

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

SB
NA
X

Sommaire

■	Les principes du CQP	3
▶	un schéma de la démarche CQP	4
▶	les principes d'évaluation du CQP	5
▶	les différentes évaluations	6
▶	les règles de délivrance du CQP	7
■	Les étapes de la démarche CQP	8
▶	le déclenchement de la promotion CQP	9
▶	la création et la validation des outils d'évaluation	10
▶	le positionnement initial	11
▶	les parcours de formation individualisés	12
▶	l'évaluation finale	13
▶	la délibération du jury et la délivrance du CQP par la CPNE	14
■	Les acteurs du CQP	15
▶	l'entreprise	16
▶	l'organisme prestataire	17
▶	la CPNE et l'OPCA	18
▶	le tuteur	19
▶	le jury	20 et 21
■	Les modalités d'évaluation et de délibération	22
▶	la grille d'évaluation par le tuteur	23 à 26
▶	l'évaluation en continu des connaissances par les formateurs	27
▶	l'évaluation par le jury	28
▶	la délibération du jury	29

LES PRINCIPES DU CQP

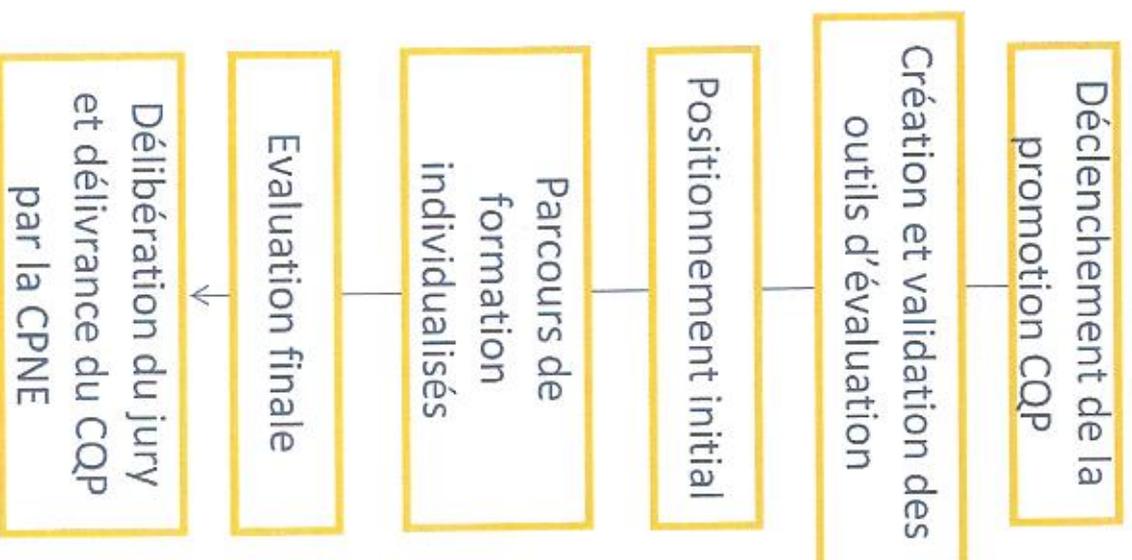
3

CP

BB

25

Un schéma de la démarche CQP

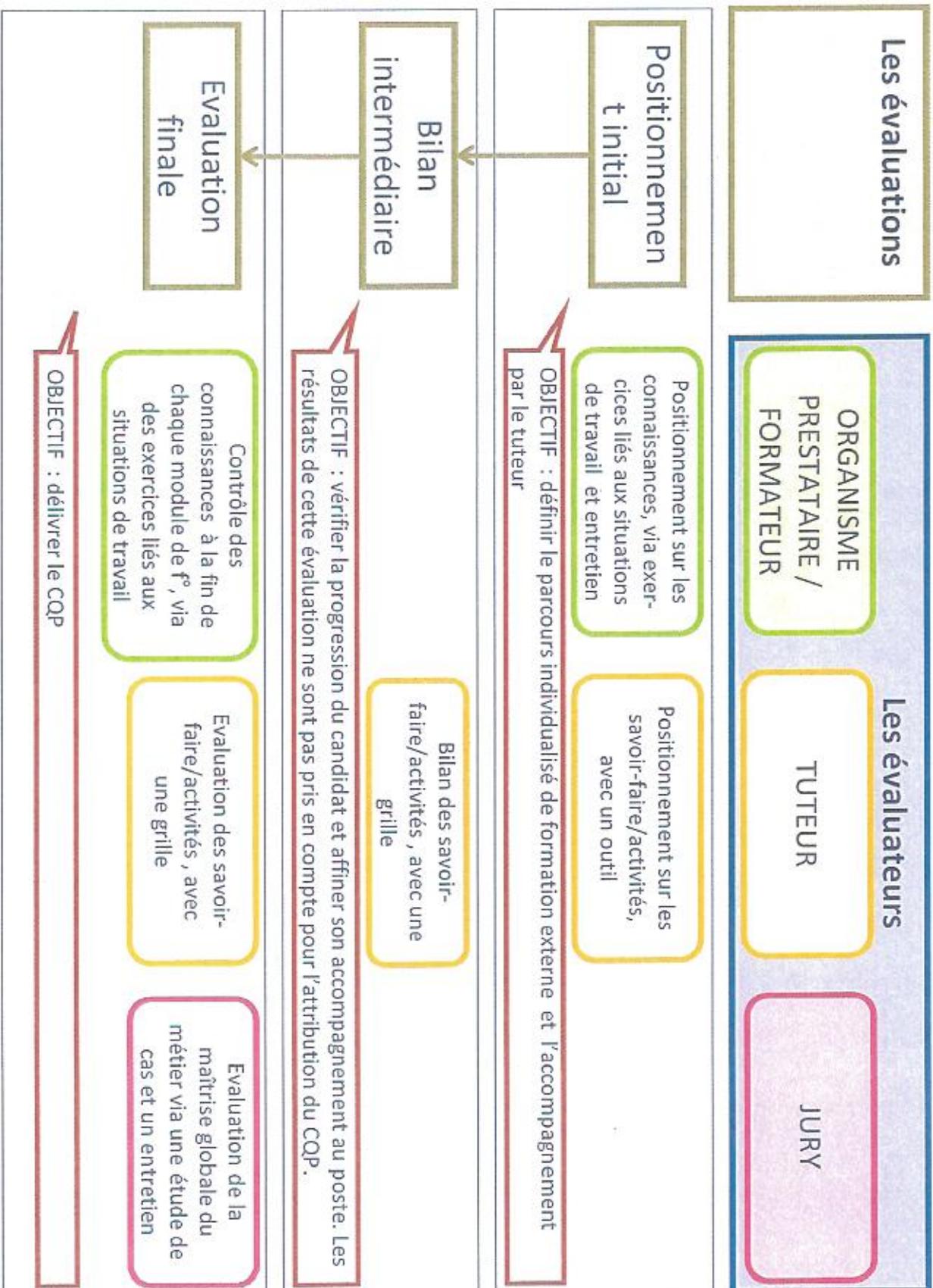


4 CP
D
NA

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

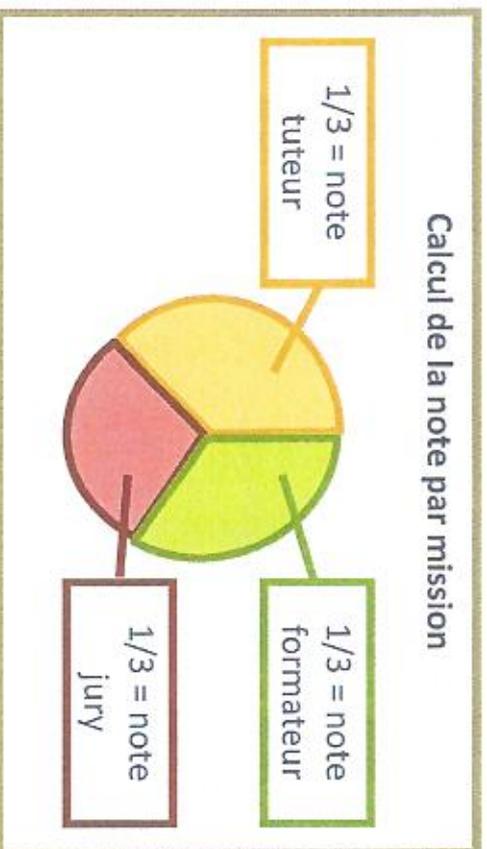


FR
 6
 BS
 MA

Les règles de délivrance du CQP

	Ce qui est évalué	M1	M2	M3	M4	Minimum requis
Évaluateur						
Tuteur	Savoir-faire et activités					
Formateurs	Connaissances					Pas de minimum
Jury	Maîtrise globale du métier					

