

# guide de l'évaluation des **compétences** en entreprise

Certificat de Qualification  
Professionnelle (**CQP**)  
**Manager logistique  
en commerces de gros**

MANAGER LOGISTIQUE

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des commerces de gros (CCN N°3044).

Vous allez conduire l'**évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Manager logistique en commerces de gros ».

Cette évaluation, réalisée en entreprise en situation professionnelle réelle, est **déterminante pour l'obtention du CQP**. Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons lire attentivement le présent document.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doivent être utilisés les outils supports à l'évaluation** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

# 1 - L'évaluation des compétences en entreprise : une phase clé pour le candidat

L'évaluation des compétences en entreprise est réalisée, pour le CQP manager logistique, par deux évaluateurs : un évaluateur issu de l'entreprise et un évaluateur externe à l'entreprise.

4  
OUTIL

La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par les évaluateurs, sur la base de **critères** définis par la branche et qui figurent dans *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*. C'est ce document qui doit servir de base à l'évaluation du candidat et être transmis à la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, même si d'autres supports sont utilisés en parallèle dans l'entreprise.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

Les différentes **situations et les entretiens d'évaluation** doivent être **préparés** par les évaluateurs et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes.

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, le candidat **doit avoir exercé les activités** correspondant aux différents domaines de compétences du CQP **avant de se présenter à l'évaluation**, et ce **même s'il a suivi un module de formation** correspondant au domaine de compétences concerné.

4  
OUTIL

Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, les évaluateurs doivent renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*.

## 2 - Le CQP manager logistique en commerces de gros

- › Le CQP manager logistique en commerces de gros se compose de 5 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation formelle en entreprise** :

### Compétence 1

Organiser une activité logistique

### Compétence 2

Piloter une activité logistique

### Compétence 3

Organiser et animer des équipes logistiques

### Compétence 4

Communiquer avec les services et les partenaires de l'entreprise

### Compétence 5

Contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

- › La compétence 5 est commune au CQP manager logistique en commerces de gros et au CQP chef d'équipe logistique en commerces de gros.
- › Les compétences peuvent être validées par le candidat indépendamment les unes des autres. Le candidat dispose d'un délai fixé par la branche pour valider les compétences manquantes et ainsi obtenir son CQP.

### 3 - Organiser une évaluation des compétences en entreprise

L'évaluation des compétences qui doit être réalisée dans le cadre de la préparation du CQP manager logistique en commerces de gros est une évaluation **formelle**. Elle se déroule selon les étapes suivantes :

#### 1. Préparation de l'évaluation

Les évaluateurs doivent s'assurer, avant de **programmer** l'évaluation, que l'ensemble des conditions sont réunies dans l'entreprise pour que cette évaluation puisse se dérouler convenablement. Cette vérification porte tant sur les **conditions matérielles** que sur les conditions **organisationnelles** de l'évaluation. Il conviendra ainsi par exemple d'éviter les périodes de très forte activité. Le CQP manager logistique demandant un travail conséquent de préparation des évaluations, il conviendra également de présenter au candidat les documents et présentations qu'il doit réaliser.

#### 2. Information du candidat sur l'évaluation

Il appartient aux évaluateurs d'informer le candidat, en lien avec son responsable hiérarchique dans l'entreprise, de l'évaluation à venir. Cette information portera notamment sur les **conditions** dans lesquelles le candidat sera placé au cours de son évaluation, sur la **date** à laquelle il sera évalué, sur la **manière** dont il sera évalué et sur le **devenir** des résultats de cette évaluation. Il convient de faire de l'évaluation un temps clairement identifié pour le candidat.

#### 3. Évaluation du candidat

L'évaluation des compétences en entreprise prend la plupart du temps – et quand les compétences qui font l'objet de l'évaluation le permettent – la forme d'une observation du candidat en situation professionnelle réelle. Dans ce cas, l'évaluateur procède en deux temps :

- 1/ **observation** du candidat en situation professionnelle
- 2/ **entretien d'évaluation** permettant de compléter l'observation en situation

Une partie des évaluations porte également sur la préparation par le candidat et la présentation de documents portant sur son activité.

#### 4 OUTIL

Compte tenu de l'organisation des CQP, chacune des compétences doit être évaluée séparément, sur la base des critères d'évaluation figurant dans le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*.

