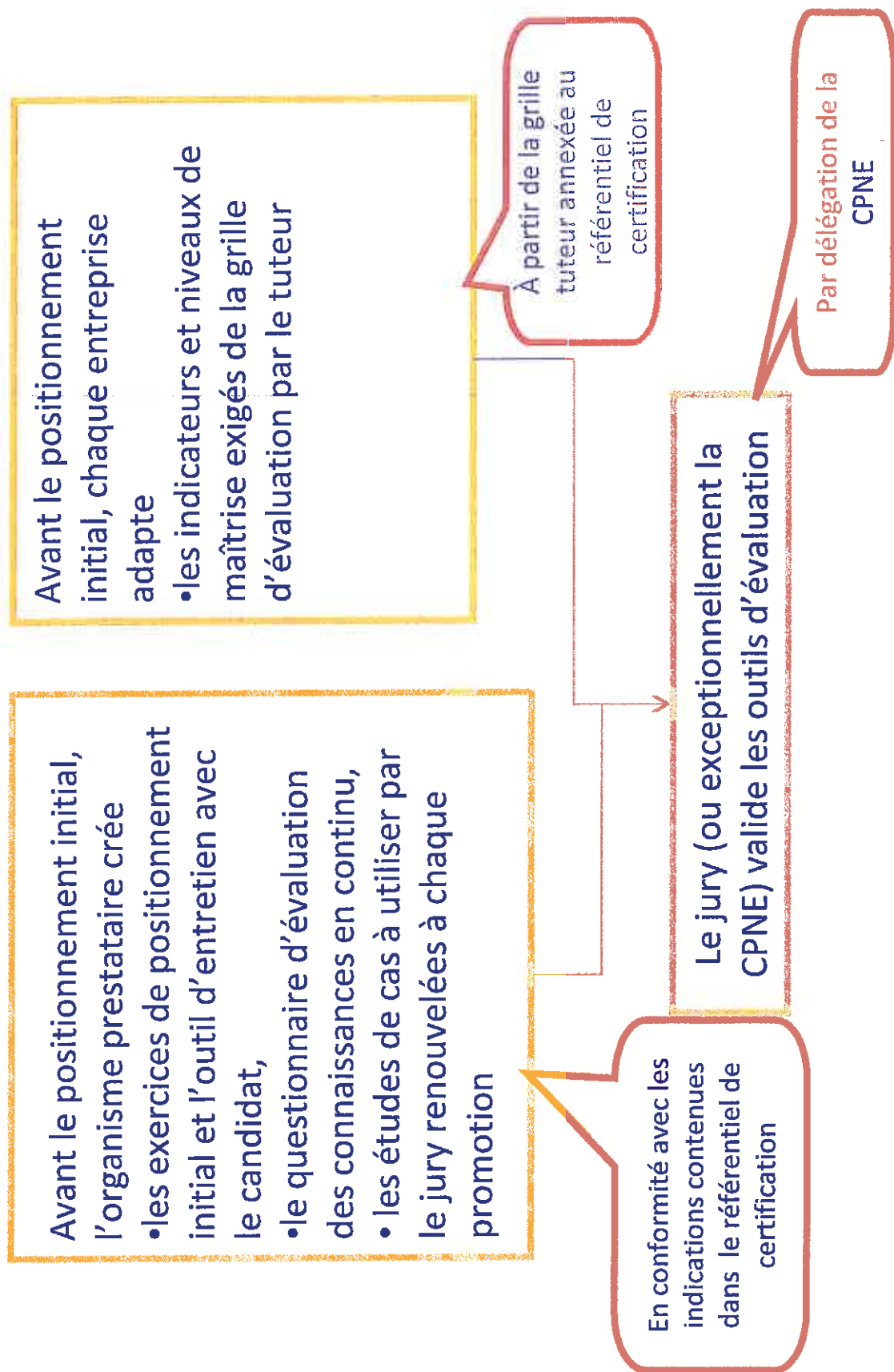
# La démarche – le déclenchement de la promotion CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011