Note par mission (moyenne des 3 évaluations)						10/20
Moyenne générale		Moyenne arithmétique des notes par mission				12/20



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

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

7/18
 GB
 NA
 AB

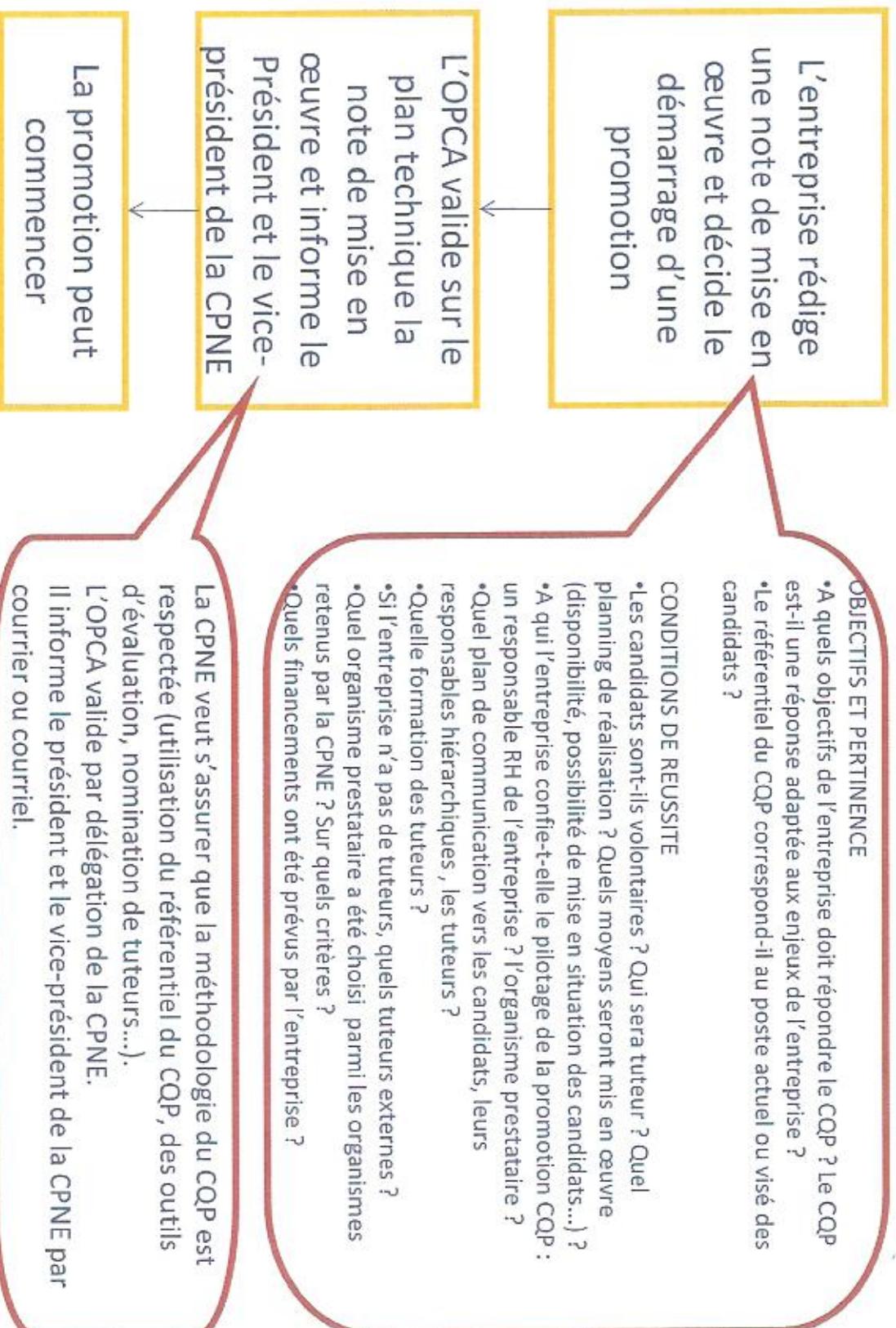
LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE CQP

