CQP Employé de drive

RNCP42952 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34587, 31743
Code(s) ROME	N1103
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/10/2026
Date d'échéance	30/10/2029

Certificateur(s)

Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)
http://www.fcd.fr

FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION · SIRET : 78485587600040

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE · SIRET : 92283202700010

Partenaires habilités

28 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 28 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former
A D P S FORMATION	39917881300016	Former
AFTRAL	30540504501080	Former
AFTRAL	30540504501940	Former
AFTRAL	30540504502294	Former
AFTRAL	30540504502476	Former
AFTRAL	30540504502625	Former
ALGORITM	41788824500087	Former
AUCHAN RETAIL SERVICES	83188831800019	Former
AVALYS	78875059400038	Former

Liste complète des 28 partenaires habilités : https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp42952-cqp-employe-de-drive/partenaires

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'Employé de drive exerce son activité au sein d'un point de vente disposant d'un service de commande en ligne avec retrait des achats. Il contribue à la qualité du parcours client en assurant la préparation, le contrôle, le stockage et la

remise des commandes tout en garantissant leur conformité et leur traçabilité. Il intervient dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de conservation des produits et des procédures propres au service drive.

ACTIVITÉS VISÉES

- Accueil d’un client au sein d’un point de vente
- Prise en charge des clients au sein d’un point de vente
- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve
- Préparation de la commande
- Remise de la commande

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Recevoir le client en appliquant les consignes du point de vente, afin de maintenir la qualité d’accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client des principales familles de produits et de services du point de vente en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition, afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients, en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles, en le sensibilisant le cas échéant sur les produits écoresponsables dans du point de vente afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- Réaliser des opérations de comptage à l’aide des outils numériques mis à disposition dans le respect des procédures en vigueur afin d’assurer la fiabilité des quantités de produits en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock à l’aide des outils de gestion du point de vente afin d'alerter pour prévenir les ruptures, les surstocks et signaler les anomalies selon les procédures en vigueur.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de garantir un environnement de travail organisé et sécurisé.
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du point de vente afin de maintenir en état la réserve, de prévenir les situations à risque dans leur utilisation.
- Préparer la commande client à partir du système numérique du drive en collectant les produits conformément aux procédures de l’enseigne et en utilisant les outils mis à disposition, afin de garantir la conformité de la commande.
- Finaliser la commande en répartissant les produits selon leurs modalités de conservation en validant la commande dans le système informatique, afin d’assurer la disponibilité de la commande.
- Remettre la commande au client au point de retrait sélectionné en vérifiant la référence de commande et en appliquant les procédures de mise à disposition et de chargement, afin d’assurer la disponibilité de la commande.
- Réaliser l’acte de validation de la commande (scan, signature…) à l’aide du système numérique du drive conformément aux procédures du point de vente, afin d’assurer la traçabilité de la remise de commande et la clôture de la transaction.

Blocs de compétences

RNCP42952BC01 — Gérer la relation client en point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

- Recevoir le client

en appliquant les consignes du point de vente, afin de maintenir la qualité d’accueil, quel que soit le flux de clients.

- Informer le client des principales familles de produits et de services du point de vente en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition, afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients, en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles, en le sensibilisant le cas échéant sur les produits écoresponsables dans du point de vente afin de l'accompagner et

d'anticiper ses besoins.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation professionnelle réelles
- Entretiens

RNCP42952BC02 — Gérer les stocks en réserve au sein d'un point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser des opérations de comptage à l'aide des outils numériques mis à disposition dans le respect des procédures en vigueur afin d'assurer la fiabilité des quantités de produits en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock à l'aide des outils de gestion du point de vente afin d'alerter pour prévenir les ruptures, les surstocks et signaler les anomalies selon les procédures en vigueur.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de garantir un environnement de travail organisé et sécurisé.
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du point de vente afin de maintenir en état la réserve, de prévenir les situations à risque dans leur utilisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation professionnelle réelles
- Entretiens

RNCP42952BC03 — Traiter la commande internet en point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

- Préparer la commande client à partir du système numérique du drive en collectant les produits conformément aux procédures de l'enseigne et en utilisant les outils mis à disposition, afin de garantir la conformité de la commande.
- Finaliser la commande en répartissant les produits selon leurs modalités de conservation en validant la commande dans le système informatique, afin d'assurer la disponibilité de la commande.
- Remettre la commande au client au point de retrait sélectionné en vérifiant la référence de commande et en appliquant les procédures de mise à disposition et de chargement, afin d'assurer la disponibilité de la commande.
- Réaliser l'acte de validation de la commande (scan, signature…)

à l'aide du système numérique du drive conformément aux procédures du point de vente, afin d'assurer la traçabilité de la remise de commande et la clôture de la transaction.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation professionnelle réelles
- Entretiens

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'Employé de drive exerce au sein des drives de la branche (6 200 en France) : drives accolés à un hypermarché ou un supermarché, drives déportés (entrepôts dédiés) ou drives piétons en zone urbaine, dans des entreprises de tous modèles (intégré, franchisé, coopératif). Selon le format, il travaille dans la surface de vente et la réserve du magasin support ou dans un entrepôt dédié, et au point de retrait des commandes (piste automobile ou comptoir piéton).

Le commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire regroupe les entreprises de 11 salariés et plus, réparties sous les formats de distribution suivants :

- Les hypermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 2 500 et 20 000 m2. Ils réalisent plus des deux-tiers du chiffre d'affaires en alimentation générale.
- Les supermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m2. Plus des deux-tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale.
- Les supermarchés à dominante marques propres (ex maxi discomptes) : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 300 et 2 500 m2.
- Les supérettes : Magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire, elles possèdent une surface de vente comprise entre 120 et 400 m².
- Le commerce de gros (grossistes, dont le cash and carry) : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m2. Plus des deux-tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale.
- Les entrepôts de logistique

- Les sièges sociaux et les centrales d’achat
- Le drive

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Employé de drive

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 767 €
Familles professionnelles (FAP)	J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) · tension 5/5 (Très élevée) J6X92 — Cadres de la logistique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	38 535
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	32 %
Familles professionnelles (FAP)	J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) J6X92 — Cadres de la logistique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury de la délivrance de la certification est constitué par la CPNE.
Il est composé de membres issus paritairement des deux collèges (employeurs et salariés), ainsi que de professionnels et experts métiers désignés par les représentants des collèges. Sa composition garantit la légitimité paritaire des décisions de délivrance de la certification.
Et est composé à minima de 2 personnes :

- 1 représentant du collège Employeurs
- 1 représentant du collège Salariés

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury de la délivrance de la certification est constitué par la CPNE.
Il est composé de membres issus paritairement des deux collèges (employeurs et salariés), ainsi que de professionnels et experts métiers désignés par les représentants des collèges. Sa composition garantit la légitimité paritaire des décisions de délivrance de la certification.
Et est composé à minima de 3 personnes :

- 1 représentant du collège Employeurs
- 1 représentant du collège Salariés
- 1 représentant expert métier en lien avec le CQP visé.

Base légale

Date de décision	30/10/2026
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/10/2029
Date de dernière délivrance possible	29/10/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	126	0	85 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP38249

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP38249

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42952/