

Certificat de Qualification  
Professionnelle (**CQP**)  
**Chef d'équipe logistique  
en commerces de gros**

CHEF D'ÉQUIPE LOGISTIQUE

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

**Sommaire**

Présentation	p. 2
1 - Les différentes étapes du parcours du candidat au CQP	p. 3
2 - L'organisation de l'entretien d'évaluation externe	p. 4
3 - La conduite de l'entretien d'évaluation externe	p. 5
3.1 - Compétence 1 : mettre en œuvre les techniques logistiques	p. 6
3.2 - Compétence 2 : animer une équipe logistique	p. 8
3.3 - Compétence 3 : accompagner la montée en compétences des membres de son équipe	p. 10
3.4 - Compétence 4 : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique	p. 12
3.5 - Compétence 5 : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement	p. 14
4 - Remplir les grilles d'évaluation	p. 16
5 - Quelques points d'attention	p. 17

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

Cette évaluation, réalisée au travers d'un entretien avec le candidat, **est déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'évaluation des compétences réalisée en **entreprise**.

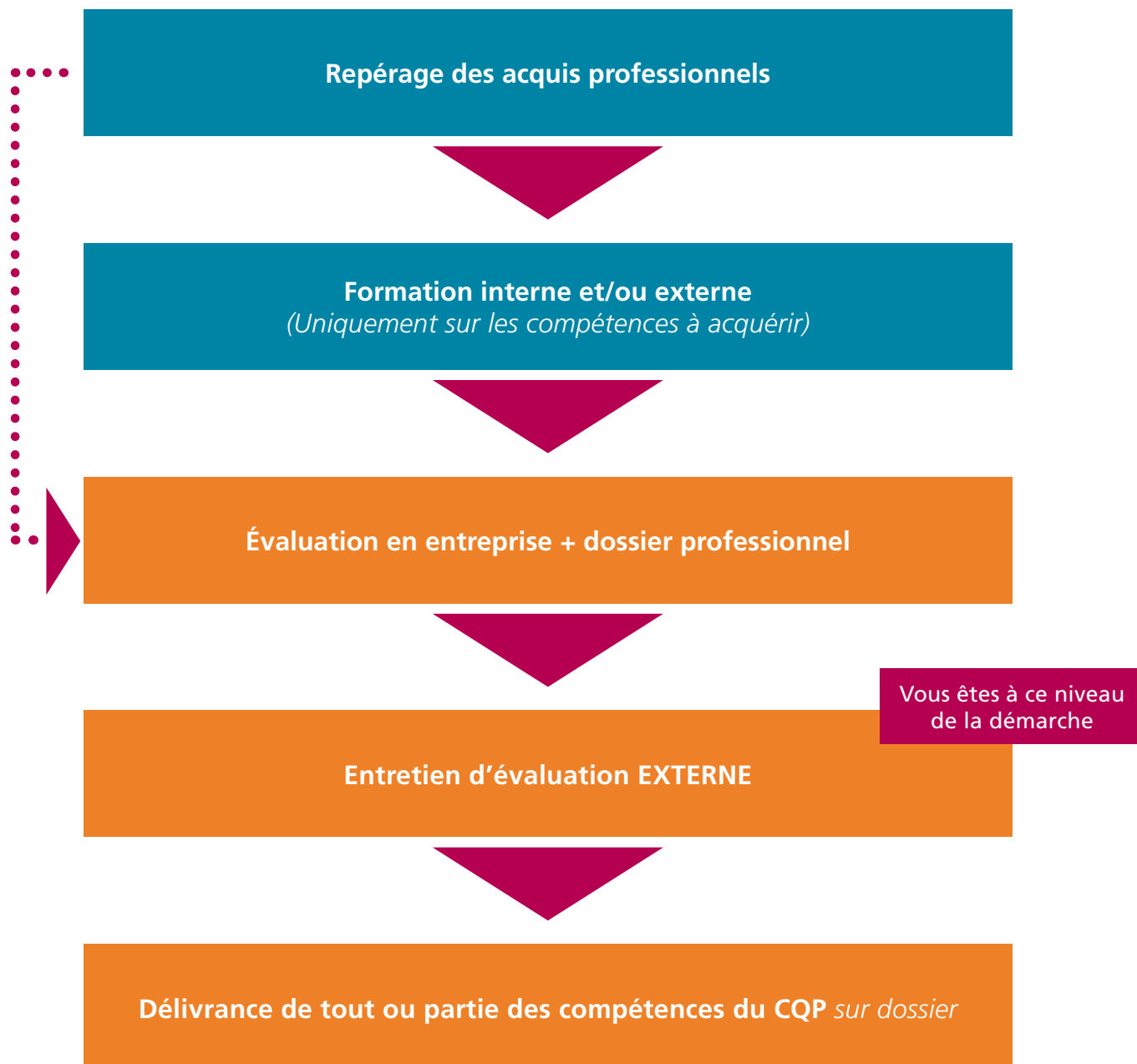
Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent document.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être réalisée cette évaluation**, le contenu du **référentiel CQP** ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