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution
2011

8 FR
B3
NA

L

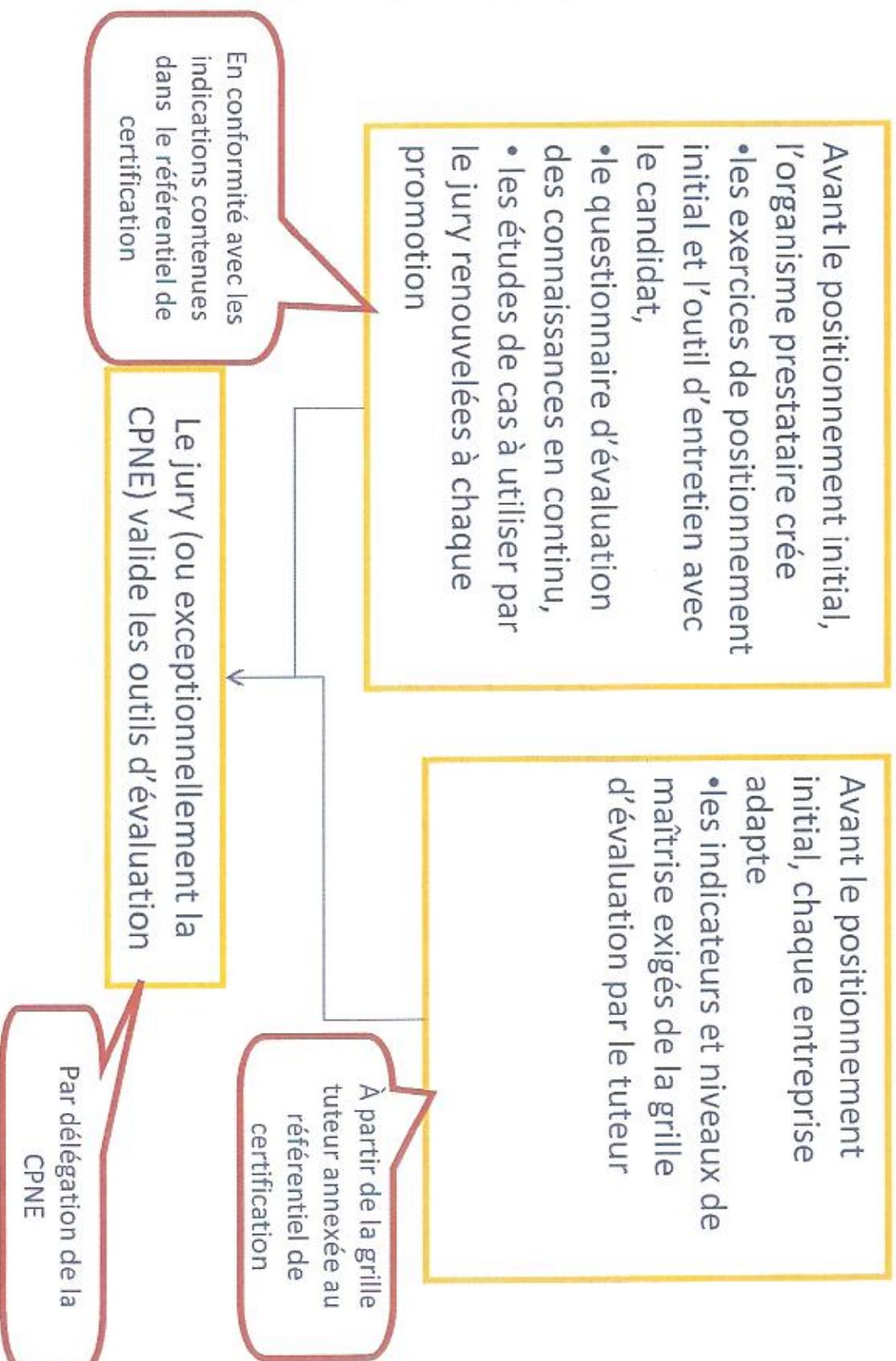
La démarche – le déclenchement de la promotion CQP



