

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

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).

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 en entreprise en situation professionnelle réelle, est **déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'entretien du candidat avec le jury final.

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 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

4  
OUTIL

La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par l'évaluateur en entreprise, sur la base de **critères** définis par la branche et qui figurent dans le *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 l'évaluateur et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes (observation en situation d'expédition de commandes en semaine 1, puis, par exemple, en semaine 3, observation sur la transmission des compétences). Ainsi, les évaluations pourront être organisées à des moments différents en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise...).

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 devant le jury final**, 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, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*.

## 2 - Le CQP chef d'équipe logistique en commerces de gros

- › 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 formelle en entreprise** :

### 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.

## 3 - Organiser une évaluation des compétences en entreprise

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

### 1. Préparation de l'évaluation

L'évaluateur doit 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.

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

Il appartient à l'évaluateur 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

## 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*. L'évaluateur peut utiliser les « **grilles d'aide à l'évaluation des compétences** » pour noter les **résultats de ses observations au fil des entretiens et des observations**.

### 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 à l'évaluateur l'ensemble des consignes nécessaires.

## 4 - Les situations d'évaluation pour le CQP chef d'équipe 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 chef d'équipe en commerces de gros, trois situations différentes d'évaluation sont prévues, la première permettant d'évaluer trois compétences différentes :

Situations	Compétences évaluées
<b>Situation 1</b> Réalisation d'une activité logistique	<b>Compétence 1</b> : mettre en œuvre les techniques logistiques <b>Compétence 4</b> : transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique

Temps d'observation du candidat : au moins une heure en situation de réception ou préparation ou expédition ou mise en stock  
Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

<b>Situation 2</b> Répartition des activités et transmission des consignes aux membres de l'équipe	<b>Compétence 2</b> : animer une équipe logistique <b>Compétence 5</b> : contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement
---	---

Temps d'observation du candidat : au moins 30 minutes  
Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

<b>Situation 3</b> Transmission d'une compétence ou d'un geste technique	<b>Compétence 3</b> : accompagner la montée en compétences des membres de son équipe
---	--

Temps d'observation du candidat : au moins 30 minutes  
Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

## 4.1 - Situation 1 : réalisation d'une activité logistique

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

Quatre possibilités sont offertes à l'entreprise, en fonction du poste occupé par le candidat

#### 1 – Réception d'une commande

➤ Le candidat est placé en situation professionnelle courante de réception de commandes ou produits.

OU

#### 2 – Préparation d'une commande

➤ Le candidat est placé en situation professionnelle courante de préparation de commandes.

OU

#### 3 – Expédition d'une commande

➤ Le candidat est placé en situation professionnelle courante d'expédition de commandes.

OU

#### 4 – Mise en stock de produits / réapprovisionnement

➤ Le candidat est placé en situation professionnelle courante de mise en stock de produits

OU

#### 5 – Supervision / réalisation d'un chargement / déchargement

➤ Il est demandé au candidat de réaliser l'activité (contrôle de conformité des produits et des documents, manutention, renseignement des outils de traçabilité et de gestion de l'activité, mise en œuvre des règles et des procédures...). Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils et être placé dans les mêmes conditions.

À l'issue de la mise en situation, le candidat explique à l'évaluateur comment il a mené cette activité, quels sont les choix qu'il a effectués, quelles procédures il a respecté et pourquoi et comment il s'est organisé pour cela.

### Combien de temps observer le candidat ?

➤ La durée de l'observation en situation de réception ou de préparation de commande ou d'expédition de commande ou de mise en stock de produits doit être d'au moins une heure. La durée de l'entretien d'évaluation qui suit doit être de 30 minutes au maximum.

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

- Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
  - la manière dont il a réalisé les contrôles de conformité et localisé les zones de stockage ou de destination
  - la manière dont il a respecté les règles et les consignes en matière de déplacement, de qualité, de sécurité, de sûreté, de gestes et postures
  - la manière dont il a respecté les règles relatives aux moyens et engins de manutention qu'il a utilisés
  - la manière dont il a renseigné les outils de traçabilité de l'activité et de gestion de l'activité
  - la manière dont il a transmis des informations
  - la manière dont il a pris en compte la spécificité des produits manutentionnés.

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur les compétences 1 et 4 : « Mettre en œuvre les techniques logistiques », « Transmettre les informations et assurer la traçabilité des activités d'une équipe logistique ».

