



Programme de formation du Titre Professionnel **RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT MARCHAND**

Titre certifié de niveau 6, code NSF 312m, enregistré au RNCP le 04/02/2024, délivré par le MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION. **RNCP 38666**

1. PRESENTATION ET OBJECTIFS

Objectifs

Contexte professionnel

Public visé

Prérequis

Modalités pratiques de l'action de formation (aptitude, durée, délai d'accès, tarif, accessibilité, taux d'obtention, débouchés, poursuite d'études, type de contrat, conditions d'admission, rythme de l'alternance, lieu de la formation)

2. REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

Référentiel emploi activités compétences

Référentiel de certification

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Suivi et moyens permettant d'apprécier les résultats de la formation

Accompagnement des apprentis / stagiaires

ANNEXE : CALENDRIER DE FORMATION
 REFERENTIEL

maj.09/2024

1. PRESENTATION ET OBJECTIFS

OBJECTIFS :

Etre capable de :

- coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand,
- contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand,
- manager les salariés de l'établissement marchand.

CONTEXTE PROFESSIONNEL :

Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'activité de l'établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client et d'optimiser la rentabilité de l'établissement marchand.

Le responsable d'établissement marchand analyse les données nécessaires pour planifier et organiser les activités de la chaîne d'approvisionnement. Il détermine une offre de produits adaptée à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité et pour renforcer sa position sur le marché.

Afin d'optimiser l'expérience client, le responsable d'établissement marchand assure une veille concernant les tendances de consommation, analyse les ventes, les retours et les attentes des clients pour anticiper leurs besoins. Il identifie les données à recueillir en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. Il communique les résultats de l'analyse aux salariés et recueille leurs observations. Si nécessaire, il adapte les processus de l'établissement marchand. Il prend des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, pour garantir et améliorer une expérience globale du client, afin d'augmenter sa satisfaction et le fidéliser.

Le responsable d'établissement marchand présente des propositions étayées par des données chiffrées et des analyses qualitatives pour alimenter les décisions relatives à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne. Il présente les prévisionnels auprès de la hiérarchie et argumente ses choix. Il sélectionne et prépare les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion. Le responsable d'établissement marchand analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés. Il présente à sa hiérarchie les leviers d'action et les ajustements permettant la mise en place des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers, définit les modalités de la mise en œuvre et coordonne les actions.

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il élaboré un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assurer du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. Le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

L'emploi s'exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire, non alimentaire, spécialisée, dans l'espace de vente, dans les réserves et dans un bureau. Les conditions d'exercice, l'effectif et la composition des équipes varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits et des services proposés. L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'établissement marchand.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition des équipes. Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand. En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux directives de l'enseigne. En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Le responsable d'établissement marchand est en contact avec les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, la hiérarchie, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'enseigne tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

Débouchés :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- gérant de magasin
- gestionnaire de centre de profit
- directeur de magasin, de supermarché, de grande surface, de drive, de supermarché de proximité
- responsable de surface de vente, de supermarché
- responsable / animateur
- responsable de magasin, de boutique, de point de vente
- responsable de succursale
- responsable de département
- responsable e-commerce

PUBLIC VISE

- Jeunes (16-29 ans révolu) en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Demandeurs d'emploi
- Adultes (de plus de 30 ans) en contrat de professionnalisation
- Demandeurs individuels

PREREQUIS

- Être titulaire d'un BTS, d'un BAC+2 ou Niveau 5
- Aptitude : Bonne culture générale, Expression orale et écrite de bon niveau, Sens commercial et relationnel, Maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

MODALITES PRATIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Code France Compétence : 26T31201

Code RNCP : 38666

Niveau : 6

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

Durée de l'action de formation : 456h00

Date de début de l'action de formation : 01/10/2024

Date de fin de l'action de formation : 30/09/2025

Délai d'accès : 2 mois maximum après le début de la formation

Conditions d'admission : Dossier de candidature, Entretien de motivation, Tests éventuels

Effectif : minimum : 12 / maximum : 24

Jours de formation : mercredis (*calendrier en annexe*)