**ATTENTION !** En tant qu'évaluateur, vous allez avoir accès à des informations relatives à des individus et à des entreprises. Vous ne devez **en aucun cas diffuser ces informations à des tiers**, celles-ci étant **confidentielles** et vous étant transmises dans le **seul but de vous permettre de participer à la délivrance d'une certification professionnelle**.

## 1 - Les différentes étapes du parcours du candidat au CQP

Le **parcours** d'un candidat au CQP chef d'équipe logistique en commerces de gros se compose de **différentes étapes** qui sont **les mêmes** quel que soit le **profil du candidat** ou **l'entreprise** dans laquelle il exerce ses activités :



L'entretien d'évaluation externe est donc la **dernière étape** dans le **parcours** du candidat avant que son dossier soit présenté au **jury paritaire** de branche. Vous pourrez rencontrer des candidats ayant suivi différents parcours de formation, en fonction des résultats de l'entretien de repérage des acquis.

## 2 - L'organisation de l'entretien d'évaluation externe

1

OUTIL

› Avant de rencontrer le candidat pour l'entretien d'évaluation, vous aurez **pris connaissance** :

- du *Livret de repérage des acquis* qui a permis de concevoir le parcours de formation du candidat,
- des résultats de l'évaluation en entreprise, au travers du *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*,
- du *Dossier professionnel* du candidat.

4

OUTIL

3

OUTIL

L'entretien d'évaluation externe doit permettre de compléter ces évaluations et, le cas échéant, de lever les doutes subsistant à l'issue de l'évaluation en entreprise.

5

OUTIL

Cet entretien doit donc être **préparé** au travers des **grilles** figurant dans le *Livret d'évaluation externe*.

5

OUTIL

Une fois en entretien avec le candidat, vous veillerez à :

- vérifier son identité et lui demander de signer la première page du *Livret d'évaluation externe*,
- vous présenter,
- lui rappeler les objectifs et les conditions de déroulement de l'entretien, en lui précisant que vous avez pris connaissance des résultats de l'évaluation en entreprise ainsi que de son *Dossier professionnel*,
- lui indiquer que la décision relative à l'attribution du CQP sera prise et lui sera notifiée ultérieurement par le jury paritaire de branche.

3

OUTIL

L'entretien prend ensuite la forme d'un échange que vous menez, pendant **vingtaine de minutes**. Il est recommandé de demander au candidat d'évoquer des exemples **concrets** de **situations** professionnelles qu'il a été amené à vivre afin d'illustrer la manière dont il met en œuvre ses compétences professionnelles dans différents domaines.

Seule la compétence portant sur le traitement des réclamations porte sur une étude de cas que vous lui proposez à partir de votre propre expérience, soit en lui posant des questions, soit en organisant un « jeu de rôles ».

5

OUTIL

Une fois l'entretien réalisé, vous devez renseigner la **fiche de synthèse** figurant dans le *Livret d'évaluation externe*. Attention de veiller à renseigner de manière lisible le livret d'évaluation, de le signer et de transmettre sans délai le dossier du candidat au secrétariat de la CPNEFP  
CGI Campus - 18, rue des Pyramides - 75001 Paris.

