

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement marchand

Niveau 6

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	1/58

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	53
Glossaire du REAC	55

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	3/58

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre « Responsable d'établissement marchand » est structuré en trois blocs de compétences :

- 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 de l'examen du titre professionnel

Le responsable d'établissement marchand est responsable de la gestion globale d'un établissement marchand, qu'il s'agisse d'un magasin physique ou d'une boutique en ligne. Ses compétences englobent la gestion des stocks, le marketing, les ventes, le service client, la veille et l'utilisation de technologies telles que l'intelligence artificielle pour anticiper les besoins changeants des clients.

Les résultats de l'analyse du travail soulignent le fait que les compétences techniques et les compétences relationnelles du responsable de l'établissement marchand sont inséparables. Avec les salariés de l'établissement marchand, le responsable agit dans un contexte dynamique qui exige de s'adapter quotidiennement à l'évolution des technologies et aux habitudes des clients. Sa capacité d'analyser les indicateurs, de communiquer des objectifs à la fois ambitieux et atteignables et de mobiliser durablement les équipes autour de ces objectifs, conditionne la performance de l'établissement marchand.

L'amélioration continue de l'expérience client, y compris du client en situation de handicap, est au centre de la préoccupation du responsable d'établissement marchand.

Le bloc de compétences « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand » comprend désormais la compétence « Bâtir et développer l'expérience client de l'établissement marchand ». La description de cette compétence met en évidence la façon dont le responsable implique les salariés dans le processus d'amélioration.

L'intitulé du bloc de compétences « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » signale le fait que l'activité du responsable d'établissement marchand s'étend au-delà de l'établissement marchand.

La compétence « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne » y est intégrée pour rendre compte du fait que le responsable d'établissement marchand contribue dorénavant aux orientations stratégiques de l'enseigne. Il fournit aux dirigeants des propositions étayées par ses analyses des résultats de performance de l'établissement marchand dont il a la responsabilité directe, et présente les décisions stratégiques aux salariés de manière adaptée afin d'obtenir leur adhésion.

Le bloc de compétences « Manager les salariés de l'établissement marchand » regroupe toujours les compétences nécessaires au management des équipes. Les compétences intègrent la prise en compte d'éventuelles situations de handicap chez le salarié et chez le client.

Le responsable d'établissement marchand élabore les processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap. Il sollicite l'appui des ressources humaines et d'organismes compétents pour d'éventuels aménagements de postes de travail.

Il veille à la sensibilisation des salariés et à leur formation afin de garantir au client en situation de handicap une expérience client optimale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	5/58

Liste des activités

Nouveau TP : Responsable d'établissement marchand

Activités :

- 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	6/58

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand	1	Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
		2	Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
		3	Bâtir et développer l'expérience client
2	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand	4	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
		5	Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
		6	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
3	Manager les salariés de l'établissement marchand	7	Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
		8	Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
		9	Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
		10	Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	8/58

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable d'établissement marchand

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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 élabore 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'assure 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.

En fonction des contraintes de l'activité, des fluctuations clients et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	9/58

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises
- Autre établissement marchand

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gérant de magasin
- Gestionnaire de centre de profit
- Directeur de magasin
- Directeur de supermarché
- Directeur de grande surface
- Directeur de drive
- Directeur de supermarché de proximité
- Responsable de surface de vente
- Responsable de supermarché
- Responsable/animateur
- Responsable de magasin
- Responsable de boutique
- Responsable de succursale
- Responsable de point de vente
- Responsable de département
- Responsable e-commerce

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand

Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand

Bâtir et développer l'expérience client

2. Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne

Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

3. Manager les salariés de l'établissement marchand

Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand

Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand

Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes

Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	10/58

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Rechercher un accord
Evaluer ses actions
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
Intelligence émotionnelle

