



ACCORD du 14 février 2019
relatif à la création d'un nouveau certificat de qualification professionnelle (CQP) « Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture » (Convention collective nationale n° 3251 – IDCC 1517)

*(Étendu par arrêté ministériel du 3 décembre 2019 ; JORF du 13 décembre 2019.
Abroge et remplace l'accord du 6 octobre 2006 relatif à la création d'un CQP
Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets. Entré en vigueur le 14 février 2019
pour une durée indéterminée.)*

Préambule

Les partenaires sociaux de la branche du commerce de détail non alimentaire (CDNA) ont créé par un accord du 6 octobre 2006 un certificat de qualification professionnelle (CQP) de « vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets ».

12 sessions de formation, une chaque année, ont été organisées depuis cette date et environ 240 personnes ont obtenu ce titre professionnel.

L'objectif de cette formation, tel que défini dans cet accord en 2006 était le suivant : « Afin de répondre au mieux aux besoins de leurs clients, les entreprises de distribution spécialisée en jeux et en jouet ont besoin de renforcer les compétences de leurs vendeurs dans les domaines suivants : la connaissance de la clientèle, le rôle du jouet dans l'apprentissage et le développement des enfants, le merchandising, l'animation et la démonstration des produits, les comportements de vente... »

Depuis 2006, le marché du jeu et du jouet s'est profondément modifié. Auparavant les ventes sur internet n'existaient pas et le secteur se partageait entre le commerce spécialisé et la grande distribution.

Aujourd'hui les entreprises spécialisées du secteur ont besoin de se différencier des entreprises du e-commerce en plus de la grande distribution. Pour ce faire, elles doivent renforcer les compétences de leurs vendeurs en magasin car c'est un des éléments qui sera déterminant pour assurer leur pérennité et leur développement.

Face au phénomène de concentration des enseignes dans la distribution spécialisée et afin de renforcer l'employabilité des salariés du secteur, il est aussi apparu nécessaire d'élargir le champ de la formation aux secteurs des jeux vidéo et des articles de puériculture et de revoir le contenu du référentiel du CQP.

Le secteur d'activité des magasins spécialisés dans le domaine des jeux et jouets, des jeux vidéo et des articles de puériculture a plusieurs particularités :

1. une très forte saisonnalité surtout dans les jouets et les jeux vidéo,
2. la présence généralement, dans la vente de jeux, de jouets, et de jeux vidéo, de deux « clients » qu'il faut satisfaire : le parent (l'acheteur) et l'enfant (l'utilisateur),
3. un rôle de conseil très marqué lié à l'importance du choix des jeux et des jouets dans le développement de l'enfant,
4. des règles de sécurité déterminante dans le choix des articles de puériculture,
5. une gamme de produit très diversifiée,
6. des phénomènes de mode et de tendance à prendre en compte.

Les objectifs du nouveau CQP vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets sont les suivants :

1. actualiser le référentiel d'activités et de compétences professionnelles au regard des évolutions du marché et répondre aux besoins en compétences nouvelles,
2. élargir la formation aux secteurs des jeux vidéo et des articles de puériculture,
3. prendre en compte l'environnement numérique
4. structurer la certification en blocs de compétences professionnelles afin de mettre en conformité le CQP par rapport aux orientations de la loi sur la formation professionnelle pour permettre une individualisation des parcours et afin de faciliter l'accès à la certification
5. réinscrire le CQP au RNCP

Vu les décisions prises par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la branche (CPNEFP) les partenaires sociaux signataires décident de signer le présent accord qui annule et remplace l'accord du 6 octobre 2006.

Article 1. Objet de l'accord

Le présent accord entérine la création du CQP « Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture ».

Article 2. Définition et positionnement dans la convention collective nationale de la branche

Le « certificat de qualification professionnelle (CQP) vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture » est une certification attestant dans les conditions définies ci-après la qualification obtenue dans la branche du commerce de détail non alimentaire (CDNA-IDCC 1517).

L'acquisition de ce CQP permet au titulaire d'accéder au minimum au niveau III de la convention collective nationale du commerce de détail non alimentaire.

