

Branche de la Distribution directe

Cahier des charges pour la mise en œuvre du CQP Chef d'équipe distribution

Le contexte

La distribution directe regroupe les entreprises dont l'activité principale, telle que définie par la convention collective du 9 février 2004 (IDCC 2372), « consiste dans la distribution de journaux, documents, objets et autres supports publicitaires, tous à caractère gratuit et non adressé, en boîtes à lettres ou sur la voie publique, dans le respect des autorisations légales ».

La Branche de la Distribution directe emploie 50 000 salariés, dont un nombre important de distributeurs qui pour la plupart travaille à temps partiel (45 000). Elle se compose de deux entreprises d'envergure nationale, ADREXO et MEDIAPOST, et de plusieurs entreprises d'envergure régionale ou locale. Fortes d'une large offre de services (géomarketing, exploitation des données clients, location de fichiers d'adresses qualifiées, impression des supports, diffusion en boîtes à lettres, mesure de l'efficacité des messages...), ADREXO et MEDIAPOST détiennent 95 % du marché de la distribution directe en France. On pourra consulter un portrait plus précis de la branche sur <http://mon-cep.afdas.com/content/portrait-de-branche-distribution-directe>.

La Branche de la distribution directe adhère à l'Afdas. Elle développe une politique de professionnalisation de ses personnels, en visant la plupart du temps une certification professionnelle (diplômes ou titres).

Pour le métier de chef d'équipe distribution, elle a créé en 2011 un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la formation professionnelle (CPNE) de la branche et désormais enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Après la mise en œuvre de trois promotions de candidats entre 2013 et 2016, la CPNE a rénové le CQP en 2016-17 pour prendre en compte l'évolution du métier dont la fonction de manager s'est renforcée. Les principales modifications sont les suivantes :

- La mission du chef d'équipe devient : « Dans le cadre de la stratégie fixée par son entreprise, le chef d'équipe distribution manage une équipe de collaborateurs, organise et pilote les activités de réception, de magasinage et de mise en distribution des documents, dans le respect des consignes et des process de l'entreprise. ».
- Le référentiel de compétences est découpé en trois blocs de compétences :
 - BC1 – Manager une équipe de collaborateurs ;
 - BC2 – Organiser et piloter les activités de réception, de magasinage et de mise en distribution des documents dans le respect des consignes et des process de l'entreprise ;
 - BC3 – Contribuer à la prévention des risques et à la gestion des relations sociales.
- Le dispositif de certification a été revu en profondeur : nouvelle échelle d'évaluation, nouvelles règles de délibération.

La demande

La Branche de la distribution directe souhaite proposer aux entreprises et aux salariés des actions de formation et d'accompagnement à la VAE débouchant sur le CQP précité. L'habilitation qui avait été délivrée à deux organismes de formation en 2012 est caduque.

Le présent appel d'offres vise à agréer des organismes prestataires, capables de répondre aux exigences du référentiel de certification et du référentiel d'activités et de compétences du CQP, tant par la voie de la formation que par la voie de la VAE, et d'intervenir sur tout le territoire métropolitain français. Cet agrément sera donné pour une durée de deux ans renouvelable une fois.

On prévoit qu'une session de formation au CQP sera déclenchée par une entreprise de la Branche qui choisira un ou plusieurs organismes prestataires parmi les organismes agréés par la Branche ; une session de formation rassemblera des candidats issus de plateformes de distribution directe situées dans différentes régions de France.

Le répondant à cet appel d'offres pourra :

- répondre seul pour un seul ou plusieurs des blocs de compétence du CQP, il inclura dans sa réponse le rôle qu'il sera en mesure d'assurer pour les autres prestations.

- ou faire une réponse commune avec un organisme de formation cotraitant ou sous-traitant, l'un assurant par exemple la formation au BC1 et au BC3, l'autre assurant la formation au BC2. Dans ce cas, la réponse précisera les rôles de chaque prestataire pour chaque prestation.

Les objectifs de la mission confiée aux organismes prestataires seront les suivants :

Pour les candidats par la formation

Construire des outils de positionnement initial des connaissances des candidats à la formation et proposer des parcours de formation des candidats

Réaliser les formations externes des candidats

La branche sera très attentive aux propositions incluant des séquences de e-learning accompagné en plus des séquences de formation en centre de formation.