## 3 - La conduite de l'entretien d'évaluation externe

- › Le CQP chef d'équipe logistique en commerces de gros se compose de 5 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation au cours de l'entretien** :

### Compétence 1

Mettre en œuvre les techniques logistiques

### Compétence 2

Animer une équipe logistique

### Compétence 3

Accompagner la montée en compétences des membres de son équipe

### Compétence 4

Transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique

### 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 chef d'équipe logistique en commerces de gros et au CQP manager 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.

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des **informations et conseils** qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat, en particulier un rappel des compétences composant le référentiel CQP, les critères d'évaluation de ces compétences, ainsi que des exemples de questions à poser au candidat.

Ces questions ne sont qu'indicatives, chaque évaluateur étant libre de les adapter en fonction des points qu'il souhaite vérifier dans son échange avec le candidat. Il sera en particulier opportun de revenir sur le contenu du *Dossier professionnel*, dans lequel le candidat s'exprime sur son parcours et ses compétences, ainsi que sur les résultats de l'évaluation réalisée en entreprise pour cibler les questions à poser. Bien évidemment, l'entretien d'évaluation externe ne consiste pas à poser au candidat toutes les questions citées en exemple !

## 3.1 - Compétence 1 : mettre en œuvre les techniques logistiques

### Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Contrôler la conformité de produits et des documents qui les accompagnent
- Réaliser des opérations de manutention, de déplacement et de rangement adaptées aux produits commercialisés par l'entreprise
- Réaliser le comptage des produits et marchandises en respectant les procédures lors des opérations d'inventaire
- Identifier les procédures et consignes à mettre en œuvre en fonction de l'opération à réaliser
- Identifier les impacts de ses activités sur la chaîne logistique et les enjeux en termes de qualité de service client

### Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

#### **Contrôles de conformité**

Capacité à réaliser les contrôles quantitatifs sans erreur, à réaliser les contrôles qualitatifs en tenant compte des particularités des produits, à vérifier la conformité des documents accompagnant les produits, à identifier et à signaler les écarts, anomalies et non-conformités.

#### **Manutention, déplacement et rangement des produits**

Capacité à identifier sans erreur les produits à déplacer, à localiser sans erreur les aires de destination, à respecter les conditions de stockage des produits à particularités, à respecter les consignes en matière de déplacement, d'affectation et de rangement, à respecter les consignes en matière de qualité, de sécurité, de sûreté, de gestes et postures, à utiliser les moyens et engins de manutentions de manière appropriée et conformément à la réglementation en vigueur.

#### **Respect des procédures et consignes en vigueur**

Capacité à identifier, expliciter et respecter les procédures et consignes, à identifier et à signaler les anomalies et incidents.

#### **Compréhension de la chaîne logistique**

Capacité à expliciter les enjeux de l'activité logistique sur la qualité de service client, à expliciter l'importance des contrôles en logistique, à expliciter les impacts des erreurs effectuées sur les autres maillons de la chaîne logistique.