Article 3. Qualification et objectifs visés par le CQP « Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture »

Rattaché au responsable d'un rayon, d'un point de vente ou d'un magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture, le vendeur a un rôle clé dans la relation client. Formé(e) aux techniques de ventes et à la compréhension des phases de développement de l'enfant, il possède également une bonne connaissance des tendances du marché des jeux et jouets, des jeux vidéo et des produits de puériculture afin de répondre aux attentes du client. Impliqué dans l'organisation du point

de vente, il applique les techniques de merchandising relatives à l'univers des jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture. Il participe pleinement à la bonne tenue et à la valorisation du rayon, du point de vente, ou du magasin.

Afin de favoriser l'individualisation des parcours de formation, de faciliter l'accès à la formation et de renforcer la sécurisation des parcours professionnels, la certification est structurée en 5 blocs de compétences professionnelles inhérents aux activités réalisées par le vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture :

Le 1^{er} bloc de compétences concerne la gestion de la relation client dans un environnement omnicanal en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Ce bloc regroupe les 8 compétences professionnelles suivantes :

- Accueillir le client dans un magasin spécialisé de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Découvrir le client, ses attentes
- Appréhender le parcours client en recherche de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture dans un environnement omnicanal
- Rechercher des informations, renseigner le client sur les gammes de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Gérer les réclamations clients, les retours de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture
- Gérer une situation client difficile
- Participer à la politique de fidélisation client
- Prendre congé du client

Le 2^e bloc de compétences concerne la vente de jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 10 compétences professionnelles :

- Identifier les besoins du client en matière d'achats de jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Appréhender les phases de développement de l'enfant et analyser les goûts et les envies de l'enfant
- Conseiller et assister le client dans son (ses) choix dans un environnement phygital en l'orientant vers les jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture les plus adaptés à l'âge de l'enfant
- Intégrer les notions de sécurité dans le conseil au client sur les articles de puériculture
- Proposer des produits complémentaires ou additionnels, les services du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Argumenter l'offre produit proposée en expliquant le fonctionnement des jouets, les principes des jeux et jeux vidéo, les caractéristiques des articles de puériculture
- S'assurer de la disponibilité des produits en cas de rupture dans le magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Réaliser et conclure la vente des jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Réaliser un service après-vente
- Procéder à l'encaissement de la vente

Le 3^e bloc de compétences concerne la gestion de l’approvisionnement des jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 6 compétences :

- Participer à l’évaluation des besoins en anticipant les modes et tendances des jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture, l’évaluation des flux...
- Participer à la réalisation des commandes des jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture
- Réceptionner les livraisons et assurer la prise en charge des produits
- Dispatcher et déplacer les produits au sein du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Effectuer les stockages des jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture en réserve
- Assurer l’approvisionnement du rayon Participer à la réalisation des inventaires

Le 4^e bloc concerne le merchandising et de la dynamique commerciale du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il comprend 6 compétences :

- Participer à l’implantation des jeux et des jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Assurer la théâtralisation de l’offre de jeux et de jouets, articles de puériculture
- Mettre en œuvre des opérations commerciales, des actions promotionnelles les mieux adaptés aux désirs des enfants
- Participer aux animations commerciales du magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Faire des démonstrations de jeux et de jouets, jeux vidéo, d’utilisation d’articles de puériculture
- Travailler en équipe

Le 5^e bloc de compétences concerne le développement et la gestion commerciale du magasin spécialisé en jeux et jouets, jeux vidéo ou articles de puériculture.

Il regroupe 7 compétences :

- Suivre les modes et tendances dans le domaine du jeu, du jouet et des jeux vidéo
- Appréhender l’évolution du marché du jeu et du jouet, du jeu vidéo et des articles de puériculture
- Assurer une veille concurrentielle sur les marchés du jeu, des jouets, des jeux vidéo, des articles de puériculture
- Appréhender les objectifs commerciaux des magasins spécialisés jeux et jouets, jeux vidéo, articles de puériculture
- Appréhender et renseigner les tableaux de bord
- Appréhender les principaux indicateurs de performance
- Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale

Article 4. Publics concernés

Le certificat de qualification professionnelle vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture s'adresse à des salariés en poste, à des demandeurs d'emploi, à des stagiaires en contrat de professionnalisation.

Le nouvel entrant dans le métier, sans expérience professionnelle ou en reconversion professionnelle suit l'intégralité de la formation en formation continue ou en alternance.