94
33
NA
HE

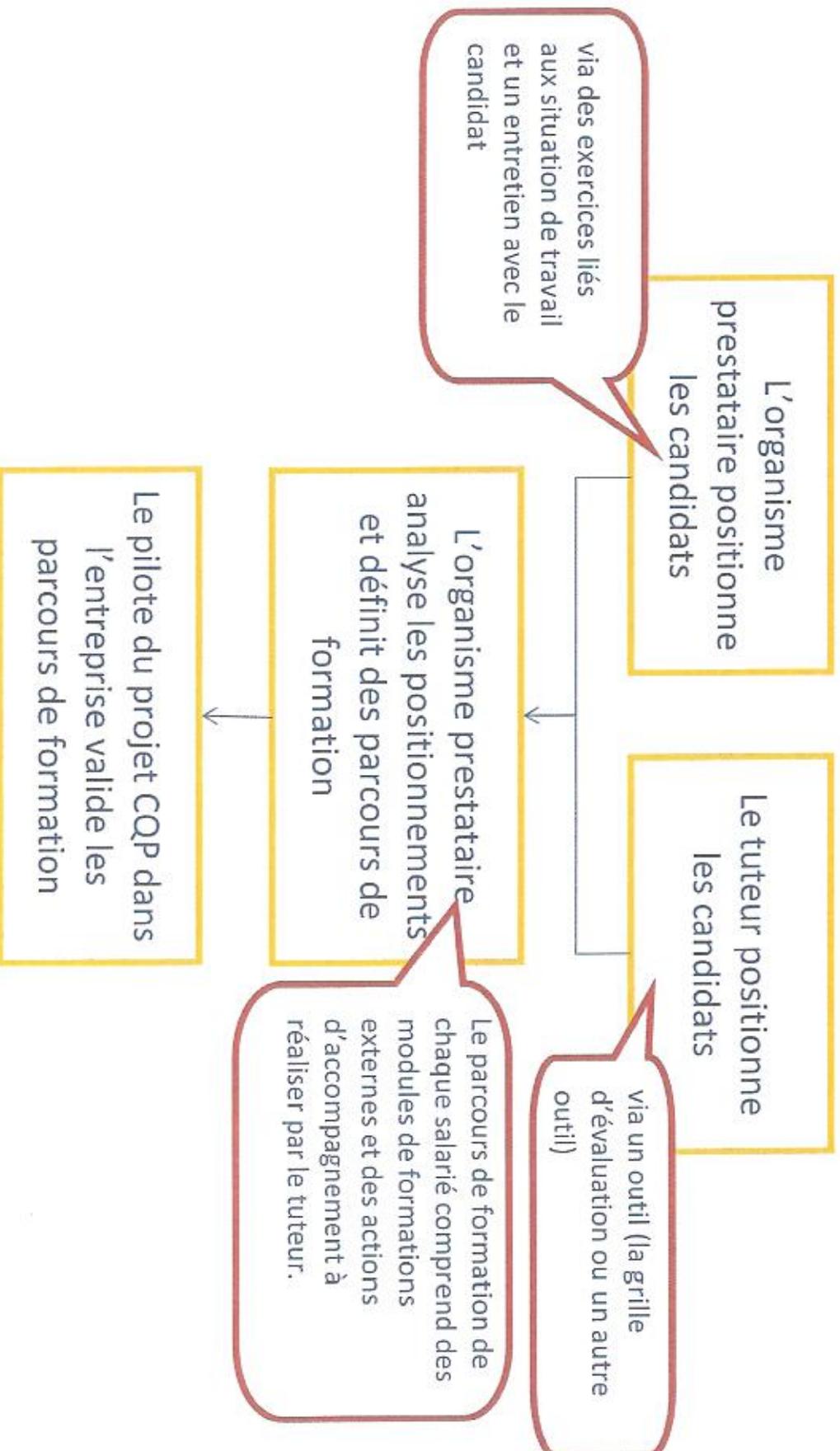
La démarche – la création et la validation des outils d'évaluation

Référentiel de certification COP AdJ RTC ou CE Distribution
2011



100%
83%
NA
ME

La démarche – le positionnement initial



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.