## Quels exemples de questions à poser au candidat ?

- ▶ Quelles vérifications faites-vous pour contrôler la conformité des produits reçus et à expédier ? À quels points êtes-vous particulièrement attentif et pourquoi ?
- ▶ Quels documents accompagnent les produits ? Comment contrôlez-vous leur conformité ? À quels points êtes-vous attentif et pourquoi ?
- ▶ Comment vous assurez-vous d'une absence d'erreur dans le contrôle de la quantité des produits ?
- ▶ Enregistrez-vous les résultats des contrôles de conformité des produits et des documents que vous réalisez ? Quels documents ou outils utilisez-vous ?
- ▶ Quelles sont les écarts, anomalies ou non-conformités que vous rencontrez le plus fréquemment ?
- ▶ Comment procédez-vous en cas d'écart, anomalie ou non-conformité des produits ou des documents les accompagnant ?
- ▶ Quels sont les principaux produits que vous manutentionnez, déplacez ou rangez ?
- ▶ Comment identifiez-vous les produits que vous devez déplacer ou ranger ?
- ▶ Quels sont les risques liés à chacun d'eux et les précautions à prendre lors de leur manutention, leur affectation et leur stockage ?
- ▶ À quels éléments êtes-vous attentif pour localiser les zones et aires de destination des différents produits ? Pourquoi ? Quels sont les risques ?
- ▶ Quelles sont les règles et consignes que vous respectez en matière de sécurité, de sûreté, de gestes et postures lors des manutentions et des déplacements de produits ? Quels sont les risques encourus en cas de non-respect ?
- ▶ Quelles sont les règles et les consignes que vous respectez en matière de qualité ? Quelles peuvent être les conséquences de leur non-respect ? Donnez des exemples.
- ▶ Quels sont les moyens et engins de manutention que vous utilisez ? Pour effectuer quelles opérations ?
- ▶ Quelles sont les principales règles à respecter pour l'utilisation des différents moyens et engins de manutentions que vous utilisez ?
- ▶ Quelles sont les procédures et les consignes que vous appliquez pour la réception, la préparation, l'expédition... ?
- ▶ Quelles sont les procédures et les consignes que vous appliquez pour réaliser des inventaires ?
- ▶ Comment vous assurez-vous de l'absence d'erreur lors des comptages d'inventaires ?
- ▶ Quels sont les anomalies ou les incidents que vous rencontrez lors des inventaires ? Comment les traitez-vous ?
- ▶ Quels sont les différents maillons de la chaîne logistique dans votre entreprise ?
- ▶ Comment une erreur produite sur un maillon se répercute sur les autres ? Donnez des exemples.
- ▶ Quels est l'impact de l'activité logistique sur la qualité de service client ? Quelles conséquences une défaillance de l'activité logistique peut-elle avoir sur la qualité du service client ? Donnez des exemples.
- ▶ Quel sont les risques liés à une absence de contrôle dans les activités logistiques ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 1 : mettre en œuvre les techniques logistiques.

## 3.2 - Compétence 2 : animer une équipe logistique

### Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Accueillir les nouveaux membres de l'équipe
- Expliciter la nature des activités à réaliser
- Fixer des objectifs clairs et mesurables
- Transmettre des consignes
- Répartir les activités à réaliser au sein de l'équipe en prenant appui sur les compétences de chacun
- Identifier les activités réalisées de manière incorrecte
- Expliquer comment reprendre un travail réalisé de manière incorrecte
- Traiter les difficultés et les situations conflictuelles au sein de l'équipe

### Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

#### **Intégration des nouveaux membres de l'équipe**

Capacité à accueillir un nouveau membre de l'équipe, à mettre en œuvre un parcours d'intégration dans le périmètre d'activités, à vérifier la transmission des informations générales sur l'entreprise, des équipements, matériels et documents nécessaires au nouvel arrivant, à identifier les éventuelles difficultés et à accompagner le nouvel arrivant.

#### **Organisation du travail**

Capacité à tenir compte des caractéristiques des membres de l'équipe lors de la répartition des activités, à répartir la charge de travail de manière équilibrée entre les membres de l'équipe, à prendre en compte les variations d'activité pour répartir ou adapter la charge de travail, à identifier les risques de non-respect des délais et à réajuster la répartition des activités.

#### **Communication et suivi des consignes**

Capacité à transmettre claires, réalistes, adaptées aux caractéristiques des membres de l'équipe, à vérifier par oral la compréhension des consignes et des informations transmises, à vérifier la mise en œuvre des consignes.

#### **Traitement des difficultés**

Capacité à délivrer des conseils pertinents aux membres de l'équipe en cas de réalisation incorrecte d'une activité, à identifier et signaler aux membres de l'équipe les difficultés, retards, non-respects des règles de vie dans l'entreprise, à identifier et traiter avec recul les conflits entre membres de l'équipe.