#### 4. Restitution des résultats au candidat

La restitution des résultats de l'évaluation en entreprise au candidat s'organise en fin d'évaluation et porte sur **l'ensemble des compétences** évaluées. Elle doit s'organiser en lien étroit avec le **responsable hiérarchique** du candidat, qui donnera aux évaluateurs les consignes nécessaires.

## 4 - Les situations d'évaluation pour le CQP manager logistique en commerce de gros

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des informations qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat en situation professionnelle réelle. Pour le CQP manager logistique en commerces de gros, trois situations d'évaluation sont prévues, la première et la troisième permettant d'évaluer deux compétences :

Situations	Compétences évaluées
<b>Situation 1</b> Présentation par le candidat de l'organisation mise en œuvre pour le management et le pilotage de l'activité logistique	<b>Compétence 1</b> : organiser une activité logistique <b>Compétence 2</b> : piloter une activité logistique

Évaluation écrite à partir du dossier professionnel par l'évaluateur entreprise

<b>Situation 2</b> Observation d'une réunion d'équipe + entretien avec le candidat	<b>Compétence 3</b> : organiser et animer des équipes logistiques
---	---

Observation de la réunion d'équipe par l'évaluateur entreprise  
Entretien d'évaluation : 1 heure

<b>Situation 3</b> Entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat, la communication et le respect des procédures	<b>Compétence 4</b> : communiquer avec les services et les partenaires de l'entreprise <b>Compétence 5</b> : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement
--	---

Entretien d'évaluation : 1 heure environ

## 4.1 - Situation 1 : présentation par le candidat de l'organisation mise en œuvre pour le management et le pilotage de l'activité logistique

### Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

▸ Il est demandé au candidat de procéder à l'**analyse de ses pratiques** en matière d'organisation et de pilotage de son activité logistique. À partir de son dossier professionnel, le candidat prépare une **intervention orale** auprès des évaluateurs.

Celle-ci se compose :

- d'une analyse de la manière dont sont **utilisés les indicateurs, les outils, les fonctions support**, etc. pour l'**organisation** de l'activité logistique,
  - d'une analyse de la manière dont est **contrôlée** et **adaptée** la mise en œuvre des **modes opératoires** et des **règles de fonctionnement**,
  - d'une analyse de la manière dont les risques de **fluctuation de l'activité** sont **appréhendés** et, le cas échéant, des **mesures d'adaptation** sont proposées et mises en œuvre,
  - d'une analyse de la manière dont sont **utilisés les indicateurs et les outils** pour le **pilotage** de l'activité logistique,
  - d'une analyse de la manière dont les **activités logistiques** sont **améliorées** par des actions correctrices ou de progrès,
  - d'une analyse de la manière dont les **conditions de travail**, la **santé** et la **sécurité au travail** sont **améliorées** par la proposition et la mise en œuvre d'actions spécifiques.
- Pour ce faire, le candidat peut s'appuyer sur des exemples issus de son expérience. L'évaluation entreprise évalue le candidat à partir de son dossier professionnel (deux parties du dossier sont concernées par cette évaluation, à savoir celle portant sur « L'organisation d'une activité logistique » et celle portant sur « Le pilotage d'une activité logistique »). Il devra également s'assurer que le candidat a préparé une présentation de ces éléments à destination de l'évaluateur externe. Pour ce faire, il devra produire, pour sa présentation, tous les supports qu'il juge utiles (données chiffrées, tableaux de bord, graphiques, calendriers, photos, présentation PowerPoint...).