Horaires de la formation : 9h-12h30 / 13h30-17h

Rythme de l'alternance : 7h00/ jour et par semaine (7h00 hebdomadaires)

Type de contrat : Apprentissage ou Professionnalisation

Lieu de la formation : 7 rue Gaston de Flotte - Immeuble Quadra - 13012 Marseille

Tarif de la formation : la formation est financée par un OPCO - nous consulter

Quelques chiffres : 1^{ère} session

Poursuite d'études : MASTER - MASTERE EUROPEEN Management et Stratégie d'Entreprise

Accessibilité : Toutes les formations dispensées à Wiki Learn Formation sont accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

« Formation accessible aux personnes handicapées »



2. REFERENTIEL PEDAGOGIQUE

Référentiel emploi activités compétences

Voir annexe

Blocs de compétences :

RNCP38666BC01 - Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand
RNCP38666BC02 - Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand
RNCP38666BC03 - Manager les salariés de l'établissement marchand

BLOC 1 : Mise en situation professionnelle : 4 h

Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant.

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand fictive.

A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;
- d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).

Il imprime ses travaux.

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Entretien technique : 1 h

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

L'entretien technique comporte trois parties :

- Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation.

- Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury.

- Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 5 h

BLOC 2 : Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 20 min

En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand ».

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

Le candidat présente le diaporama.

Entretien technique : 25 min

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 45 min

BLOC 3 : Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 25 min

En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

Le candidat présente le diaporama.

Entretien technique : 30 min

Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Il interroge le candidat également :

- sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap ;
- sur la vérification de l'accessibilité des formations pour les salariés en situation de handicap et sur la mise en œuvre d'éventuels aménagements nécessaires.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 55 min

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- **Moyens pédagogiques :**

Wiki Learn met à la disposition des stagiaires/apprentis les moyens pédagogiques suivants :

1 livret d'accueil comprenant toutes les informations détaillées sur la formation proposée ainsi que tous les documents nécessaires au bon déroulement de cette dernière (carte d'étudiant des métiers, une liste des fournitures, liste des différentes aides...), des supports de cours, un environnement numérique de travail (ENT) sécurisé, des fiches de visite tutorat pour le suivi des activités en entreprise, ainsi que toutes les dates importantes à retenir tout au long de leur formation. Sur notre plateforme SC-Form, les apprentis / stagiaires ainsi que tout le personnel pédagogique ont accès aux cours, cahier de texte, notes, appréciations, absences, emploi du temps, planning de formation, messagerie interne, trombinoscope ...

- **Moyens techniques :**

Wiki Learn met à la disposition des stagiaires/apprentis les moyens techniques suivants :

4 salles de cours équipées et 20 PC avec les logiciels appropriés, une connexion internet en fibre optique pro orange, une imprimante laser-couleurs, un copieur, un scanner, quatre vidéos-projecteurs, deux TV, un espace détente (un micro-ondes, tables et chaise, un réfrigérateur-congélateur), un accueil, deux WC (hommes et femmes), une salle d'économat (bibliothèque, référentiel, fourniture de bureaux, relieuse, plastifieuse). Plateforme SC-Form avec accès à une adresse de messagerie, cahier de texte, emploi du temps, planning, absences, retards, notation, partage de documents. Les documents ressources sont alimentés par les formateurs au fur et à mesure de leur avancée pédagogique respectives et sont mises à disposition afin que les apprentis / stagiaires puissent les télécharger et les imprimer.

- **Moyens d'encadrement :**

- Le(s) formateur(s) :**

J. Bresac : Master Formateur. Expérience professionnelle de plus de 20 ans dans le commerce et 10 ans en tant que formateur.

J.P Lenfant : Mastère de gestion agro-alimentaire – Formation de Formateur et coach certifié RNCP. Expérience professionnelle de plus de 20 ans dans le commerce et 14 ans en tant que formateur.

Encadrement pédagogique :

Alexandra Sabat, Directrice, référent handicap et co-fondatrice de WLF (wikilearn.direction@gmail.com), *Mélissa Gonçalves*, Responsable formation (wikilearn.responsable@gmail.com), sont les contacts principaux durant la formation.