## Quels exemples de questions à poser au candidat ?

- › Avez-vous une expérience de l'accueil d'un nouveau membre dans l'équipe ?
- › Comment intégrez-vous un nouveau membre dans l'équipe ? Existe-t-il un parcours d'intégration prévu dans l'entreprise ? Quels en sont les différents aspects ou étapes ?
- › Quelles sont les informations, les documents que vous transmettez à un nouveau membre de l'équipe ?
- › Quel accompagnement proposez-vous aux nouveaux membres de l'équipe lors de leur période d'intégration ? Comment identifiez-vous leurs éventuelles difficultés ?
- › Comment répartissez-vous les activités entre les membres de l'équipe ? Quels critères et éléments prenez-vous en compte ? À quels points êtes-vous attentif ? Pourquoi ?
- › Quelles sont les principales causes des variations d'activités dans votre contexte professionnel ? Quels sont les impacts des variations d'activité sur la répartition du travail entre les membres de l'équipe ? Comment vous adaptez-vous aux variations d'activité au niveau de la répartition du travail ?
- › Quels sont les risques ou les conséquences liés à une répartition du travail inadaptée ?
- › Dans quels cas pouvez-vous être amené à réajuster la répartition du travail au sein de l'équipe ? Dans ce cas, comment procédez-vous ?
- › Sur quels aspects portent les principales consignes que vous communiquez aux membres de l'équipe ? Donnez des exemples de consignes que vous communiquez.
- › À quels points êtes-vous attentif lors de la communication avec votre équipe et lors de la transmission des consignes ? Quelles sont les principales sources d'erreur ou d'incompréhension ?
- › Comment vérifiez-vous que vos consignes ont été comprises par tous les membres de l'équipe ?
- › Comment vérifiez-vous l'application de vos consignes ?
- › Comment réagissez-vous en cas de non-application des consignes ?
- › Comment identifiez-vous les difficultés que rencontrent les membres de votre équipe pour réaliser leurs activités ?
- › Décrivez des difficultés qu'ont rencontrées des membres de votre équipe pour réaliser leurs activités. Comment avez-vous réagi ?
- › Au sein de l'équipe, comment traitez-vous les retards et le non-respect des règles de vie de l'entreprise ?
- › Comment identifiez-vous les conflits entre membres de l'équipe ?
- › Décrivez la façon dont vous avez traité un conflit entre membres de l'équipe. À quels points avez-vous été attentif ? Et pourquoi ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 2 : animer une équipe logistique.

## 3.3 - Compétence 3 : accompagner la montée en compétences des membres de son équipe

### Quelles compétences sont visées par le CQP ?

- ▶ Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :
  - Identifier les compétences et savoir-faire à transmettre
  - Organiser une transmission de compétences de manière progressive
  - Expliquer une activité ou un geste technique en en décomposant les différentes étapes
  - Accompagner un professionnel dans la mise en œuvre d'une nouvelle compétence, d'un nouveau savoir-faire
  - Valoriser les progrès réalisés
  - Repérer les capacités et aptitudes des membres de l'équipe

### Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

#### Identification des compétences à transmettre

Capacité à identifier les compétences devant être maîtrisées pour tenir un poste, à prendre en compte les acquis du salarié, à repérer et formaliser les compétences devant faire l'objet d'une transmission.

#### Transmission des compétences

Capacité à identifier les différentes étapes permettant d'acquérir les compétences visées, à décomposer les activités, les gestes techniques en différentes étapes, à donner des explications données simples et accessibles, à expliciter les termes techniques, à vérifier les acquisitions de compétences.

#### Accompagnement des membres de l'équipe

Capacité à rechercher l'autonomie des salariés en situation d'acquisition de compétences chaque fois que possible, à délivrer des conseils permettant de progresser, à identifier et valoriser les progrès.

#### Repérage des capacités et aptitudes

Capacité à identifier les membres de l'équipe susceptibles de prendre en charge de nouvelles activités, à identifier les besoins en accompagnement et les axes de progression.