Le salarié en poste dans une entreprise du secteur d'activité jeux, jouets, jeux vidéo, articles de puériculture bénéficie, après positionnement, d'un parcours de formation individualisé. Il est dispensé de suivre les formations relatives aux blocs de compétences acquis ; sa formation est concentrée sur les blocs de compétences à acquérir. Il est cependant évalué sur l'ensemble des blocs de compétences.

Le salarié en poste ou demandeur d'emploi justifiant d'au minimum 1 an d'expérience en lien avec la certification visée peut demander à valider le CQP par la procédure de VAE (validation des acquis de l'expérience).

Article 5. Organismes de formation

La CPNEFP du commerce de détail non alimentaire est compétente sur le choix des organismes de formation. Les organismes de formation, publics ou privés, assurant la formation de « Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture » doivent être habilités par la CPNEFP sur le parcours pédagogique qu'ils dispensent à cet effet.

L'habilitation de l'organisme de formation délivrée par la CPNEFP est valable 3 ans.

Les organismes de formation doivent respecter le cahier des charges définis par la CPNEFP. Ils doivent construire un parcours pédagogique multimodal, individualiser les parcours de formation en fonction des acquis des candidats et définir un planning de formation en tenant compte des contraintes des entreprises en raison de leur activité.

Chaque année, chaque organisme de formation habilité transmet à la CPNEFP un bilan annuel des formations réalisées.

Article 6. Obtention de la certification

Pour obtenir la certification, le candidat doit valider chacun des blocs de compétences.

Un jury d'évaluation est constitué par l'organisme de formation ayant assuré la formation du candidat, est composé d'au moins 2 membres dont un formateur et un professionnel.

La CPNEFP informée au moins 2 mois à l'avance de l'organisation du jury d'évaluation et peut décider d'y envoyer un ou plusieurs représentants (un maximum par jury) pour contrôler le bon déroulé de l'évaluation.

Au regard des grilles d'évaluation et des avis émis par le jury d'évaluation, le jury paritaire se prononce sur la délivrance ou non du CQP. Dans ce dernier cas, il se prononce le cas échéant sur les blocs de compétences acquis par le candidat. Les blocs de compétences acquis le sont définitivement. Une attestation est alors remise au candidat.

Article 7. jury paritaire d'attribution du CQP

Les règles de constitution du jury paritaire du CQP sont identiques entre les différentes voies d'accès au CQP : par la voie de l'évaluation (après un parcours de formation continue, en contrat de professionnalisation) ou par l'expérience (VAE).

Les décisions d'attribution du CQP ou la validation partielle de certains blocs de compétence sont décidées en CPNEFP sur la base des grilles d'évaluation et des avis émis par le jury d'évaluation et éventuellement des avis émis par la commission de suivi.

Article 8. Obtention du CQP dans le cadre de Validation des Acquis de l'Expérience

Dans le cas particulier de la validation des acquis de l'expérience, le candidat constitue un dossier déclaratif dans lequel il déclare son expérience professionnelle et personnelle en lien avec les 5 blocs de compétence du CQP. Le candidat est évalué par un jury évaluateur composé d'au moins 2 membres dont un formateur d'un des organismes de formation référencés n'ayant pas suivi le candidat dans le cadre de sa VAE et un professionnel sans liens professionnels avec le candidat.

Le jury propose à la CPNEFP d'accepter ou de refuser la validation ou peut proposer une validation partielle de certains blocs de compétence. Dans ce cas le jury formalise des préconisations afin de permettre au candidat d'acquérir les compétences manquantes.

Le jury transmet une information détaillée sur chacun des candidats, en précisant les raisons pour lesquelles il propose ou non de valider le CQP ou les blocs de compétence afin de permettre à la CPNEFP de prendre la décision définitive de validation, de refus ou de validation partielle.

Article 9. Moyens de contrôle des jurys d'évaluation par la CPNEFP

La CPNEFP est informée au moins 2 mois à l'avance de l'organisation du jury d'évaluation qu'il s'agisse d'une formation continue, en alternance, dans le cadre d'un parcours individualisé ou dans le cadre de la VAE.

La CPNEFP peut décider d'y envoyer un ou plusieurs représentants (maximum un par jury) pour contrôler le bon déroulé de l'évaluation.