Former les tuteurs

Dans le cadre de ce CQP, le tuteur est un acteur clé tout au long de la démarche CQP. L'entreprise pourra confier la formation des tuteurs à l'organisme prestataire.

Les missions et activités du tuteur sont les suivantes :

- Définir les activités à confier au candidat, en cohérence avec le parcours de formation préconisé et avec le référentiel d'activités et de compétences, et s'assurer de leur planification.
- Accompagner le candidat (présentation des activités à réaliser, apport d'explications ou de formation pour la réalisation, débriefing sur les difficultés rencontrées).
- Former éventuellement d'autres tuteurs du candidat à l'accompagnement du candidat si la fonction tutorale est répartie entre plusieurs tuteurs.
- A l'aide d'une grille d'évaluation, planifier et réaliser l'évaluation et fixer des axes de progrès au candidat lors du positionnement initial, du bilan intermédiaire et de l'évaluation finale.

Les formations proposées seront de deux jours au maximum.

Former les jurés le cas échéant

Une session de formation sera organisée tous les deux ans pour tous les jurés à la demande de la CPNE qui choisira un prestataire parmi les organismes agréés.

La composition du jury : le jury se tient normalement avec 4 jurés, 2 de chaque collège (collège salarié et collège employeur) et, à titre exceptionnel, *a minima* avec 2 jurés, 1 de chaque collège.

Le rôle du jury :

- Pour les candidats à l'issue de la formation, il évalue une partie des compétences du candidat au travers d'épreuves écrites, de mises en situation et de questions-réponses orales, puis il délibère au vu des 3 évaluations finales (tuteur, formateurs, jury).
- Pour les candidats par la VAE, il évalue la maîtrise globale du métier par le candidat au travers du dossier de VAE et d'un entretien sur le dossier de VAE d'une part, d'une mise en situation d'autre part, puis il délibère au vu de ces deux évaluations.

Consultez le guide du CQP pages 26 et 27.

Coordonner les relations entre le tuteur en entreprise et les formateurs en mettant en place un système de communication

Se coordonner avec le pilote du CQP dans l'entreprise

Le pilote ou le comité de pilotage du CQP dans l'entreprise est chargé en particulier d'assurer la coordination entre l'entreprise et le ou les organismes de formation, de s'assurer que les organismes de formation adaptent leurs méthodes pédagogiques aux objectifs visés, de veiller à la collaboration entre le tuteur et le manager du candidat dans l'intérêt du candidat, au remplacement de tuteurs défaillants.

Elaborer les épreuves de l'évaluation finale par les formateurs et par le jury et les faire valider par le groupe de travail du CQP

Le groupe de travail du CQP est constitué de membres de la CPNE. Par délégation de la CPNE, le groupe de travail du CQP valide les outils de repérage des connaissances déjà maîtrisées à l'entrée en formation (outils créés par les organismes prestataires agréés) et les épreuves de l'évaluation finale par les formateurs et par le jury à l'issue de la formation (épreuves élaborées par les organismes prestataires agréés).

Déclencher les évaluations en situation de travail par les tuteurs des candidats, réaliser les évaluations par les formateurs prévues

Archiver et tenir à disposition de la CPNE les épreuves d'évaluation menées par l'organisme de formation

Renseigner un bilan annuel quantitatif et qualitatif à destination de la CPNE

Ce bilan permettra à la CPNE de suivre la mise en œuvre du CQP, l'évolution des titulaires du CQP à 3 ans en vue du renouvellement d'enregistrement du CQP au RNCP, de décider du renouvellement d'agrément de l'organisme de formation.

Pour les candidats par la VAE

Décider de la recevabilité des demandes de VAE qui leur sont adressées et en informer la CPNE

Accompagner les candidats à la VAE qui le sollicitent

Pour les candidats accompagnés, mobiliser le jury dans un délai de six mois maximum après réception du dossier de VAE du candidat

L'organisme organisera si possible l'évaluation des candidats par la VAE en même temps que celle de candidats à l'issue de la formation.

