



**ACCORD du 11 décembre 2015
sur la création du certificat de qualification professionnelle interbranches
Vendeur conseil en magasin (CQPI VCM) dans la branche des commerces de
détail non alimentaires (IDCC 1517).**

Première adaptation aux secteurs Droguerie/Équipement du foyer/Bazar

*(Étendu par arrêté ministériel du 3 juin 2016 ; JORF du 11 juin 2016.
Entré en vigueur le 11 décembre 2015 pour une durée indéterminée.)*

Préambule

Le certificat de qualification professionnelle est une attestation délivrée par la branche reconnaissant la qualification du titulaire dans un emploi. Il est adapté aux métiers spécifiques de la branche concernés.

Prenant en considération, les compétences du référentiel professionnel activités et compétences du certificat de qualification professionnelle interbranches (CQPI) Vente conseil en magasin (VCM), les partenaires sociaux de la branche ont constaté qu'elles sont omniprésentes dans la branche CDNA.

Les compétences clés inscrites dans le référentiel métier des commerces de détail non alimentaires pour le métier de « vendeur/vendeuse » couvrent les 7 domaines de compétences inscrites au référentiel professionnel du CQPI Vente conseil en magasin.

L'actualisation de la cartographie de la branche CDNA réalisée en avril 2015 a mis en évidence les spécificités du métier de vendeur/vendeuse en équipement du foyer et bazar et celui particulier de la droguerie.

La cartographie du CDNA est notamment disponible en ligne sur le site de l'Observatoire de branche www.forco.org/branche/ObservatoireprospectifDuCommerce.

Au sein de la branche des commerces de détail non alimentaires, le secteur droguerie, équipement du foyer et bazar représenté par la Fédération française des détaillants en droguerie, équipement du foyer et bazar, a souhaité mettre en œuvre le certificat de qualification professionnelle interbranches (CQPI) « Vendeur conseil en magasin ».

Afin de répondre aux besoins des entreprises mis en évidence par l'étude d'opportunité préalable réalisée, la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CNPEFP) de la branche a validé cette action.

Diagnostic préalable et étude d'opportunité

Préalablement à la mise en place du CQPI, pour confirmer sa pertinence dans les secteurs concernés, la CPNEFP a commandité une étude d'opportunité à l'Observatoire prospectif de la branche près le FORCO avec l'appui du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

Dans la droguerie, l'équipement du foyer et le bazar, il n'y a pas de formation obligatoire. Les formations initiales les plus fréquentes à ce poste sont CAP Vente, BEP Vente action marchande, BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers, Bac Pro Commerce, BTS Management des unités commerciales, BTS Action commerciale, Titres professionnels Vendeur conseil en magasin, Employé commercial en magasin, Vendeur spécialisé en magasin, Vendeur conseiller commercial.

Il existe encore quelques certifications qui ciblent ce métier de manière spécifique : mentions Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat (MC4), Vente technique pour l'habitat (MC5), BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers du ministère de l'Éducation nationale. Ces certifications ne permettent pas de répondre en nombre aux besoins des entreprises du secteur.

Partant du constat qu'environ 80 % des effectifs « vendeurs/vendeuses » ne seraient titulaires d'aucun diplôme du commerce (ou des diplômes d'autres spécialités), il apparaît que les nombreux autodidactes recrutés auraient grâce à l'apport du CQPI un moyen de reconnaissance de leurs acquis adapté à leur secteur d'activité. Selon les entretiens réalisés dans la branche, près de 2/3 de ces salariés sans qualification dans le commerce seraient intéressés par une formation certifiante leur permettant de reconnaître leurs acquis et de sécuriser leur parcours professionnel.

La branche a déjà mis en place un CQP Vendeur conseil en magasin spécialisé jeux jouets.

Le développement du CQP en tant que référentiel de formation, présente un nombre d'heures demandé en « cours théorique » plus difficilement adaptable aux très petites entreprises des secteurs de droguerie, équipement du foyer, bazar. Le choix s'est ainsi porté sur un CQP évaluant les acquis de l'expérience des candidats plus en rapport avec les besoins opérationnels des magasins et le potentiel de candidats.

Selon les informations issues du rapport de branche, le secteur équipement du foyer, droguerie, bazar représente près de 50 % des salariés ; on estime, selon différents croisements, que 65 % seraient des vendeurs/vendeuses.