Le temps nécessaire au représentant pour se rendre sur le lieu du jury et pour suivre l'intégralité du processus d'évaluation est rémunéré par l'employeur qui peut se faire rembourser par le CDNA sur les fonds du paritarisme.

De même les frais de déplacement du représentant de son domicile au lieu d'évaluation sont pris en charge sur justificatifs par le CDNA.

Article 10. Création d'une commission de suivi

La CPNEFP crée une commission paritaire de suivi qui sera plus particulièrement chargée de contrôler le respect par les organismes de formation du cahier des charges, du bon déroulé des formations, du suivi des stagiaires et de l'organisation des jurys d'évaluation.

La commission de suivi transmettra ses avis et ses préconisations à la CPNEFP.

Elle sera composée de 4 membres, désignés pour 3 ans : 2 représentants des salariés et 2 représentants des employeurs.

Elle se réunira au moins 2 fois par an.

Article 11. Renouvellement, modification ou suppression du CQP

Le CQP « vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets, jeux vidéo et articles de puériculture » est créé par la CPNEFP du commerce de détail non alimentaire pour une durée indéterminée. Le CQP est révisé tous les 5 ans. Dans ce cadre, il peut être :

- rénové sur demande de la CPNEFP au regard de l'évolution du métier et des besoins en compétences engendrés ;
- supprimé par la CPNEFP, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des certificats dont les titulaires pourront se prévaloir.



Article 12. Financement et prises en charge

En fonction de l'évolution du cadre législatif et réglementaire, la CPNEFP détermine un montant de prise en charge incitatif afin de favoriser la formation des salariés du secteur et la reconnaissance de leur qualification professionnelle par l'attribution de ce CQP.

Ce montant tient compte du coût de l'organisme de formation ainsi que dans la mesure du possible des éventuels frais de déplacement et d'hébergement des stagiaires.

Article 13. Durée

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Ce CQP peut être revu et ajusté en fonction des besoins et de l'évolution du secteur économique.

Article 14. Adhésion¹

Toute organisation syndicale représentative non signataire du présent accord pourra y adhérer suivant les règles de droit commun en vigueur.

Cette adhésion devra être notifiée, par lettre recommandée avec avis de réception, aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt, par la partie la plus diligente, auprès des services du ministère du travail dans les conditions prévues à l'article D. 2231-2 du code du travail.

Article 15. Notification

À l'issue de la procédure de signature, le texte du présent accord est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application de la convention collective nationale des commerces de détail non alimentaires.

Article 16. Dépôt

Conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail, le texte du présent accord est déposé à la direction générale du travail, en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique.

Un exemplaire est aussi déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Paris.

Article 17. Révision²

Les organisations signataires de l'accord, ou ayant adhéré à l'accord, peuvent demander à tout moment sa révision.

¹ Article étendu sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 2261-3 du code du travail. (Arrêté d'extension du 3 décembre 2019 ; JORF du 13 décembre 2019, art. 1.)

² Article étendu sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 2261-7 du code du travail. (Arrêté d'extension du 3 décembre 2019 ; JORF du 13 décembre 2019, art. 1.)

La procédure de révision devra être engagée conformément aux dispositions légales en vigueur.

Aucune demande de révision d'une disposition du présent accord ne pourra, sauf cas exceptionnel ou urgence (notamment en cas de modification du contexte législatif ou réglementaire), être introduite dans les 12 mois suivant l'entrée en vigueur du présent accord.

Article 18. Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé par l'une des parties signataires de l'accord ou ayant adhéré à l'accord avec un préavis de 6 mois minimum, toute formation commencée devant aller à son terme.

La partie dénonciatrice doit motiver cette dénonciation auprès de toutes les parties signataires par lettre recommandée avec avis de réception, et la déposer conformément aux dispositions du code du travail.

Article 19. Entrée en vigueur

Le présent accord entre en vigueur à compter de sa signature.

Fait à Paris, le 14 février 2019

SIGNATAIRES :

Pour les organisations patronales : Le syndicat professionnel CDNA.

Pour les organisations salariales : Fédération des Services CFDT – Fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des Services / CFE-CGC – Fédération des Employés et Cadres FORCE OUVRIÈRE – Fédération des Syndicats CFTC Commerce, Services et Force de Vente – Fédération du Commerce et des Services CGT.