Renseigner un bilan annuel quantitatif et qualitatif à destination de la CPNE

Ce bilan permettra à la CPNE de suivre la mise en œuvre du CQP, l'évolution des titulaires du CQP à 3 ans en vue du renouvellement d'enregistrement du CQP au RNCP, de décider du renouvellement d'agrément de l'organisme de formation.

Les résultats attendus de la mission de l'organisme prestataire

A l'issue de son intervention les résultats suivants doivent pouvoir être observés :

- Chaque candidat par la formation, suite à un positionnement initial, a suivi un parcours individualisé lui permettant de disposer des compétences lui faisant défaut pour maîtriser l'emploi cible.
- Les tuteurs formés ont été capables d'accompagner et d'évaluer les candidats.
- Les membres du jury ont évalué les candidats de façon pertinente et délibéré conformément aux règles fixées dans le référentiel de certification.
- La coordination entre l'organisme prestataire, l'entreprise des candidats demandeuse d'une session de formation, la CPNE et le groupe de travail du CQP a été fluide et a permis la réalisation dans les délais impartis des sessions de formation, des évaluations et des sessions de jury.
- L'archivage des épreuves d'évaluation par l'organisme prestataire est à jour.
- Les délais de décision de recevabilité et de présentation devant le jury des candidats par la VAE ont été respectés.
- L'accompagnement des candidats à la VAE a optimisé leurs chances de succès au CQP.
- Le bilan quantitatif et qualitatif de suivi des candidats formés ou accompagnés et des titulaires du CQP est produit en temps et en heure.

La proposition de l'organisme prestataire

En réponse au présent cahier des charges, la proposition attendue doit comprendre :

Concernant la mission de l'organisme prestataire

- une reformulation synthétique de la demande,
- les points de vigilance à observer par l'organisme pour la réussite de la mission,
- pour les candidats à la formation
 - les méthodes de conception des outils de positionnement initial et d'évaluation finale,

- les méthodes et les objectifs pédagogiques du cursus de formation (y compris l'articulation entre les modules de formation externe assurée par le prestataire et les accompagnements réalisés par le tuteur), sa durée indicative, le planning du cursus,
 - les modalités de coordination du prestataire avec son cotraitant ou sous-traitant éventuel et avec les autres acteurs d'une session de CQP,
 - une proposition de formation des tuteurs,
 - une proposition de formation des membres de jury,
 - une date de mise à disposition du cursus de formation, le planning détaillé des étapes de préparation du cursus,
 - le prix détaillé proposé pour chaque prestation.
- pour les candidats à la VAE, les modalités d'accompagnement des candidats, de coordination avec la CPNE, le prix proposé de l'accompagnement d'un candidat.

Concernant l'organisme prestataire

- la présentation de l'organisme prestataire indiquant notamment les implantations en France
- ses références relatives au métiers de la logistique et du management de proximité, ainsi qu'à des interventions similaires dans des dispositifs certifiants ou qualifiants,
- un CV du responsable pédagogique qui sera le référent de l'organisme prestataire pour le présent CQP et de chaque formateur ou accompagnateur de VAE pressenti pour intervenir dans ce CQP,
- une présentation de son processus de qualité (démarche qualité, investissement dans le développement des compétences de ses collaborateurs, dispositif d'évaluation de la satisfaction des stagiaires et des prescripteurs de formation) et une preuve de son référencement au Datadock.

La transmission des réponses

Les candidats peuvent demander des renseignements complémentaires d'ordre administratif ou technique à :

Mme Anna GOUJON
anna.goujon@mediapost.fr
 01.80.05.71.39

La réponse au présent cahier des charges doit nous parvenir par courrier et par courriel à l'adresse suivante :

Mme Anna GOUJON
 CPNE de la Distribution directe c/o MEDIAPOST
 7 Quai André Citroën
 CS 91597
 75740 PARIS CEDEX 15
anna.goujon@mediapost.fr

avant le 25 mai 2018

La décision de la CPNE

Le choix de la CPNE sera communiqué au plus tard en septembre 2018 aux organismes qui auront répondu à l'appel d'offres.

Annexes

- Outil 1 - Guide du CQP
- Outil 2 - Référentiel d'activités et de compétences du CQP
- Outil 3 - Modèle de réponse à l'appel d'offres