## Quelques exemples de questions à poser au candidat ?

- › Comment identifiez-vous les compétences devant être maîtrisées pour tenir un poste dans votre équipe ? Quels outils ou documents utilisez-vous pour cela ?
- › Comment identifiez-vous les compétences à transmettre à un ou aux membre(s) de l'équipe ? Quels critères prenez-vous en compte ?
- › Comment préparez-vous la transmission d'une compétence ? A quels points êtes-vous attentif ? Pourquoi ?
- › Comment procédez-vous pour transmettre une compétence ? Quelles sont les différentes étapes du processus ou la démarche que vous mettez en œuvre ?
- › À quels points êtes-vous attentif lors des explications que vous donnez pour transmettre d'une compétence ?
- › Comment vérifiez-vous que les compétences transmises sont acquises par les membres de l'équipe ?
- › Comment facilitez-vous la mise en œuvre des nouvelles compétences acquises par les membres de l'équipe ? À quels points êtes-vous attentif et pourquoi ?
- › Quels types de conseils donnez-vous aux membres de l'équipe pour leur permettre de progresser ? Donnez des exemples en précisant le contexte. À quels moments donnez-vous ces conseils ?
- › Comment évaluez-vous les progrès réalisés par les membres de l'équipe ? Quels critères, outils ou indicateurs utilisez-vous ?
- › Comment identifiez-vous les membres de l'équipe susceptibles de prendre en charge de nouvelles activités ? Quels critères ou indicateurs prenez-vous en compte ?
- › Quels sont les indicateurs, les outils, les procédures que vous utilisez pour évaluer les compétences ou les capacités professionnelles des membres de l'équipe ?
- › Comment identifiez-vous un besoin en formation ou d'accompagnement chez un membre de l'équipe ?
- › Donnez des exemples d'axes de progression que vous avez repérés chez les membres de l'équipe. Qu'avez-vous proposé ou mis en œuvre ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 3 : accompagner la montée en compétences des membres de son équipe.

## 3.4 - Compétence 4 : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique

### Quelles compétences sont visées par le CQP ?

- ▶ Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :
  - Rendre compte de son activité par écrit et par oral
  - Transcrire les informations nécessaires à la traçabilité des interventions de l'équipe logistique
  - Utiliser les outils de traitement de l'information en vigueur au sein de l'entreprise
  - Communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie, autres équipes, autres services de l'entreprise, clients internes, externes...)
  - Rechercher et saisir des données dans un système informatisé

### Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

#### **Traçabilité des interventions et outils de traitement de l'information**

Capacité à rédiger les comptes-rendus clairs et exploitables par des tiers, à réaliser des comptes-rendus oraux clairs et bien ciblés.

#### **Transmission des informations**

Capacité à identifier les besoins en information des différents interlocuteurs de l'équipe logistique, à transmettre les informations aux bons interlocuteurs dans un délai raisonnable, à cibler les informations à transmettre.

#### **Utilisation des systèmes informatisés**

Capacité à utiliser correctement l'outil informatique de gestion de l'activité en vigueur, à réaliser les saisies sans erreur.

## Quelques exemples de questions à poser au candidat ?

- › À quels éléments êtes-vous attentifs lors de la rédaction d'un compte rendu ? Pourquoi ? Quels sont les risques en cas d'erreur ou de mauvaise compréhension ?
- › Quels supports ou outils utilisez-vous ? Quelles sont les modalités d'enregistrement des comptes-rendus ?
- › À qui transmettez-vous les comptes-rendus que vous rédigez ? Selon quelles modalités ?
- › À quels éléments êtes-vous attentif lors de la transmission de comptes rendus oraux ?
- › Quels sont vos différents interlocuteurs au sein de l'équipe logistique ? Quelles sont les procédures de communication que vous utilisez avec chacun d'eux ?
- › Donnez des exemples de types d'informations que vous transmettez en précisant à qui vous les transmettez. Comment identifiez-vous les bons interlocuteurs ?
- › Quelles informations utiles au fonctionnement du service vous semble-t-il important de transmettre aux membres de l'équipe ? Pourquoi ?
- › Comment identifiez-vous les besoins en informations de vos différents interlocuteurs ?
- › Comment vous assurez-vous de transmettre les informations dans des délais raisonnables ?
- › À quels points ou éléments êtes-vous attentif lorsque vous transmettez des informations ? Pourquoi ?
- › Comment sélectionnez-vous les informations à transmettre ?
- › Quels sont les outils informatiques de gestion de l'activité que vous utilisez pour assurer la traçabilité des activités de l'équipe ?
- › Quelles informations consignez-vous dans ces outils de gestion de l'activité ?
- › Quels types de difficultés, d'aléas ou d'incidents pouvez-vous rencontrer lors de l'utilisation des outils informatiques de gestion de l'activité ? Comment les traitez-vous ?
- › Décrivez une opération de saisie dans un outil informatique que vous utilisez. À quels points êtes-vous attentif ? Pourquoi ?
- › Comment vous assurez-vous de l'absence d'erreur de saisie lors du renseignement des outils informatiques