La spécificité du métier, ses évolutions et ses difficultés de recrutement justifient un besoin fort de formations diplômantes déployables largement en volume et géographiquement. Ainsi le CQPI VCM, une fois décliné au secteur équipement droguerie bazar apparaît comme le moyen le plus pertinent de reconnaissance des acquis des salariés concernés et contribue à pallier en partie au déficit de profils au recrutement.

Par ailleurs, les professionnels des secteurs jugent aujourd'hui absolument indispensable de transmettre les savoirs et les savoir-faire dans ces métiers, notamment le secteur de la droguerie, dont les transmissions d'entreprises apparaissent souffrir tant de la conjoncture économique et que d'un manque d'image attractive pour les jeunes.

Article 1^{er}. Champ d'application

La reconnaissance du CQPI VCM équipement du foyer/droguerie/bazar concerne l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la branche du CDNA convention collective nationale IDCC 1517.

Article 2. Description du métier

En premier lieu, présenter un fort intérêt pour le secteur d'activité ainsi que des bonnes aptitudes relationnelles et une première expérience dans la vente sont en général les prérequis pour l'exercice du métier de vendeur/vendeuse dans la branche.

Le vendeur en « droguerie, équipement du foyer ou bazar » a la spécificité de commercialiser une grande diversité de produits dont certains particulièrement techniques en droguerie par exemple. La difficulté réside alors dans le nombre important de références dont il faut maîtriser les caractéristiques et les bénéfices.

Pour répondre à la demande croissante des consommateurs en conseils personnalisés, la qualité d'écoute et l'expertise deviennent cruciales. Il s'agit de démontrer l'intérêt d'acheter des produits parfois un peu plus chers mais de meilleure qualité et plus adaptés à leurs besoins.

Par ailleurs pour sélectionner le produit qui s'adaptera le mieux à l'usage du client dans son quotidien, à son domicile, il est également demandé aux vendeurs, vendeuses de réaliser des démonstrations de produits. Cela permet d'attirer et de rassurer les clients qui ont besoin d'évaluer et comprendre les articles et leur utilisation potentielle dans leur contexte avant de se lancer dans un achat.

Enfin, le client de plus en plus présent sur internet a tendance à comparer les produits. Le vendeur adopte un rôle de conseil ; il accompagne son client dans cette recherche en ligne et l'oriente. Pour ce faire, il fait appel à la maîtrise des supports mobiles de navigation en ligne et à une connaissance large des gammes de produits.

Ces compétences appliquées à des domaines pointus et à des produits parfois très techniques, souvent régis par des réglementations spécifiques car destinés à un usage de particuliers à leur domicile sont rares. Il est souvent difficile de recruter des profils prêts pour exercer ce poste.

La montée en compétences se fait alors souvent en interne, encadrée par des vendeurs plus expérimentés.

Des entretiens et l'organisation de groupes de travail avec des professionnels de la branche (chefs d'entreprise, responsables ressources humaines, responsables formation) a permis d'aboutir à la formation du référentiel de compétences et des métiers décliné au niveau des secteurs droguerie/équipement du foyer/bazar.

Article 3. Référentiel activités et compétences

Un référentiel activités et compétences (RAC) a été élaboré et décliné au niveau de la branche du commerce de détail non alimentaire pour les secteurs Droguerie/Équipement du foyer/Bazar à partir du référentiel professionnel du CQPI VCM validé par le Comité CQPI et selon les principes de la charte.

Le référentiel adapté aux secteurs figure en annexe du présent accord.

Article 4. Public visé par le CQPI VCM Droguerie/Équipement du foyer/Bazar

Tous les salariés de la branche qu'ils soient en contrat à durée indéterminée ou déterminée souhaitent compléter et/ou valider une expérience professionnelle peuvent accéder directement ou après un parcours de formation au CQPI VCM ainsi que les nouveaux entrants souhaitant intégrer le secteur d'activité en contrat de professionnalisation. Pour ces derniers, la validation a lieu en l'issue du parcours.

Il n'y a pas de durée minimum d'expérience professionnelle requise. Il est cependant souhaitable que le candidat ait un fort intérêt pour le secteur d'activité, de bonnes aptitudes relationnelles avec une première expérience dans la vente.