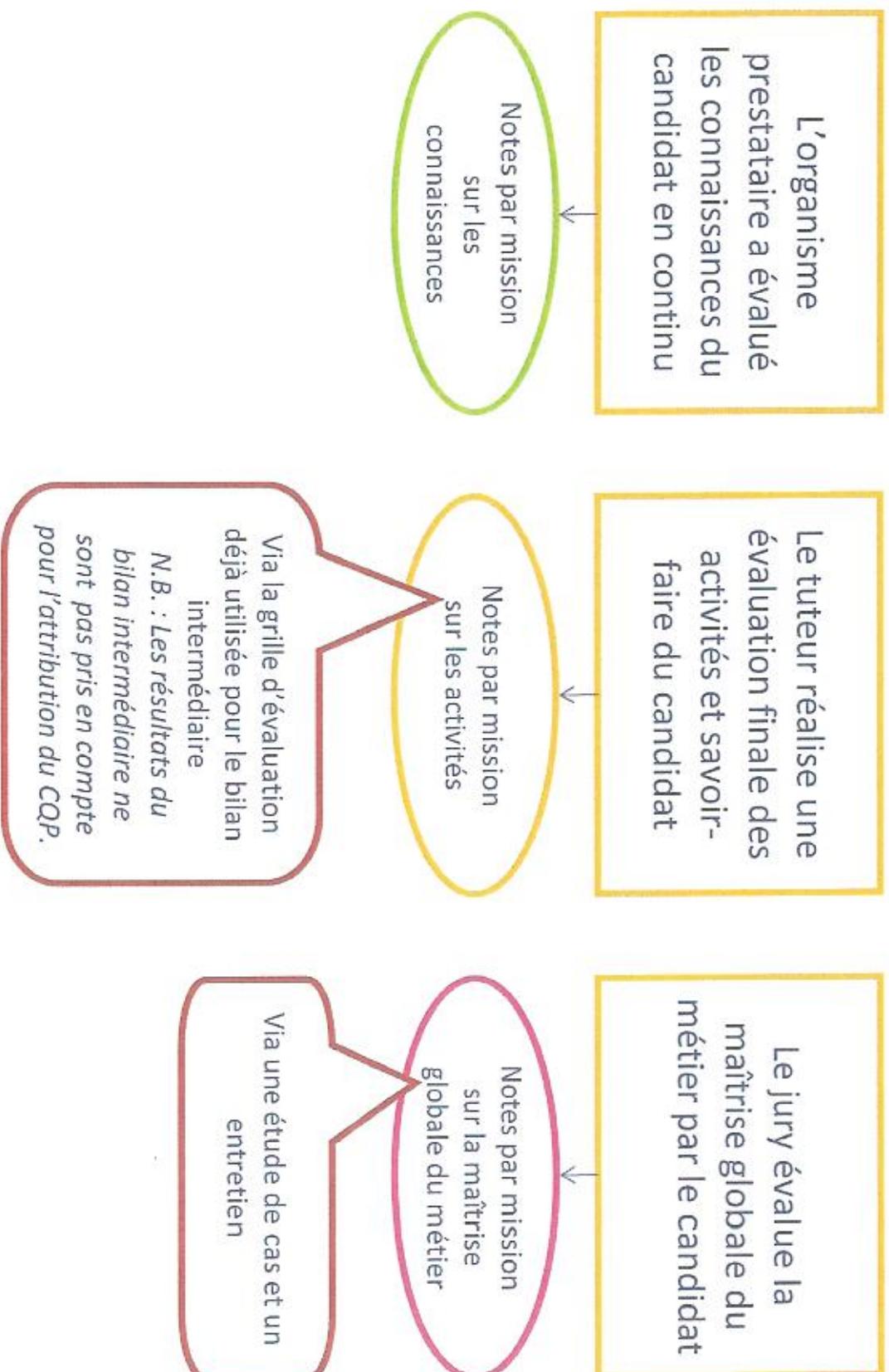
Le bilan intermédiaire sur les activités et savoir-faire
vise à :

- 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).