**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 procède. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'à posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

**Rappel** : la situation 1 permet d'évaluer les compétences 1 et 4.



## 4.2 - Situation 2 : répartition des activités et transmission des consignes aux membres de l'équipe

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

- › Le candidat est placé en situation professionnelle courante de répartition des activités et de transmission des consignes aux membres de son équipe. Cela peut s'effectuer par exemple en début de journée, si cela est habituel pour le candidat de réunir son équipe à cette période, ou bien lors d'une autre période habituellement consacrée à cela. Il est important, en amont de cette évaluation, de s'entendre avec le candidat sur le moment le plus approprié pour cette observation.
- › Il s'agit pour le candidat de répartir les activités et la charge de travail au sein de son équipe, d'informer les membres de l'équipe des plannings de travail, de transmettre les consignes nécessaires à la conduite des activités logistiques, de vérifier leur mise en œuvre et de traiter les difficultés le cas échéant. Ce point avec l'équipe peut également être l'occasion d'un rappel des règles et consignes en vigueur, en particulier en matière de sécurité. Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils et documents

### Combien de temps observer le candidat ?

- › L'observation du candidat s'effectuera sur au moins 30 minutes, correspondant au temps nécessaire à la communication des différentes informations à l'équipe, au contrôle de la mise en œuvre des consignes et au traitement des difficultés.

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

- ▶ L'entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre à l'évaluateur de compléter ses observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'au maximum 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.
- ▶ Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
  - la manière dont il a réalisé la répartition des activités entre les membres de l'équipe : quels critères ou éléments a-t-il pris en compte ?
  - la manière dont il a communiqué et transmis les consignes : à quels points a-t-il été attentif ? comment a-t-il vérifié leur compréhension par chaque membre de l'équipe ?
  - la manière dont il a vérifié la mise en œuvre des consignes
  - la manière dont il a traité les difficultés : quelle était la difficulté ? pourquoi est-ce une difficulté ou un problème ? quels conseils a-t-il donné et pourquoi ? quelle méthode il a mise en œuvre ?
  - la manière dont il a mobilisé l'équipe autour des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur les compétences 2 et 5 : « Animer une équipe logistique », « Contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement ».

**ATTENTION !** Au cours de la phase d'observation, l'évaluateur peut prendre des notes mais en aucun cas parler au candidat, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

De la même façon, l'entretien d'évaluation qui se déroule à l'issue des observations a pour objectif d'approfondir la phase d'observation et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

**Rappel** : la situation 2 permet d'évaluer les compétences 2 et 5.

## 4.3 - Situation 3 : transmission d'une compétence ou d'un geste technique

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

- › Le candidat transmet une compétence ou un geste technique à un ou des membres de l'équipe. Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils et être placé dans les mêmes conditions. L'idéal est que lors de l'évaluation, le candidat soit conduit à présenter l'activité et les opérations à réaliser à un nouvel arrivant dans l'équipe, ou bien qu'il ait prévu à l'avance de former un membre de son équipe sur un point particulier.

À l'issue de la mise en situation, le candidat explique à l'évaluateur comment il a mené cette transmission, comment il l'a préparée et mise en œuvre, à quels points il a été particulièrement attentif, quels sont les choix qu'il a effectués et pourquoi et comment il s'est organisé pour cela.

### Combien de temps échanger avec le candidat ?

- › L'observation du candidat s'effectuera sur au moins 30 minutes.

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

- › L'entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre à l'évaluateur de compléter ses observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'un maximum 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.
- › Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
  - la manière dont il a identifié la compétence ou le geste à transmettre
  - la manière dont il a transmis la compétence ou le geste : quelles sont les différentes étapes de cette compétence ou de ce geste ? à quels points a-t-il été attentif dans ses explications ?
  - la manière dont il a vérifié l'acquisition de la compétence ou du geste transmis
  - la manière dont il accompagne l'acquisition de compétence ou du geste technique : comment a-t-il facilité son acquisition

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 : « Accompagner la montée en compétences des membres de son équipe ».

**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 transmis ses compétences. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

**Rappel :** la situation 3 permet d'évaluer la compétence 3.

## 5 - Remplir les grilles d'évaluation

Afin de formaliser son évaluation des compétences des candidats, il est recommandé à l'évaluateur de s'aider des grilles d'aide à l'évaluation fournies. Elles lui permettront de noter au fur et à mesure des observations les résultats obtenus et de synthétiser ses observations. Elles permettront également 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'entretiens de vente ou réalisation d'entretiens d'évaluation) doit 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

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » l'entretien d'évaluation qu'il conduit, ainsi que ses observations. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

- ▶ Il est demandé à l'évaluateur :
  1. de procéder à l'entretien d'évaluation
  2. pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer sa notation de 1 à 4
  3. de réaliser, le cas échéant, pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
  4. 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).

### 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 au CQP
- 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