A disposition de tous afin de répondre au mieux à vos attentes, pour la réussite de votre formation tant sur le plan pédagogique, administratif et professionnel en entreprise.

SUIVI ET MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES RESULTATS DE LA FORMATION

- **Suivi de l'exécution :**

Grâce à notre plateforme SC-Form, les formateurs font l'appel à chaque module. Ainsi nous pouvons éditer une feuille de présence récapitulative par demi-journée tous les mois, qui est signée, à la fois par les stagiaires /apprentis et par la direction. Elles nous permettent de suivre l'assiduité, la ponctualité et les absences de nos apprentis / stagiaires. Les formateurs doivent également signer un récapitulatif des heures de cours effectuées par mois. Une attestation d'entrée et de fin de formation, deux certificats de scolarité et des certificats de réalisation sont également fournis aux apprentis / stagiaires.

- **Appréciation des résultats :**

Divers entretiens, questionnaires de satisfaction, deux conseils de classe, deux bulletins scolaires, des évaluations formatives : tests, devoirs surveillés, examens blancs en conditions d'examens, questionnaire d'évaluation en fin de formation, dossiers professionnels à réaliser.

Evaluations sommatives : Examen à la fin de la formation. Résultats des examens par la DREETS pour attester du niveau de connaissances acquis individuellement au terme de la formation.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

ACCOMPAGNEMENT DES APPRENTIS / STAGIAIRES

Wiki Learn met en place pour ses apprentis / stagiaires un accompagnement et un suivi :

- Entretien et modules : Entretien avec le conseiller en formation, Aide à la création cv + lm et TRE
- Accueillir et intégrer le stagiaire /apprenti dans l'OFA et dans l'entreprise d'accueil.
- Organiser et planifier le parcours d'acquisition des compétences de l'apprenti.
- Accompagner et transmettre les connaissances, les savoirs, savoir-faire, savoir-agir et la culture d'entreprise.
- Suivre et évaluer la progression professionnelle de l'apprenant : accompagner, faire des bilans d'étape.
- Entretenir et organiser les relations avec les acteurs concernés par le parcours de l'apprenant.
- Assurer le respect du contenu de la formation.
- Accompagner le stagiaire /apprenti dans les tâches confiées.
- Faire des visites tutorat afin de faire le suivi des activités réalisées en entreprises.
- Accompagner le stagiaire /apprenti en entreprise et lui proposer différentes missions afin de réaliser ses dossiers professionnels pour l'examen final.
- Apporter une aide et un regard critique sur la réalisation des dossiers professionnels.
- Garder à l'esprit les objectifs du stage : l'adéquation entre la formation de la personne et les nécessités du poste de travail.
- Compléter le livret d'apprentissage.

✓ S'assurer de la fonction tutorat en entreprise

Sélectionner les missions confiées avec le tuteur / maître d'apprentissage de l'entreprise

Expliquer les activités concrètes liées au tutorat au tuteur / maître d'apprentissage et au jeune

Organiser une progression dans l'apprentissage au sein de l'entreprise

✓ Apprécier les progrès et évaluer les acquis

L'accompagnement individuel de l'apprenant

Définir les objectifs de l'accompagnement et le rôle des différents acteurs.

Identifier les points clés pour faire vivre l'accompagnement.

✓ Construire les dispositifs de professionnalisation et d'apprentissage

Repérer les compétences clés à maîtriser.

Les outils de l'accompagnement

Évaluer les compétences acquises.

✓ Faire acquérir des savoirs-faire

Prendre du recul pour mieux formaliser ses propres savoir-faire.

Identifier les multiples façons d'apprendre : la situation, les problèmes, les besoins et la demande.

Construire un dispositif de formation adapté au sein de l'entreprise.

✓ Se doter d'outils pour bien communiquer dans l'accompagnement

Utiliser les techniques de communication.

Identifier les principaux pièges liés à l'accompagnement.

Acquérir des outils simples pour les éviter.