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 6 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

n° 3007 : Accord collectif national concernant les gérants non-salariés des maisons d'alimentation à succursales, supermarchés, hypermarchés "gérants mandataires"
n° 3008 : convention collective détaillants en chaussure
n° 3010 : convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
n° 3044 : convention collective commerces de gros
n° 3049 : convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs
n° 3051 : convention collective bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et activités qui s'y rattachent
n° 3056 : convention collective nationale du négoce de l'ameublement
n° 3065 : convention collective nationale des maisons à succursales de vente au détail d'habillement
n° 3076 : convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
n° 3082 : convention collective nationale des grands magasins et magasins populaires
n° 3084 : convention collective optique-lunetterie de détail
n° 3120 : convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure
n° 3123 : convention collective parfumerie de détail, esthétique
n° 3148 : convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet
n° 3154 : convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction
n° 3224 : détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
n° 3232 : convention collective nationale du bricolage (Vente au détail en libre-service)
n° 3240 : convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
n° 3241 : convention collective nationale du commerce de détail de l'habillement et des articles textile
n° 3244 : convention collective commerce de détail des fruits et légumes, épicerie, produits laitiers
n° 3251 : convention collective nationale des commerces de détail non alimentaire : antiquités, brocante, galeries d'art (œuvres d'art), arts de la table, coutellerie, droguerie, équipement du foyer, bazars, commerces ménagers, modélisme, jeux, jouets, puérinatalité et maroquinerie
n° 3252 : convention collective nationale de la librairie
n° 3272 : convention collective nationale des jardineries et graineteries
n° 3305 : convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
n° 3311 : convention collective nationale des cadres des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

Fiche(s) Rome de rattachement

D1301 Management de magasin de détail
D1504 Direction de magasin de grande distribution

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	11/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement marchand recueille et analyse les données relatives à la chaîne d'approvisionnement, à l'offre produits et aux retours clients afin de prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand.

Le responsable d'établissement marchand analyse les données relatives aux ventes et aux prévisions de ventes, aux tendances du marché, à la disponibilité des produits, à la capacité de stockage, aux relations avec les fournisseurs de l'établissement marchand et recueille si nécessaire des informations complémentaires.

A partir du résultat de son analyse, il planifie, organise et contrôle les activités de la chaîne d'approvisionnement dans le respect de la réglementation et des mesures de prévention. Il suit en continu les activités de la chaîne d'approvisionnement, anticipe les réajustements en cas d'écarts par rapport aux objectifs initiaux afin d'optimiser la performance commerciale de l'établissement marchand.

Le responsable d'établissement marchand prend en compte les données de vente, les réservations clients, la satisfaction client, les performances des produits et les objectifs fixés. Il détermine une offre de produits adaptés à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité, pour renforcer la position sur le marché, améliorer la réputation, et fidéliser les clients. Il planifie l'assortiment produits, pilote la gestion des prix, des stocks, la mise en œuvre des offres promotionnelles et le merchandising.

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 communique les résultats de l'analyse aux équipes et il recueille leurs observations. Il identifie les données à collecter en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. 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 l'expérience globale du client, pour augmenter sa satisfaction, le fidéliser afin de favoriser les ventes et la rentabilité de l'établissement marchand.

Tout au long de l'activité, le responsable d'établissement marchand se sert des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne.

L'activité s'exerce en surface de vente, dans les bureaux et dans les réserves.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant la gestion commerciale et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Dans le respect des limites de sa délégation, il prend des initiatives pour organiser l'activité commerciale de l'établissement marchand et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.

Le responsable d'établissement marchand agit dans le respect de la réglementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il participe à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition des équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). 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 procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	13/58

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 direct avec ses équipes, sa hiérarchie et les services internes et externes de l'enseigne tels que le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, les fournisseurs, la comptabilité et la logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
Bâtir et développer l'expérience client

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Rechercher un accord
Evaluer ses actions
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
Intelligence émotionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	14/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures internes de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand présente ses analyses et ses propositions à sa hiérarchie afin de contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne.

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 contribue à la définition des objectifs et des priorités, à la définition des actions à mettre en place en prenant en compte les ressources financières, matériels, humaines et techniques à mobiliser.

Le responsable d'établissement marchand s'appuie sur une méthodologie adaptée pour établir des prévisions budgétaires précises concernant l'établissement marchand. Il prend en compte les résultats des exercices précédents de l'établissement marchand, les préconisations de l'enseigne, les données de sa zone de chalandise, les évolutions technologiques, les comportements des consommateurs et les tendances du marché.

Il présente les prévisionnels auprès de la hiérarchie dans le respect des consignes et du temps accordé à la présentation. Il argumente ses choix afin de les faire valider par la hiérarchie et prend en compte d'éventuelles modifications.