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 4 : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique.

## 3.5 - Compétence 5 : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

### Quelles compétences sont visées par le CQP ?

- ▶ Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :
  - Informer et mobiliser les membres de l'équipe logistique autour des enjeux liés au respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement
  - Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
  - Superviser et contrôler la mise en œuvre des procédures et consignes en matière de sécurité au travail

### Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

#### **Suivi et contrôle des procédures en vigueur**

Capacité à mettre en œuvre les principales dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables au sein de l'équipe logistique, à présenter à l'équipe les enjeux liés à la qualité, à contrôler la mise en œuvre des outils et consignes qualité, à définir des actions correctives adaptées.

#### **Suivi et prévention des risques professionnels**

Capacité à identifier, expliquer et mettre en œuvre les obligations pesant sur l'équipe logistique en matière d'hygiène, sécurité et environnement, à réaliser des contrôles pour évaluer le respect de la législation, des procédures et des consignes en matière d'hygiène, sécurité et environnement (port de la tenue de travail et des EPI...), à identifier et prendre en compte les spécificités des produits commercialisés par l'entreprise lors des opérations logistiques, à identifier et surveiller les risques liés à l'exercice des métiers au sein de l'équipe logistique, à appliquer le « document unique ».

## Quelques exemples de questions à poser au candidat ?

- ▶ Quelles sont les principales règles qualité, d'hygiène, de sécurité et relatives à l'environnement que vous appliquez au sein de l'équipe logistique ? Donnez des exemples concrets de leur mise en œuvre. Quels sont les risques liés à leur non-respect ?
- ▶ Comment informez-vous les membres de l'équipe sur les règles Qualité ? À quels points êtes-vous attentif lors de leur explication ? Comment vous assurez-vous qu'elles sont comprises par les membres de l'équipe ?
- ▶ Comment contrôlez-vous la mise en œuvre des règles Qualité ? Quelles vérifications faites-vous ? Avec quelle fréquence ? Les résultats des contrôles sont-ils consignés ? Comment ? Que faites-vous en cas de non-respect de ces règles ?
- ▶ Donnez des exemples d'actions correctives (relatives aux règles QHSE) que vous avez définies et précisant le contexte.
- ▶ Quels sont les risques associés à l'activité logistique en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement ? Quelles sont les mesures préventives correspondantes que vous mettez en œuvre ?
- ▶ Comment informez-vous les membres de l'équipe des principales règles relatives à l'hygiène, la sécurité et l'environnement ? À quels points êtes-vous attentif lors de leur explication ?
- ▶ Quelles sont les caractéristiques de votre tenue de travail ? Quels sont les risques liés à une tenue de travail inadaptée ?
- ▶ Quels sont les équipements de protection individuelle que vous utilisez ? Quels sont les risques liés à l'absence d'utilisation des EPI ?
- ▶ Comment contrôlez-vous le respect de la législation, des procédures et des consignes relatives à l'hygiène, la sécurité et l'environnement ? Quels types de contrôles réalisez-vous ? Quelles est leur fréquence ? Que faites-vous en cas de non-respect ?
- ▶ Quels sont les spécificités des produits commercialisés par votre entreprise ? Citez les risques associés aux principaux produits et les précautions que vous mettez en œuvre pour leur manutention, leur stockage, leur conditionnement, etc.
- ▶ Quels sont les risques professionnels liés à l'exercice des activités logistiques ?
- ▶ Quelles sont les règles et les procédures à respecter en prévention des risques professionnels liés à l'exercice des activités logistiques ?
- ▶ Quels contrôles réalisez-vous pour vérifier le respect des règles et procédures liées à la prévention des risques professionnels par les membres de l'équipe ?
- ▶ Quelles sont les principales informations contenues dans le « document unique » ? Donnez des exemples concrets de leur application.