12/09
BB
NA

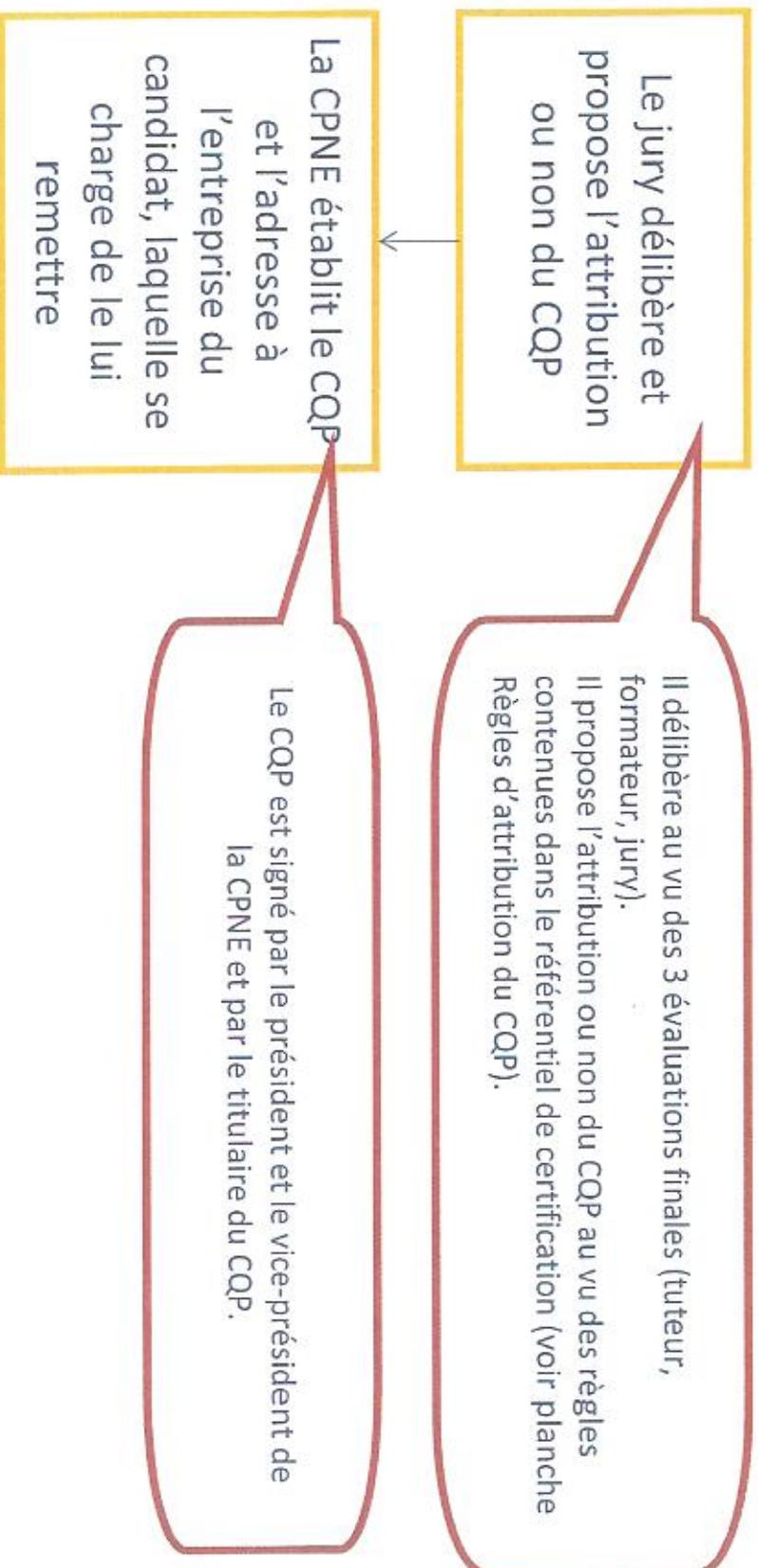
La démarche – l'évaluation finale



FR
13
AS
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



14
FE
BB
NA

LES ACTEURS DU CQP

15
FR AB
BB R
NA

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.

Les acteurs – l'organisme prestataire

Référentiel de certification CQP Adj RTC ou CE Distribution
2011

- 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.

17 RP

BB X
NA

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.

DR
18 33 ✓
MB
JA

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

Accompagner le candidat

Evaluer la maîtrise des activités et savoir-faire par le candidat

Rôle du/des tuteur/s

Il définit les activités à confier au candidat en cohérence avec le parcours de formation préconisé.

Il planifie les activités à confier au candidat.