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

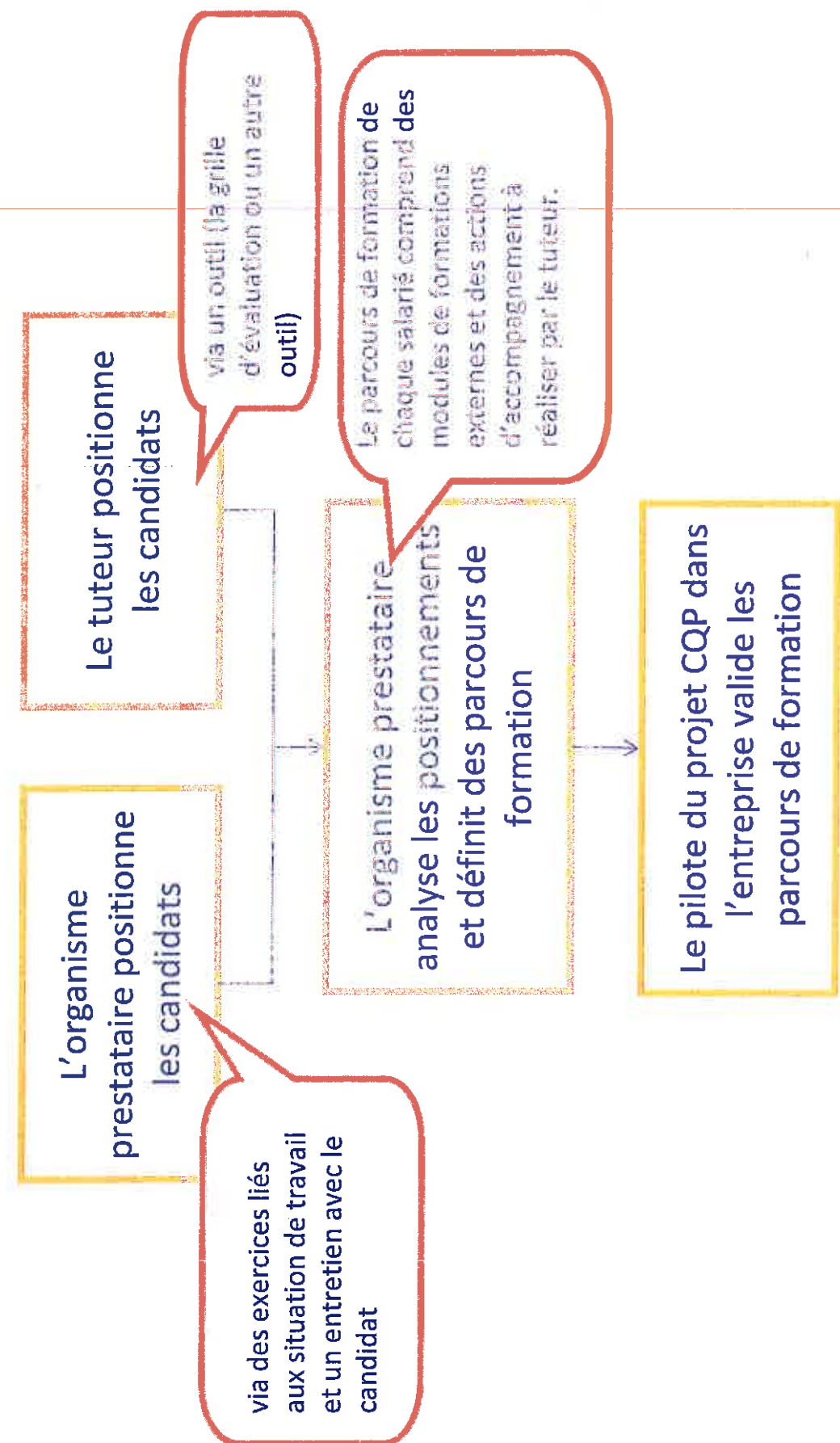
Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011



10/11  
BB  
N/A

# La démarche – le positionnement initial

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011



11 pp X  
BONNE  
NA

# La démarche – les parcours de formation individualisés

L'organisme prestataire réalise les formations externes.

L'organisme prestataire évalue les connaissances en continu.

