

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est associé à ce référentiel.

En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce CQP.

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail des salariés du centre de profit - Encadrement, management des salariés d'un centre de profit - Organisation et animation des réunions d'équipe - Participation à l'élaboration, déploiement et suivi du plan de formation - Recrutement des salariés du site - Contrôle et application des règles du droit du travail - Gestion des instances représentatives du personnel, le cas échéant - Contrôle de l'application des règles, d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise 	<p><u>Bloc de compétences :</u> <u>Management d'un centre de profit</u></p> <p>Organiser le travail des collaborateurs de l'atelier et du magasin, en affectant les missions et tâches en fonction des capacités de production de l'atelier et du flux de clientèle, en fixant des objectifs et en tenant compte des éventuelles situations de handicap, pour optimiser la planification des activités.</p> <p>Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles.</p>	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas portant sur les aspects juridiques liés au management • Complétée par deux mises en situation : <ul style="list-style-type: none"> - Une mise en situation portant sur la gestion des conflits - Une seconde mise en situation portant au choix sur : <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien d'évaluation individuel professionnel et annuel <p style="text-align: center;">ou</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de motivation d'une équipe utilisées permettent d'augmenter la performance collective • Une méthodologie de conduite de réunion est employée et adaptée à la situation • Les conflits au sein de l'équipe sont identifiés et des solutions sont proposées • Un processus de recrutement est mené et prévoit l'intégration d'un nouveau collaborateur • L'entretien individuel annuel et professionnel du collaborateur est mené dans le respect des méthodes et étapes de la démarche

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant.</p> <p>Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur, et conformément aux règles d'accessibilité.</p> <p>Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité.</p> <p>Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur.</p> <p>Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles.</p> <p>Appliquer les règles du droit social dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés.</p> <p>Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de l'atelier et du magasin et de préserver l'environnement, en établissant et en tenant à jour le document unique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur <li style="text-align: center;">ou • La motivation ou remobilisation des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences des collaborateurs sont identifiées et des actions d'accompagnement sont proposées • Les règles juridiques liées au management d'équipe sont respectées • La législation, les procédures et les consignes en vigueur, en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement sont respectées
		<p>Candidats en VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury. 	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Fidélisation, prospection et développement de la clientèle - Contribution à la mise en œuvre des démarches qualité et satisfaction client - Participation à la politique tarifaire de son site - Décision et mise en œuvre des opérations commerciales et promotionnelles de l'enseigne - Définition de la politique commerciale locale - Création et pilotage des indicateurs commerciaux - Gestion des litiges clients 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences :</u> <u>Gestion d'une activité commerciale</u></p> <p>Gérer un plan d'actions, de prospection et de fidélisation dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour développer les ventes de produits et de service du centre de profit.</p> <p>Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité.</p> <p>Participer à l'élaboration d'une politique tarifaire, en proposant un prix de vente de la main d'œuvre et des produits adaptés au marché local et à la typologie des clients pour se positionner par rapport à la concurrence locale.</p> <p>Appliquer une politique commerciale en fonction de la stratégie de l'enseigne en manageant le plan d'action marketing dans le respect des règles et obligations.</p> <p>Piloter un plan d'action commercial local, dans le respect de la stratégie de développement de l'entreprise, en impliquant les équipes, pour développer son activité.</p> <p>Analyser au quotidien les résultats commerciaux en s'appuyant sur les ratios et indicateurs commerciaux, pour mettre en place le cas échéant une action corrective.</p> <p>Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à l'après-vente, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en</p>	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas basée sur une feuille de route du centre et des indicateurs commerciaux et de qualité. <p>Chaque candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les points forts/points faibles - Proposer 3 actions prioritaires argumentées - Respecter la réglementation juridique liée à un centre 	<ul style="list-style-type: none"> • Les lignes budgétaires sont respectées au regard des indicateurs commerciaux • La modification d'une ligne budgétaire est proposée ou justifiée avec un plan d'action • L'activité commerciale est pilotée en phase avec les objectifs à atteindre • Un process de fidélisation/satisfaction client est proposé et expliqué • Une démarche qualité est instaurée et gérée • L'organisation et l'animation de l'activité proposées sont adaptées à la saison et au marché local • Une action de communication est définie en respect des directives de l'enseigne • La réglementation juridique est connue et appliquée
		<p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation en vigueur.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Participation à l'élaboration budgétaire - Suivi des objectifs - Gestion financière - Reporting vers l'enseigne - Organisation, réalisation et analyse des inventaires - Gestion de la maintenance des équipements du centre de profit - Représentation de l'enseigne auprès des tiers partenaires de l'entreprise 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences : Pilotage d'un centre de profit</u></p> <p>Elaborer un budget prévisionnel en répertoriant l'ensemble des dépenses et recettes du centre de profit pour piloter le centre de profit.</p> <p>Suivre le budget en identifiant à partir des résultats obtenus, les écarts entre réalisé et prévisionnel pour proposer et mettre en place des solutions de maintien de performance du centre de profit.</p> <p>Gérer un plan d'actions opérationnelles dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour favoriser l'atteinte des objectifs de l'atelier et du magasin.</p> <p>Affecter les charges et produits, selon les critères de répartition définis, pour assurer des reportings réguliers vers l'enseigne.</p> <p>Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables et en appliquant les procédures de l'enseigne.</p> <p>Gérer la maintenance préventive et curative des équipements et outillage de l'atelier et du magasin pour assurer un état de fonctionnement optimal du centre en établissant un plan de maintenance, selon les procédures de l'enseigne.</p>	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas portant sur un plan d'action de développement du centre intégrant un rapport d'inventaire <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le compte d'exploitation est analysé (forces/faiblesses et réalisation/objectifs) • Des propositions d'amélioration sont décrites et cohérentes avec la politique et les exigences budgétaires de l'enseigne (plan d'action, amélioration) • Une méthodologie de plan d'actions d'amélioration est proposée et justifiée • Les résultats d'inventaire sont analysés et des actions d'amélioration sont proposées • Un investissement d'équipement potentiel est étudié