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.

Il analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés et des événements internes et externes passés et à venir. Le responsable d'établissement marchand met en œuvre les actions correctives compte tenu des moyens disponibles. 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 et définit les modalités de la mise en œuvre et coordonne les actions.

Tout au long de l'activité, le responsable d'établissement marchand se sert des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne.

L'activité s'exerce dans les bureaux et lors des réunions des équipes de direction.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant la gestion financière et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'établissement marchand et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité dans le respect de la réglementation comptable et financière. Il veille à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne. Il tient compte des budgets prévisionnels en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il participe à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition des équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). 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 procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	15/58

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 direct avec ses équipes et sa hiérarchie, et avec les services internes et externes de l'enseigne tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, la comptabilité, le service paie et la centrale d'achat et les fournisseurs.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Rechercher un accord
Evaluer ses actions
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème
Intelligence émotionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	16/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Manager les salariés de l'établissement marchand

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement marchand encadre et organise l'activité des salariés dans le respect de la réglementation du travail. Il est à leur écoute et se tient à disposition du management de proximité afin de prévenir des dysfonctionnements et de pérenniser les embauches. Il ajuste sa pratique managériale aux situations rencontrées.

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, des consignes de l'enseigne et en prenant en compte la masse salariale. Il élabore un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche de salariés en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il coopère avec les services de ressources humaines de l'enseigne, participe à la mise en place d'éventuels aménagements de postes de travail pour les salariés en situation de handicap. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié.

A partir des prévisions de l'activité commerciale et des objectifs fixés, des différentes contraintes liées au planning, aux compétences des salariés et à leur charge de travail, 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. Le responsable d'établissement marchand pilote la mise en place d'actions spécifiques à un projet, de réunions d'équipe, de temps dédiés au briefing et au débriefing.

Le responsable d'établissement marchand définit le projet de son établissement et détermine des objectifs réalisables compte tenu des moyens mobilisables. Il délègue des tâches et définit les responsabilités des salariés concernés. Il contrôle et supervise la mise en œuvre du projet et fait le bilan avec l'ensemble des salariés impliqués.

Le responsable d'établissement marchand se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant les ressources humaines et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour planifier, organiser l'activité de ses équipes et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité dans le respect de la réglementation du travail. Il veille à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels et de qualité de vie et des conditions de travail en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne. Il tient compte des budgets prévisionnels en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il participe à la sensibilisation de ses équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition de ses équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). 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 procédures et à la politique commerciale 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	17/58

Le responsable d'établissement marchand est en contact direct avec ses équipes et sa hiérarchie et avec les services internes et externes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat les fournisseurs et la logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Rechercher un accord
Evaluer ses actions
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème
Intelligence émotionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	18/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser les données relatives aux ventes et aux prévisions de ventes, aux tendances du marché, à la disponibilité des produits, à la capacité de stockage, et aux relations avec les fournisseurs de l'établissement marchand. Recueillir les informations nécessaires auprès des fournisseurs, de la centrale d'achat, du service logistique, des équipes de vente et du service-après-vente.

A partir du résultat de l'analyse, planifier, organiser, diriger et contrôler les activités de la chaîne d'approvisionnement (inventaires, commandes, conformité de la réception, rangement en réserve et en surface de vente) dans le respect de la réglementation et des mesures de prévention, afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de la chaîne d'approvisionnement, de réduire les coûts, d'améliorer l'expérience client et d'accroître la rentabilité de l'établissement marchand. Suivre les activités de la chaîne d'approvisionnement, anticiper les réajustements en cas d'écarts par rapport aux objectifs initiaux afin d'optimiser la performance commerciale de l'établissement marchand.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand dispose de données fournies et se conforme aux procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand gère la chaîne d'approvisionnement selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

L'analyse des données de la chaîne d'approvisionnement est pertinente

Les données sont recueillies de manières efficaces

La chaîne d'approvisionnement est planifiée, organisée, dirigée et contrôlée

La réglementation de la chaîne d'approvisionnement est respectée

Les mesures de prévention sont respectées

Les réajustements en cas d'écart sont pertinents

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les processus existants de la chaîne d'approvisionnement