Il accompagne le candidat (présentation de l'activité, apport d'explications ou de formation pour la réalisation, débriefing sur les difficultés rencontrées).

Le tuteur principal forme les autres tuteurs éventuels du candidat à l'accompagnement du candidat.

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 appartenant 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 acteurs – le jury (2)

- La formation des membres du jury
 - Les membres du jury participent à une formation réalisée par l'organisme prestataire de formation dans le mois qui précède la première séance dudit jury. Une nouvelle session de formation est organisée tous les 2 ans pour les nouveaux membres du jury.
- Le rôle et le fonctionnement du jury
 - Par délégation de la CPNE et avant le démarrage du positionnement initial, **le jury valide les outils d'évaluation** :
 - la grille d'évaluation tuteur adaptée par l'entreprise à partir de la grille jointe au référentiel de certification,
 - les études de cas utilisées pour l'évaluation par le jury,
 - les questionnaires et autres outils d'évaluation utilisés pour les évaluations des connaissances.
 - **Le jury a deux fonctions** :
 - Il **évalue** la maîtrise globale du métier par le candidat au travers d'une étude de cas et d'un entretien.
 - Il **délibère au vu des 3 évaluations finales** (évaluation continue des connaissances par l'organisme prestataire, évaluation finale des savoir-faire et activités par le tuteur, évaluation finale de la maîtrise globale du métier par le jury). Il propose l'attribution ou non du CQP au vu des règles contenues dans le référentiel de certification.
 - Le président ou le vice-président de la CPNE est présent lors des sessions du jury et est garant de son bon fonctionnement. Il ne donne pas son avis dans les évaluations et délibérations.

FR

21

B8

AB
UA

X

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE DÉLIBÉRATION DU CQP

FR
22
15B
★
NA

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

Référentiel de certification CQP AdJ RTC ou CE Distribution 2011

Missions	Savoir-faire	Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé		Positionnement			Axes de progrès
			exigé	exigé	Positionnement initial	Positionnement intermédiaire	Positionnement final	
M1A1 - Participer à l'intégration de ses équipes	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 opérant les indicateurs de modulation	NA : Non acquis				
M1A1 - A partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF1 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité	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...	Ex : l'analyse de son...					

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.

24
 PR
 33
 WA

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

Missions	Savoir-faire	Indicateur de maîtrise	Niveau de maîtrise exigé	A : Acquis NA : Partiellement acquis NA : Non acquis			Jan. 10 suivi de Maurice
				Positionnement Initial Janv.10	Bilan Intermédiaire Avr.10	Evaluation finale juin.10	
M1A1 - A partir des besoins de distribution et éventuellement de magasinage, identifier précisément les besoins en recrutement et le profil des candidats à recruter.	SF1 - Quantifier les moyens humains nécessaires à l'activité	la quantification des moyens humains	la quantification des moyens humains nécessaires, tant compte des volumes actuels et prévisibles à distribuer, de la saisonnalité	A	A	A	Jan. 10 suivi de Maurice
	SF2 - Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation	Tenir à jour des besoins en recrutement	les besoins en recrutement sont calculés pour couvrir les besoins en optimisant les indicateurs de modulation	NA	PA	A	Jan. 10 suivi de Maurice
M1A4 - Assurer le suivi de matériel de maintenance et de distribution.	SF5 - Assurer le suivi de la maintenance et gérer le stock de 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	Jan. 10 suivi de Maurice
NOTE (20 POUR LA MISSION)							
				5,0	12,5	15,0	

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

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

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

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

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

Référentiel de certification COP 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		
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	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.	SF2 – Déterminer une charge de travail et analyser des indicateurs de modulation SF3 – Intervenir dans une réunion de recrutement	l'évaluation des besoins en recrutement la présentation de l'entreprise et des postes à pourvoir	les besoins en recrutement sont calculés pour couvrir les besoins en opérant les indicateurs de modulation la présentation est claire, complète et juste et dure moins de 15 mn	NA	PA	A	Janv. 10 : élaborer un aide-mémoire et le finaliser avec le responsable de plateforme 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
FR
BB
NA

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

Référentiel de certification CCP Adj RTC ou CE Distribution
2011

- 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.
 - note M1 = (note C1 + note C2 + note C3 + note C4 + note C5 + 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.

27
FR
AB
24

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

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.



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.