## Quels points examiner dans l'entretien d'évaluation ?

- › Dans son examen du dossier du candidat l'évaluateur entreprise sera plus particulièrement attentif à :
  - La manière dont le candidat **organise son activité logistique** : Quels indicateurs et outils utilise-t-il ? avec quelle fréquence s'y réfère-t-il ? Quelles fonctions support implique-t-il ? De quelle manière ? Comment s'assure-t-il du respect du budget établi ? Quels contrôles de la mise en œuvre des modes opératoires et des règles de fonctionnement réalise-t-il ? avec quelle fréquence ? Comment sont consignés leurs résultats ? Dans quels cas propose-t-il des adaptations des modes opératoires et des règles de fonctionnement ? Comment anticipe-t-il les risques de fluctuation de l'activité ? Dans quels contextes a-t-il proposé des mesures pour faire face à ces risques de fluctuation de l'activité ? Quels autres services sont impliqués dans la mise en œuvre de ces mesures ? Quelles sont les principales causes des écarts entre les réalisations réelles et les réalisations prévisionnelles ? Quelles sont les principales causes des risques de non-respect des délais ?
  - La manière dont le candidat **pilote son activité logistique** : Quels indicateurs et outils de suivi et de gestion utilise-t-il ? avec quelle fréquence s'y réfère-t-il ? Comment utilise-t-il les informations qu'ils fournissent ? Quels sont les principaux types d'écarts et quelles sont leurs causes ? Comment détecte-t-il les anomalies, dysfonctionnements et activités logistiques à optimiser ? Quelles propositions d'amélioration a-t-il proposées ? À quels points est-il attentif lors de la formulation de propositions d'amélioration ? Comment évalue-t-il ces propositions d'amélioration ? Quels sont les facteurs susceptibles d'impacter les conditions de travail, la santé et la sécurité au travail ? Dans quels cas propose-t-il des mesures d'amélioration des conditions de travail, de la santé et de la sécurité au travail ? Dans quels cas a-t-il pris des mesures d'urgence ? Quelles étaient ces mesures ?

En fonction des éléments présents dans le dossier professionnel du candidat, l'évaluateur entreprise remplit la grille d'évaluation portant sur la **compétence 1 : « Organiser une activité logistique »** et sur la **compétence 2 : « Piloter une activité logistique »**.



## 4.2 - Situation 2 : observation d'une réunion d'équipe

### Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- ▶ Le candidat prépare et anime une réunion d'équipe au cours de laquelle il lui est demandé :
  - de présenter les **résultats** de la période écoulée,
  - de présenter les **objectifs** de la période à venir,
  - de **mobiliser l'équipe** autour des actions à conduire.

L'évaluateur entreprise assiste à cette réunion. Le candidat est libre de préparer, pour cette réunion, tout support qui lui semblera utile. À l'issue de la réunion, il lui est demandé de **rédiger un relevé de décisions** et de le remettre à l'évaluateur. L'évaluateur entreprise conduit alors auprès de lui un entretien.

### Combien de temps échanger avec le candidat ?

- ▶ La durée de l'entretien qui suit la réunion avec l'évaluateur est de **1 heure**.

## Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- ▶ À l'issue de l'observation de la réunion d'équipe
  - La manière dont il a **préparé sa réunion** : comment a-t-il préparé ses supports ? Comment a-t-il sélectionné les informations présentées ? Comment a-t-il établi l'ordre du jour de la réunion ? À quelle fréquence organise-t-il des réunions d'équipe ?
  - La manière dont il a **animé sa réunion** : comment s'est-il assuré de la bonne compréhension des informations communiquées ? Comment s'est-il organisé pour que les participants soient incités à prendre la parole ? Comment a-t-il procédé pour gérer le temps consacré à la réunion ?
  - La manière dont il a **suivi les résultats** de la réunion : quels choix a-t-il opérés pour rédiger le relevé de décisions ? Comment l'a-t-il diffusé ? Comment sera-t-il suivi ?
- ▶ Dans le cadre de l'entretien sur la compétence
  - La manière dont il intervient dans le **recrutement de nouveaux collaborateurs** : est-il associé au recrutement de nouveaux collaborateurs ? Comment procède-t-il pour définir le profil adéquat ? Pour conduire un entretien de recrutement ? Met-il en place des périodes d'intégration des nouveaux embauchés ? De quelles actions se composent-elles ? Comment mobilise-t-il les autres membres de l'équipe dans l'accueil des nouveaux embauchés ?
  - La manière dont il prépare et conduit les **entretiens individuels** avec les membres de l'équipe : quels sont les différents types d'entretiens conduits ? Comment sont-ils préparés ? Menés ? Suivis ?
  - La manière dont il **organise le travail** de son équipe : comment les activités sont-elles réparties entre les membres de l'équipe ? Selon quels principes les plannings sont-ils établis ? En quoi s'assure-t-il qu'ils respectent la réglementation en vigueur ? Comment l'activité des équipes logistiques est-elle suivie ?
  - La manière dont il **transmet les consignes** aux membres de l'équipe : quelles précautions prend-il pour que les consignes transmises soient claires et bien comprises ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la **compétence 3 : « Organiser et animer des équipes logistiques »**.