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

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

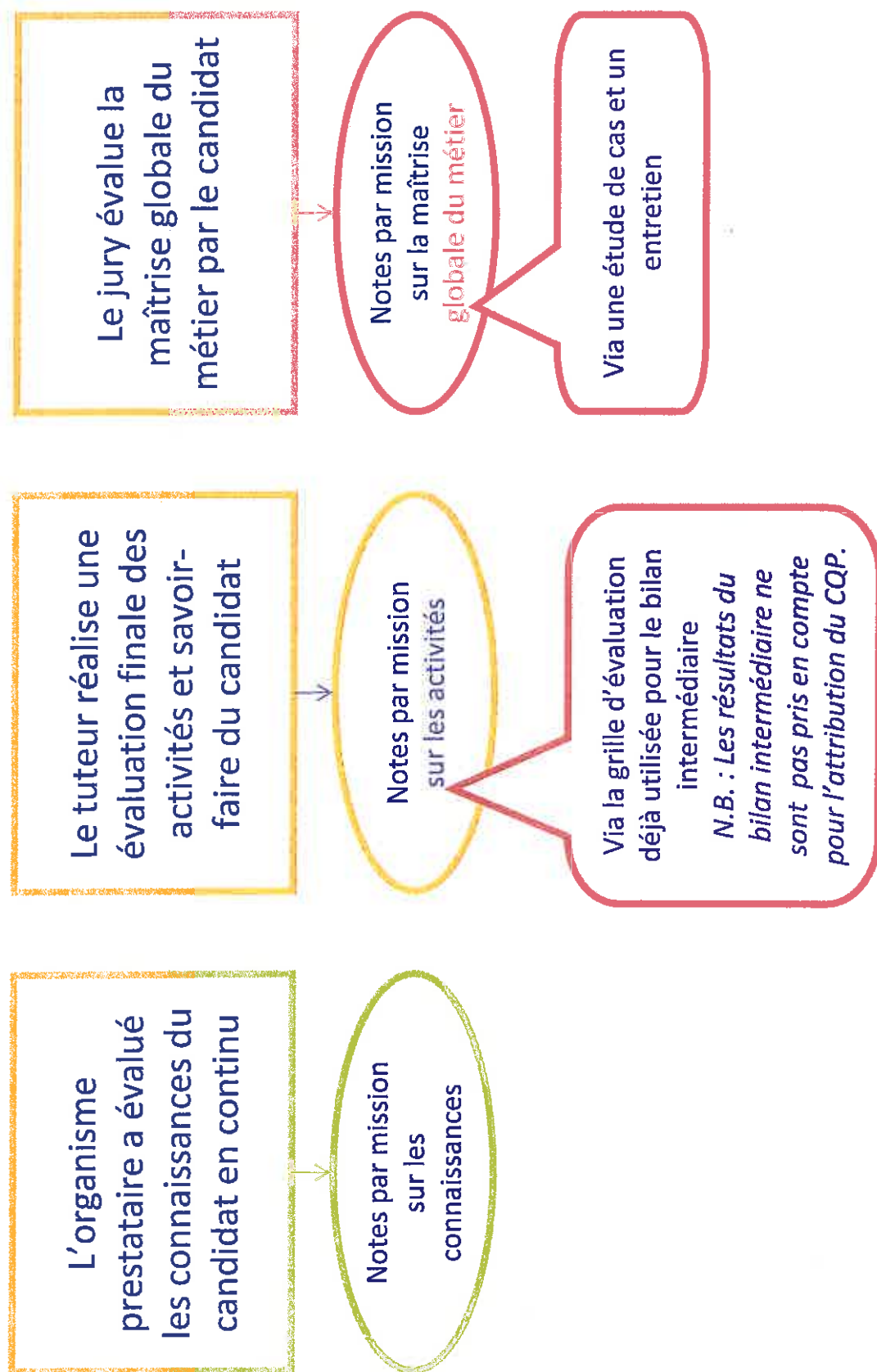
Le tuteur planifie et réalise au moins un bilan intermédiaire des activités et savoir-faire du candidat.

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

- mesurer la progression du candidat
- et à actualiser son accompagnement.

Il est réalisé via la grille d'évaluation (éventuellement déjà utilisée pour le positionnement initial).