Hors demandeurs d'emploi, les candidatures extérieures sont admises, les demandes seront examinées par la CPNEFP pour acceptation, sous réserve de financement.

Article 5. Positionnement dans la convention collective nationale de la branche

Le « certificat de qualification professionnelle (CQP) Vendeur conseil en magasin Droguerie/Équipement du Foyer/Bazar est un titre attestant dans les conditions définies ci-après la qualification obtenue dans la branche pour les métiers relevant de l'Équipement du foyer, Bazar et Droguerie.

L'acquisition de ce CQP permet au titulaire d'accéder au minimum au niveau 3 de la convention collective nationale du commerce de détail non alimentaire (brochure n° 3251 – IDCC 1517).

Article 6. Organisation des évaluations

Compte tenu de la diversité des entreprises et de leur taille, l'évaluation des compétences acquises par le candidat au CQP est réalisé soit :

- par un évaluateur externe issu d'un organisme évaluateur habilité par la CPNEFP ;
- par un binôme composé d'un évaluateur externe et d'un évaluateur interne à l'entreprise.

L'entreprise retient la modalité la mieux adaptée à sa taille et son organisation.

L'évaluateur externe est garant du déroulement des évaluations et des objectifs d'évaluation, dans le respect des procédures prescrites par la CPNEFP. L'évaluateur interne choisi est reconnu pour son expertise métier et sa connaissance des spécificités de l'entreprise. Il participe à la contextualisation des outils et à l'évaluation. Pour assurer son rôle, l'organisme évaluateur le prépare à l'utilisation des outils de positionnement.

Selon un cahier des charges, la CPNEFP habilite des organismes en tant qu'évaluateur externe pour une durée de 3 ans.

Tout organisme souhaitant être habilité par la branche, adresse un dossier à la CPNEFP.

Le premier organisme évaluateur retenu pour 3 ans par les professionnels des secteurs concernés est le :

CIEFA (Centre InterEntreprises de Formation en Alternance)

Groupe IGS

12, rue Alexandre de Parodi

75010 PARIS

Durant la phase d'expérimentation, à compter du 1^{er} trimestre 2016, deux sessions seront organisées au cours de chacun des semestres ; les dates d'ouverture, validées par le secrétariat de la CPNEFP, seront arrêtées par le CIEFA www.ciefa.com sur ses différents campus.

Article 7. Outils d'évaluation

Sur présentation de l'entreprise, le salarié est inscrit à l'une des sessions annuelles.

Pour mieux appréhender les compétences acquises par le candidat, un dispositif d'évaluation multimodal est mis en place à travers l'utilisation de 4 outils :

1. **Un livret du candidat** pour recueillir les informations sur le parcours professionnel du candidat, ses expériences et ses savoirs de base ;

2. **Un questionnaire technique** pour évaluer les connaissances théoriques et techniques utiles au métier ;
3. **Une mise en situation/observation** pour évaluer la maîtrise des savoir-faire nécessaire à l'exercice du métier ;
4. **Un entretien final** pour vérifier la maîtrise des compétences non validées lors des précédentes étapes d'évaluation.

Ces outils d'évaluation ont été contextualisées aux situations professionnelles réelles des secteurs concernés par le présent accord.

L'analyse des résultats de l'évaluation des compétences du candidat s'effectue via une grille de restitution complétée par l'organisme évaluateur externe.

En amont du positionnement, un guide de préparation est remis au candidat au CQPI. Ce guide présente :

- le parcours pour accéder au CQPI et l'organisation des différentes étapes d'évaluation ;
- les activités et compétences du référentiel du CQPI à maîtriser pour obtenir le certificat.

Article 8. Jury paritaire et délivrance du CQPI

Le Jury paritaire est une émanation de la CPNEFP, composé à parts égales de représentants des collèges « salariés » et « employeurs ». Il :

- délibère sur l'attribution du CQPI aux candidats au regard des dossiers présentés par les organismes évaluateurs externes ;
- délivre les certificats aux candidats.

Il s'assure également du respect des procédures et de la qualité de la démarche mise en œuvre par les organismes évaluateurs externes.

Un président de jury paritaire est désigné à l'ouverture de chaque séance.