**ATTENTION !** L'entretien d'évaluation est un temps d'**apport d'informations de la part du candidat**. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat a conduit la réunion à laquelle il a assisté. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

### 4.3 - Situation 3 : entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat, la communication et le respect des procédures

#### Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- › Le candidat prépare, dans son dossier professionnel :
  - une présentation de son **organisation personnelle**,
  - une présentation de la manière dont il **communique** au sein de l'entreprise,
  - une présentation de la manière dont il traite les **aléas** et les **situations délicates**,
  - une présentation de la manière dont il s'assure, au sein de son équipe, du **respect des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement**.

Une fois cette préparation effectuée, il adresse son dossier professionnel à l'évaluateur entreprise qui conduit un entretien auprès de lui pour approfondir les points qui resteraient obscurs.

#### Combien de temps échanger avec le candidat ?

- › La durée de l'entretien est de **1 heure environ**.

## Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur doit approfondir différents points. Pour ce faire, il peut notamment questionner le candidat sur :
  - La manière dont il **communique avec les différents services de l'entreprise** : avec quels services échange-t-il régulièrement des informations ? Comment s'assure-t-il que les informations transmises ont été comprises ? Comment sélectionne-t-il les informations transmises aux autres services de l'entreprise ? Comment relaie-t-il les contraintes et les problématiques liées à l'activité logistique ?
  - La manière dont il traite les **aléas et les situations délicates** : quels sont les aléas ou les situations délicates les plus fréquents ? Comment procède-t-il pour les traiter ? Comment associe-t-il les autres services de l'entreprise ? Comment s'organise-t-il pour maintenir la qualité des relations avec les clients internes et externes ?
  - La manière dont il **assure la traçabilité de ses activités** : quels sont les différents types de documents qu'il utilise pour assurer la traçabilité des activités du service ? Quels sont les intérêts de cette formalisation ? À quels points est-il particulièrement attentif lors de la rédaction de comptes-rendus ? Pourquoi ?
  - La manière dont il **contrôle le respect des procédures Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement** par son équipe : comment informe-t-il ses collaborateurs des procédures à respecter ? Quelles actions met-il en œuvre pour contrôler que ces procédures sont respectées ? A-t-il déjà eu à intervenir suite au non-respect d'une procédure ? De quoi s'agissait-il ? Comment est-il intervenu ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la **compétence 4 : « Communiquer avec les services et les partenaires de l'entreprise »** et la **compétence 5 « Contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement »**.

## 5 - Remplir les grilles d'évaluation

Afin de formaliser son évaluation des compétences des candidats, il est recommandé à l'évaluateur de noter au fur et à mesure des observations les résultats obtenus et de synthétiser ses observations. Cette prise de notes permettra d'identifier les points sur lesquels les observations se sont révélées insuffisantes pour évaluer le candidat. Ces points devront donc être abordés au cours de la phase d'entretien d'évaluation.

- ▶ L'ensemble des situations (observation d'une réunion d'équipe, réalisation d'entretiens d'évaluation...) peut être noté pour chaque critère d'évaluation selon une échelle de 1 à 4 :
  1. maîtrise insuffisante
  2. maîtrise moyenne
  3. bonne maîtrise
  4. excellente maîtrise

### Réalisation d'un entretien d'évaluation

- ▶ Il est demandé à l'évaluateur entreprise :
  1. de procéder aux observations
  2. de procéder aux entretiens d'évaluation
  3. pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer sa notation de 1 à 4
  4. de réaliser, le cas échéant, pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
  5. de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise

## 6 - Quelques points de repère

Nous vous proposons ci-dessous quelques points de repère méthodologiques pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP.

### Avant toute évaluation

- Je relis attentivement et je me remémore l'ensemble des outils d'évaluation (référentiel de compétences du CQP, grilles d'évaluation à remplir, indicateurs et critères d'évaluation).
- Je m'informe sur les activités professionnelles précises du candidat.
- Je prépare et je rassemble l'ensemble des documents nécessaires à l'évaluation (en particulier les grilles d'évaluation et le dossier professionnel préalablement renseigné par le candidat).

### Pour les observations en situation de travail réelle

- Je présente le déroulement de l'évaluation au candidat.
- Je mets en confiance la personne évaluée en lui précisant que l'évaluation va porter sur sa manière de procéder en situation de travail réelle et qu'il s'agit avant tout de mettre en évidence ses compétences professionnelles.
- Je m'appuie sur les outils CQP pour conduire les évaluations.
- Je note au fur et à mesure les points qui devront être vérifiés au cours de l'entretien d'évaluation qui suivra et les exemples sur lesquels je vais m'appuyer.
- Je n'oublie pas de conclure l'observation.