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Proposer des investissements pour l'achat ou le renouvellement de l'équipement du centre de profit pour augmenter la production ou répondre à une nouvelle prestation, en respectant les procédures de l'enseigne.</p> <p>Assurer le lien avec les différents partenaires commerciaux de l'enseigne dans le respect des règles éthiques du partenariat commercial pour coopérer et assurer la pérennité de l'entreprise.</p>		
--	---	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Le CQP est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP.

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du CQP :

- Manager une équipe,
- Piloter les activités commerciales de l'enseigne,
- Piloter et analyser les indicateurs financiers de l'enseigne.

- **Modalités de délivrance matérielle de la certification :**

Les certificats sont remis en main propre aux certifiés à l'issue du jury. Chaque établissement organise la remise des certificats à sa convenance. Le jury reçoit individuellement les candidats refusés pour motiver sa décision.

- **Prise en compte du handicap** dans les examens :

Les candidats qui présentent une déficience, incapacité, ou désavantage les plaçant dans une situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs épreuves (durée, conditions matérielles, assistance, ...). La demande doit en être faite auprès du Service Administration des Examens de l'ANFA via un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves

- **Processus de rattrapage :**

Conformément à l'article 4 de l'avenant du 28 avril 2011 à l'Accord National Paritaire du 20 janvier 2004, les candidats peuvent, en cas d'échec à l'obtention du CQP, bénéficier, à leur demande, d'une nouvelle évaluation. Les candidats qui échouent devant le jury,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

- Se voient remettre une attestation d'obtention de blocs de compétences.
- Se voient remettre une fiche de réinscription. S'ils souhaitent se réinscrire, les candidats ont 6 mois à partir de la date de jury initiale pour transmettre leur bulletin de réinscription
- Les candidats réinscrits repassent les évaluations auxquelles ils ont échoué ainsi que l'entretien de narration d'activité devant le jury. Ils sont repositionnés par le Service Administration des Examens de l'ANFA.

Cf documents joints en annexe : Règles générales de certification ; Référentiel du CQP