

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL CQP CADRE TECHNIQUE PIECES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

#### 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.

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animation et encadrement de l'équipe de collaborateurs</li> <li>- Participation au recrutement</li> <li>- Attribution des missions, modalités de rémunération</li> <li>- Appui aux collaborateurs</li> <li>- Définition et suivi du plan de formation</li> <li>- Tutorat de jeunes en formation alternée</li> <li>- Application des règles, normes et procédures en matière de droit du travail, de qualité, d'hygiène et sécurité</li> </ul>	<p><b>Bloc de compétences : Management d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant</li> <li>- 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 les règles d'accessibilité</li> <li>- 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</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une mise en situation professionnelle portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique (15 minutes)</li> <li>+</li> <li>■ Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme (15 minutes)</li> <li>■ Complétées par une mise en situation professionnelle portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé (15 minutes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de motivation sont mobilisées en adéquation avec la situation</li> <li>- Les conflits sont gérés en adéquation avec la situation et une solution gagnant-gagnant est trouvée</li> <li>- Les démarches de recrutement et d'accompagnement sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation et la réglementation en vigueur</li> <li>- La méthodologie de conduite des entretiens individuels annuels et professionnels est identifiée et appliquée, et la réglementation associée est respectée</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- Appliquer les règles du droit du travail 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</li> </ul>	<p><b>Candidats en VAE :</b></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"> <li>- Les actions d'accompagnement proposées aux collaborateurs sont cohérentes avec les compétences identifiées</li> <li>- Les règles du droit du travail (droits et devoirs du salarié et de l'employeur, hygiène, sécurité, ...) sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la gestion financière des PRA</li> <li>- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget</li> <li>- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord PRA / contribution à la détermination d'actions correctives</li> <li>- Suivi de l'activité des collaborateurs</li> <li>- Suivi des objectifs</li> <li>- Participation à la structuration du service ou de l'activité PRA</li> <li>- Application des règles, normes et procédures en matière de vente des pièces de rechange, et de qualité de service</li> <li>- Application des règles, normes et procédures en matière d'hygiène et sécurité des biens et des personnes</li> <li>- Contribution à la gestion des litiges</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences : Pilotage de l'activité vente PRA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer le budget prévisionnel PRA de l'entreprise en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité de vente PRA, en appliquant les règles de construction d'un budget</li> <li>- Suivre le budget PRA de l'entreprise pour réajuster l'activité de vente PRA, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence</li> <li>- Etablir des tableaux de bord pour suivre l'activité de vente PRA, en exploitant les données d'un Dealer Management System (DMS) et en choisissant des indicateurs de performance</li> <li>- Construire un plan d'actions correctives pour piloter l'activité de vente PRA, à partir de l'analyse des tableaux de bord</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une étude de cas avec restitution orale portant sur l'analyse de l'activité PRA (rotation et salubrité du stock, objectif, marge, budget, vente, inventaire) et sur les règles d'aménagement de l'espace de vente (<i>30 minutes – les candidats disposent de 20 minutes de préparation</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les chiffres clés de l'activité vente PRA (marges, charges fixes, ...) sont analysés et des actions correctives pertinentes sont proposées</li> <li>- Les tableaux de bord sont analysés de façon pertinente, à partir des indicateurs de suivi</li> <li>- Les étapes de traitement des réclamations liées à la vente PRA sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation et la réglementation en vigueur</li> <li>- Les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que la politique de prévention des risques professionnels et de protection de l'environnement (affichage, manutention, déchets, ...) sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"><li>- Suivi des garanties</li><li>- Organisation des inventaires</li><li>- Organisation des lieux de vente</li><li>- Participation au déclenchement et mise en œuvre d'actions promotionnelles</li><li>- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser le travail au sein des équipes de gestion ou de commercialisation PRA pour répertorier les missions et les tâches, en établissant des fiches de poste, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles</li><li>- Suivre l'activité PRA des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées</li><li>- Appliquer et faire appliquer la législation dans les opérations de vente PRA pour sécuriser la relation commerciale</li><li>- 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 PRA et de préserver l'environnement, en établissant et tenant à jour le document unique</li><li>- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liées à la vente PRA pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client/fournisseur, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation</li><li>- Traiter les garanties pour rembourser, remplacer ou réparer un produit PRA, en recueillant auprès des clients/fournisseurs les éléments permettant le traitement de la garantie et en respectant les Conditions Générales de Vente</li><li>- 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 d'inventaire</li></ul>	<p><b>Candidats en VAE :</b></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"><li>- La législation commerciale est appliquée en adéquation avec l'activité de vente PRA</li><li>- Les procédures de mise en place et les obligations liées aux inventaires sont identifiées et appliquées</li><li>- Les règles du merchandising (organisation du magasin PRA, animation de l'espace de vente) sont identifiées et appliquées</li></ul>
--	---	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser et aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits et créer une ambiance accueillante en vue de favoriser l'achat, dans le respect des règles de merchandising</li><li>- 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</li></ul> |  |  |
|--|---|--|--|

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.

Pour le CQP CTPRA, tous les candidats ayant obtenu l'ensemble des blocs de compétences pourront se présenter devant le jury paritaire.

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

- Manager une équipe de collaborateurs
- Analyser, organiser et suivre l'activité des collaborateurs PRA
- Piloter l'activité de vente des PRA

- **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

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### - **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,

- 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