Le jury paritaire se prononce :

- soit sur la validation totale du CQPI si les candidats sont admissibles sur l'ensemble des compétences exigées. Les lauréats se voient alors délivrer un certificat d'obtention du CQPI ;
- soit sur une validation partielle si les candidats sont admissibles seulement sur une partie des compétences exigées. Les candidats se voient alors remettre une attestation de compétences. Ils conservent le bénéfice des compétences acquises pendant 5 ans pour se présenter de nouveau à une validation totale du CQPI.

Le cas échéant, le jury pourra décider d'entendre le candidat, l'organisme évaluateur ou l'évaluateur interne avant de décider ou non de délivrer le CQPI.

Le jury peut émettre des suggestions de formation complémentaire.

Article 9. Parcours de développement des compétences

Dans le cas où un candidat ne valide pas l'ensemble des compétences visées par le CQPI, l'organisme évaluateur préconise un parcours de développement des compétences.

Si un parcours de formation est nécessaire, l'entreprise choisit librement l'organisme de formation. Si l'organisme évaluateur est choisi comme organisme de formation, l'évaluateur ne peut être formateur.

L'organisme de formation choisi par l'entreprise n'a pas besoin d'être habilité par la branche.

Article 10. Financement et prise en charge

Dans le cadre des dispositifs emploi-formation mobilisables, les frais relatifs aux actions de formation, d'accompagnement et d'évaluation du candidat pourront être pris en charge par l'OPCA désigné par la branche, le FORCO.

Le forfait horaire destiné à couvrir tout ou partie des frais pédagogiques, d'évaluation et d'accompagnement, des frais éventuels de déplacement et d'hébergement des candidats à la charge par l'employeur sera déterminé par la section professionnelle paritaire ou à défaut par le conseil d'administration de l'OPCA¹.

Pour la première session, un avenant au présent accord précisera le taux horaire et les limites fixées dans le respect de l'équilibre des fonds de la branche gérés par le FORCO.

Article 11. Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Les signataires rappellent aux entreprises les dispositions de l'article 6 du chapitre I « Clauses générales » de la convention collective nationale des commerces de détail non alimentaires (IDCC 1517).

Le présent accord permet de garantir l'accès au CQPI VCM de façon identique pour tous les salariés sans aucune discrimination.

Article 12. Dispositions diverses

• 12.1. Adhésion à la charte du CQPI

Pour la mise en œuvre du CQPI, les signataires précisent que la branche est représentée pour le collège « employeurs » par le syndicat professionnel GROUPE DES 10/CDNA qui adhère dans ce cadre à la charte CQPI.

• 12.2. Durée et prise d'effet de l'accord

L'accord est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature. Il pourra être revu et ajusté en fonction de l'évolution des secteurs d'activité concernés.

• 12.3. Correspondance

Pour tout ce qui concerne le présent accord ou demande du cahier des charges d'habilitation en tant qu'organisme évaluateur, la correspondance doit être adressée à :

Monsieur le Président

CPNEFP

GROUPE DES 10/CDNA

45, rue des Petites-Écuries – 75010 PARIS

¹ Le deuxième alinéa de l'article 10 est étendu sous réserve des attributions du conseil d'administration de l'OPCA telles qu'elles résultent de l'article R. 6332-16 du code du travail. (Arrêté d'extension du 3 juin 2016 ; JORF du 11 juin 2016, art. 1).

• 12-4. Durée et entrée en vigueur du présent accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée, il entre en vigueur à compter de sa signature.

• 12-5. Dépôt et notification

À l'issue de la procédure de signatures, le texte du présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives, conformément à l'article L. 2231-5 du code du travail.

Conformément aux articles L. 2231-6, L. 2231-7, D. 2231-2 et D. 2231-3 du code du travail, le texte du présent accord sera déposé en autant d'exemplaires que nécessaire au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris et aux services centraux du ministre chargé du travail.

• 12-6. Extension

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie la plus diligente, conformément aux dispositions de l'article L. 2261-24 du code du travail.

Annexe : **Référentiel activités compétences CQPI Vendeur conseil en magasin adapté aux secteurs équipement du foyer/droguerie/bazar.**

Fait à Paris, le 11 décembre 2015

SIGNATAIRES :

Pour les organisations patronales : Ensemble des organisations d'employeurs du Groupe des 10/CDNA.

Pour les organisations représentatives des salariés : Fédération des Syndicats CFTC Commerce, Services et Force de Vente – Fédération des Services CFDT – Fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des Services / CFE-CGC.