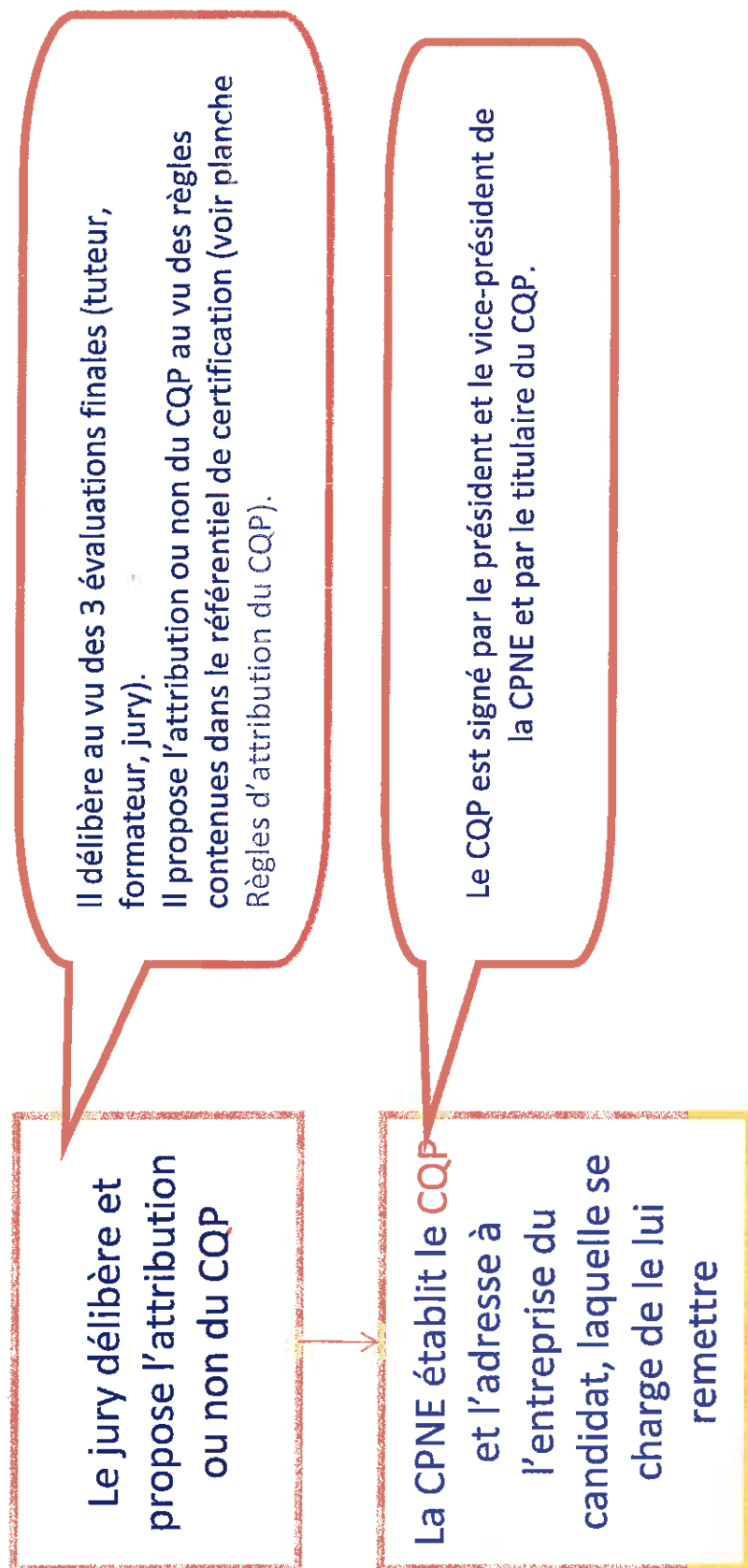
# La démarche – l'évaluation finale



13P  
BB  
NA

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

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011



# LES ACTEURS DU CQP

15 CP  
BB  
20



# Les acteurs – l'entreprise

## Elle décide de l'action.

- Elle décide de lancer une promotion CQP.
- Elle choisit l'organisme prestataire parmi les deux organismes désignés par la CPNE.
- Elle valide le parcours de formation externe et d'accompagnement interne qu'elle a établi avec le prestataire.

## Elle pilote la promotion CQP.

- Le pilotage de la promotion CQP consiste à s'assurer que chaque acteur (candidat, tuteur, organisme prestataire) joue son rôle.
- L'entreprise organise son système de pilotage de la promotion CQP (un pilote, un comité de pilotage...).

## Elle met en œuvre les moyens de réussite de la promotion CQP.

- Notamment elle réalise ou fait réaliser une note de mise en œuvre de la promotion CQP.
- Notamment elle définit et met en œuvre son dispositif de communication interne sur la promotion CQP.

1688  
65 AE  
22A

# Les acteurs – l'organisme prestataire

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

# Les acteurs – la CPNE et l'OPCA

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

18/06/11  
18/06/11  
18/06/11  
18/06/11  
18/06/11

## Les acteurs – le tuteur

## Qui est le tuteur ?

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

## La formation du tuteur

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

Missions	Rôle du/des tuteur/s
Accompagner le candidat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il définit les activités à confier au candidat en cohérence avec le parcours de formation préconisé.</li> <li>Il planifie les activités à confier au candidat.</li> <li>Il accompagne le candidat (présentation de l'activité, apport d'explications ou de formation pour la réalisation, débriefing sur les difficultés rencontrées).</li> <li>Le tuteur principal forme les autres tuteurs éventuels du candidat à l'accompagnement du candidat.</li> </ul>
Evaluer la maîtrise des activités et savoir-faire par le candidat	Il planifie et réalise le positionnement initial, le bilan intermédiaire et l'évaluation finale.