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 5 : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement.

## 4 - Remplir les grilles d'évaluation

3

OUTIL

4

OUTIL

Les grilles d'évaluation figurant dans le livret d'évaluation externe sont à remplir en deux temps :

- › Dans un premier temps, **avant l'entretien**, vous consignerez les résultats de votre **étude du dossier du candidat** (lecture du *Dossier professionnel* et du *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*) en mentionnant les points qu'il vous semble nécessaire de vérifier en entretien.
- › Dans un second temps, **après l'entretien**, vous mentionnerez unité de compétences par unité de compétences, les **résultats de votre échange** avec le candidat en précisant si de votre point de vue la compétence est maîtrisée ou non et, le cas échéant, en indiquant vos commentaires. Ceux-ci seront lus par le jury paritaire en charge de statuer sur la délivrance de la certification.

### EXEMPLE :

**Compétence 4** : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique

#### Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture de l'écrit professionnel

- › Points de vigilance lors de transmission d'informations : demander au candidat d'expliquer s'il agit de façon similaire avec tous ses interlocuteurs et quelles sont les exigences spécifiques à chaque interlocuteur.

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

- › Creuser la manière dont le candidat échange les informations au sein de l'équipe (évaluation négative de l'entreprise sur ce point).

#### Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

- La compétence est maîtrisée                       La compétence n'est pas maîtrisée

Notez ci-dessous les éléments susceptibles d'apporter des compléments à l'évaluation réalisée en entreprise :

- › Le candidat a expliqué comment il avait pris conscience de ses difficultés en matière de transmission de l'information à ses différents interlocuteurs et quels étaient les moyens qu'il avait identifiés pour les surmonter. Il a apporté au cours de l'entretien des exemples concrets mettant en évidence qu'il a progressé dans ce domaine.



## 5 - Quelques points d'attention

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

### À faire

- › Avoir en tête en permanence le contenu du référentiel CQP et les critères et indicateurs d'évaluation associés.
- › Accueillir le candidat et chercher à le mettre à l'aise, par exemple en lui posant quelques questions sur son parcours.
- › Rappeler les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler ainsi que la durée indicative de l'entretien (20 minutes environ).
- › Laisser le candidat s'exprimer.
- › Avoir une attitude positive d'ouverture en direction du candidat, l'encourager, l'aider par des reformulations (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »).
- › Inciter le candidat à partir de situations concrètes pour les analyser.
- › Conclure l'entretien en précisant au candidat ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation à la branche, dont le jury paritaire statuera sur la délivrance de la certification.

### À éviter

- › Porter un jugement sur la manière dont le candidat exerce son activité professionnelle en fonction de ses propres points de repère (l'objet n'est pas de déterminer si, à vos yeux, le candidat est un « bon professionnel » ou pas, mais d'évaluer ses compétences sur la base du référentiel CQP et des critères et indicateurs d'évaluation associés).
- › Mener un « interrogatoire » : l'entretien d'évaluation CQP est un échange mené avec un professionnel, pas une situation d'« examen » de type « scolaire ».
- › Couper la parole au candidat, lui expliquer la manière dont il devrait procéder, le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, donner des conseils ou des avis au candidat.
- › Poser des questions sur les connaissances du candidat : l'objectif de l'entretien n'est pas de poser des « questions de cours » mais d'évaluer comment il met en œuvre ses compétences en situation professionnelle.
- › Exprimer des commentaires et des jugements de valeur devant le candidat sur la manière dont il procède ou laisser transparaître son avis par la formulation d'une question.

## 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