### Pour les entretiens d'évaluation

- Je m'assure que les conditions de l'entretien seront bonnes et que je disposerai, ainsi que le candidat, d'un temps suffisant (éviter les locaux bruyants, passants, vitrés, les téléphones qui sonnent pendant l'entretien...).
- Je prépare l'entretien en récapitulant les questions que je souhaite poser au candidat.
- J'accueille le candidat et je cherche à le mettre à l'aise.
- Je rappelle les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler.
- Je donne au candidat la durée indicative de l'entretien, sachant que s'il est plus long ou moins long, ce n'est ni bon ni mauvais signe...
- Je laisse le candidat s'exprimer.
- Je cherche à identifier ce que le candidat fait vraiment dans sa pratique professionnelle et non ce qu'il devrait faire en posant des questions concrètes et ciblées, en demandant des exemples...
- Je reformule régulièrement ce que dit le candidat pour être certain de bien comprendre et pour le relancer (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »).
- Je veille à ne pas émettre de jugements de valeur, et à éviter de laisser transparaître mon avis par la formulation d'une question.
- J'évite de parler de ce que je fais, de couper la parole au candidat, de le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, de donner des conseils ou des avis au candidat.
- Je pose toutes les questions nécessaires pour pouvoir apprécier l'activité réalisée par le candidat
- Je n'oublie pas de conclure l'entretien.
- Je précise à la personne ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation en entreprise et du *Dossier professionnel* à la branche, convocation à un entretien d'évaluation externe à l'entreprise, puis transmission des résultats.

### En fin d'évaluation :

- Je renseigne de manière lisible et je signe les outils d'évaluation : ce document fait partie du dossier présenté à la CPNEFP.
- Je transmets les documents au secrétariat de la CPNEFP  
CGI Campus - 18, rue des Pyramides - 75001 Paris.

## La Commission Paritaire Nationale de la CCN des Commerces de Gros est composée d'un collège employeurs et d'un collège salariés

### Les organisations professionnelles

- › FEDA : [www.feda.fr](http://www.feda.fr)
- › FEDIN : [fdi.federation@gmail.com](mailto:fdi.federation@gmail.com)
- › FENSCOPA : [www.fenscopa.com](http://www.fenscopa.com)
- › FGME : [www.fgme.fr](http://www.fgme.fr)
- › FNAS : [www.fnas.fr](http://www.fnas.fr)
- › FNCPLA : [www.fncpla.org](http://www.fncpla.org)
- › FND : [f.n.d@wanadoo.fr](mailto:f.n.d@wanadoo.fr)
- › FGFP : [fgfpfrance@aol.com](mailto:fgfpfrance@aol.com)
- › NAVSA : [www.navsa.fr](http://www.navsa.fr)
- › PRS : [ufipa@wanadoo.fr](mailto:ufipa@wanadoo.fr)
- › SNDCP : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
- › SNGFGBT : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
- › SYNDIGEL : [www.syndigel.org](http://www.syndigel.org)
- › UCAPLAST : [www.ucaplast.fr](http://www.ucaplast.fr)
- › UNCGFL : [www.uncgfl.fr](http://www.uncgfl.fr)
- › UPCP : [upcp@wanadoo.fr](mailto:upcp@wanadoo.fr)
- › VCI : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
- › CGI : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)

### Les organisations syndicales de salariés

- › CFDT : [www.cfdt-services.fr](http://www.cfdt-services.fr)
- › CGT : [www.cgt.fr](http://www.cgt.fr)
- › CSFV CFTC : [www.csfv.fr](http://www.csfv.fr)
- › FEC CGT FO : [www.fecfo.fr](http://www.fecfo.fr)
- › FGTA FO : [www.fgtafo.fr](http://www.fgtafo.fr)
- › FNAA CFE CGC : [www.cfecgcagro.com](http://www.cfecgcagro.com)
- › FNECS CFE CGC : [www.fneecs-cfecgc.org](http://www.fneecs-cfecgc.org)



COMMERCE DE GROS  
ET INTERNATIONAL

La démarche a été construite avec l'appui de l'Observatoire  
des métiers d'Intergros et le concours financier d'Intergros