# Les acteurs – le jury (1)

## La composition et la nomination du jury

- Un seul jury est nommé pour le CQP, pour l'ensemble de la Branche.
- Le jury se tient normalement avec 4 membres, 2 de chaque collège, et a minima avec 2 membres, 1 de chaque collège.
- Il est paritaire : chaque collège nomme 2 titulaires et 2 suppléants. Les différentes organisations syndicales d'un même collège s'accordent sur l'ordre dans lequel elles nomment les membres du jury pour leur collège.
- Le jury est renouvelé à chaque changement de mandat des membres de la CPNE.
- La désignation des membres du jury par chaque collège est validée par la CPNE (lors d'une réunion de la CPNE ou par courrier).

## Les pré-requis des membres de jury

- Ils sont salariés dans une entreprise de la Distribution directe.
- Parmi les membres du jury qui siègent pour le CQP, au moins un représentant du collège salarié et un représentant du collège employeur appartiennent à la filière logistique ; ils sont à un niveau hiérarchique au moins équivalent à celui visé par le CQP ou ont une représentation précise du métier par leur position dans l'organisation de l'entreprise.
- Ils peuvent appartenir à l'entreprise du candidat, mais n'ont pas de relation professionnelle ou familiale directe avec le candidat.



# LES MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE DÉLIBÉRATION DU CQP

22 CR 33 45 22



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

## La grille d'évaluation par le tuteur a trois usages

- ✓ Définir ce qui est attendu au poste de travail par l'entreprise, dans le respect du référentiel du CQP
- ✓ Évaluer les savoir-faire du candidat
- ✓ Fixer avec le candidat des axes de progrès pour les activités qu'il ne maîtrise pas complètement

## Définir ce qui est attendu au poste de travail

- ✓ Chaque entreprise adapte les indicateurs et les niveaux de maîtrise exigés en fonction de ses propres exigences au poste.
- ✓ Pour garantir un respect du référentiel du CQP, au démarrage de chaque promotion CQP, la grille adaptée est transmise au jury du CQP pour qu'il la valide par délégation de la CPNE de la Distribution directe.
- ✓ La grille sera remise au candidat en début de parcours CQP pour qu'il ait connaissance des exigences du CQP.

## Évaluer les savoir-faire du candidat

- ✓ L'évaluation est réalisée par le tuteur du candidat. Pour qu'elle soit constructive, l'évaluation sera réalisée au travers d'un dialogue avec le candidat.
- ✓ L'évaluation est réalisée
  - ✓ lors du positionnement initial pour mesurer les besoins d'accompagnement et de formation au poste du candidat
  - ✓ lors d'une évaluation intermédiaire pour vérifier la progression du candidat et affiner son accompagnement au poste
  - ✓ lors de l'évaluation finale en vue de décider de l'attribution ou non du CQP

✓ Les indicateurs de maîtrise de l'activité, pour lesquels le candidat obtient A (acquis) lors d'une évaluation (positionnement initial ou bilan intermédiaire), ne sont pas évalués à nouveau lors de l'évaluation suivante. Le candidat conserve le bénéfice du positionnement initial ou du bilan intermédiaire pour ces indicateurs de maîtrise de l'activité.

## Fixer des axes de progrès

- ✓ Lors du positionnement initial et de l'évaluation intermédiaire, chaque fois qu'un niveau de maîtrise d'une activité n'est pas atteint, les évaluateurs fixent avec le candidat des axes de progrès.

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

Reprise du référentiel du CQP

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

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

Mission 1 - Participer au recrutement et à l'intégration de ses équipes		Evaluation		PA : Positionnement initial			PA : Positionnement acquis		Axes de progrès
Activités	Savoir-faire	Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé	Positionnement initial	Positionnement intermédiaire	Positionnement final	Positionnement acquis	Positionnement final	
M1A1 - A partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF2 - Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation	Ex : l'évaluation des besoins en recrutement	Ex : les besoins en recrutement sont calculés, en heures, pour couvrir les besoins en optimisant les indicateurs de modulation						
	SF1 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité	Ex : la quantification des moyens humains	Ex : la quantification des moyens humains nécessaires tient compte des volumes actuels et prévisibles à distribuer, de la saisonnalité						
M1A2 - Participer à l'animation des réunions de recrutement et à la sélection des candidats.	SF3 - Intervenir dans une réunion de recrutement	Ex : la présentation de l'entreprise et des postes à pourvoir	Ex : la présentation est claire, complète et juste et dure moins de 15 mn						
		Ex : le recrutement est argumenté sur chaque	Ex : il transmet à son supérieur hiérarchique les arguments sur chaque						

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

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

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011

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

1-Le tuteur date les évaluations et évalue toutes les activités. Il évalue le niveau de maîtrise de chaque indicateur par le candidat.

2-Si le candidat obtient A pour un indicateur lors d'une évaluation, il conserve le bénéfice de ce A lors des évaluations suivantes.

3-La note « tuteur » est calculée automatiquement à partir du nombre de A obtenus à l'évaluation.

4- C'est l'évaluation finale qui est prise en compte pour la délivrance du CQP.

25/05/11  
65/115  
NA

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

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution 2011

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

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

26  
28  
BB  
HE  
NA

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

- L'organisme prestataire élabore un outil pour évaluer la maîtrise des connaissances par le candidat.
  - Cet outil peut comprendre des exercices liés aux situations de travail, des questions à choix multiple, des questions ouvertes, des schémas, des exercices de raisonnement... selon le type de connaissance à évaluer et le niveau d'exigence attendu.
  - Cet outil s'appuie sur des situations professionnelles.
  - Cet outil est validé par le jury, par délégation de la CPNE, avant le positionnement initial.

- Une connaissance peut être évaluée par plusieurs questions, mais chaque question concerne une seule connaissance, de façon à obtenir une note par connaissance.

- La note finale « formateurs » par mission est la moyenne sur 20 des notes obtenues pour les connaissances affectées à cette mission.

■ Exemple : les connaissances affectées à M1 sont C1 à C6.  
■  $\text{note M1} = (\text{note C1} + \text{note C2} + \text{note C3} + \text{note C4} + \text{note C5} + \text{note C6})/6$

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



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

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution  
2011

## Les caractéristiques de l'étude de cas

- Elle porte sur les 4 missions du référentiel du CQP. Elle se conclut par au moins une question sur une activité de chacune des 4 missions.
- L'étude de cas s'appuie sur la réalité du secteur de la Distribution directe.
- L'organisme prestataire construira plusieurs études de cas pour permettre un tirage au sort par chaque candidat et veillera à les renouveler à chaque promotion.
- Ces études de cas sont validées par le jury, par délégation de la CPNE.

## Ce qui est attendu du candidat

- Se présenter brièvement
- Reformuler l'étude de cas
- Apporter une réponse argumentée à chaque question de l'étude de cas
- Répondre aux questions du jury sur l'étude de cas

## Le déroulement de l'évaluation

- Le candidat est soumis à l'évaluation jury quelque soit les résultats des évaluations des connaissances par les formateurs et des activités par le tuteur. Le candidat tire au sort une étude de cas.
- Il dispose d'un temps de préparation et produit un support écrit pour lui-même. La durée de préparation est proposée par l'organisme prestataire et validée par le jury.
- Le passage devant le jury dure 30 mn à 1h :
  - le candidat présente oralement sa réponse aux questions de l'étude de cas devant le jury,
  - puis le jury lui pose des questions, sur l'étude de cas uniquement, pour lui faire compléter ou approfondir ses réponses.

Après le départ du candidat, chaque membre du jury donne une note par mission à l'aide de la grille qui lui est fournie. La note du jury est la moyenne des notes données par chaque membre du jury pour chaque mission.

0/20	6/20	10/20	12/20	20/20
Pas maîtrisé	Partiellement maîtrisé	Maîtrisé		Au-delà du niveau du CQP

# La délibération du jury

- Toutes les notes obtenues par le candidat (« tuteur », « formateurs », « jury ») sont reportées sur la grille de synthèse du candidat.

## ■ En dehors de la présence du candidat, le jury délibère :

- si le candidat a obtenu tous les minima requis, le candidat obtient le CQP.
- si le candidat n'a pas obtenu tous les minima requis,
  - le jury lui fait des préconisations pour progresser.
  - le candidat conserve pendant un an le bénéfice des notes par mission égales ou supérieures à 12/20 ; le jury préconise un nouveau parcours (expérience, tutorat, formation...) et le candidat repasse les évaluations des missions pour lesquelles il a obtenu moins de 12/20.
- Le candidat peut se présenter devant le jury pour obtenir le CQP au maximum une deuxième fois.