Identifier les goulets d'étranglement et les inefficacités

Maîtriser les outils spécifiques pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement, comme des logiciels de planification des ressources d'entreprise (ERP Enterprise Resource Planning ou PGI Progiciel de Gestion Intégré)

Concevoir des stratégies d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement

Mettre en place des indicateurs de performance clés pour suivre l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement

Appliquer les principes de la gestion des stocks pour minimiser les coûts tout en garantissant la disponibilité des produits

Comprendre comment les outils technologiques peuvent aider à optimiser la chaîne d'approvisionnement

Maîtriser les outils bureautiques

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	19/58

Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Identifier les différents matériels de manutention et les différents mobiliers
 Identifier les méthodes de gestion des stocks
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne
 Comprendre les contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
 Comprendre les principes de base de la gestion de la chaîne d'approvisionnement

Coordonner efficacement les différents acteurs de la chaîne d'approvisionnement
 Planifier et exécuter les projets d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
 Gérer les priorités et les ressources pour atteindre les objectifs d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
 Assurer une communication fluide entre toutes les parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement
 Surveiller et ajuster les plans d'optimisation en fonction des résultats obtenus
 Savoir comment les différentes parties de la chaîne d'approvisionnement interagissent et dépendent les unes des autres

Négocier avec les fournisseurs pour améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement
 Communiquer clairement les objectifs et les résultats de l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement à toutes les parties prenantes
 Travailler en équipe pour réaliser les objectifs d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
 Résoudre les litiges qui peuvent survenir lors de l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
 Faire preuve d'empathie et de compréhension envers les préoccupations et les besoins des autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement

Connaissance approfondie des indicateurs de performance clés pertinents pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement
 Connaissance des meilleures pratiques et des tendances actuelles en matière d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
 Connaissance des principes de la gestion de projet pour guider les efforts d'optimisation
 Connaissance des circuits d'approvisionnement et des circuits de distribution des marchandises
 Connaissance du Lean Management
 Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
 Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
 Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
 Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dit loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dit « loi climat et résilience »)
 Connaissance de l'indice de réparabilité
 Connaissance des intentions des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) sur la transition écologique
 Connaissance de la réglementation concernant la santé et la sécurité au travail pour le domaine du commerce
 Connaissance de la documentation relative à la prévention des risques professionnels dans le domaine du commerce, publiée par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)
 Connaissance des moyens de prévention des troubles musculo squelettiques (TMS)
 Connaissance et utilisation des moyens d'aides à la manutention
 Connaissance du circuit des marchandises dans la réserve
 Connaissance des différents documents utilisés lors de la livraison
 Connaissance des sources d'approvisionnement
 Connaissance des outils informatiques et des règles de gestion des stocks
 Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et à leurs conditions de stockage
 Connaissance de la loi de Pareto et de son application
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et sur la surface de vente
 Connaissance des différents matériels et des règles de manutention
 Connaissance de l'origine de la démarque magasin et des moyens et équipements de lutte contre celle-ci
 Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	20/58

Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

Connaissance des valeurs et de la culture de l'enseigne

Connaissance de la chaîne de valeur de l'enseigne

Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne

Connaissance des comportements d'achat, des produits et services proposés

Connaissance de l'offre produits et services de l'établissement marchand et de la concurrence

Connaissance du marché des produits similaires de son secteur d'activité

Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente

Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)

Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs

Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle.

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux.

Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.

Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	21/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser les données issues de la veille. Suivre et prendre en compte l'évolution des habitudes de consommation, des tendances du marché, des analyses de la concurrence, des objectifs de l'enseigne et des retours des équipes de vente.

Prendre en compte les données relatives à l'analyse des ventes de l'établissement marchand, aux réservations clients, à la satisfaction client, aux performances des produits et aux objectifs fixés.

A partir des analyses, déterminer une offre produits adaptée à l'établissement marchand afin d'optimiser sa rentabilité, de renforcer sa position sur le marché, d'améliorer son image et de fidéliser ses clients.

Planifier l'assortiment produits, piloter la gestion des prix, des stocks, la mise en œuvre des offres promotionnelles et le merchandising.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'offre commerciale dans le respect des limites de sa responsabilité.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand pilote l'offre commerciale de son entreprise en fonction de sa politique commerciale.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

L'analyse des données permet de déterminer une offre produits adaptée à l'établissement marchand

La rentabilité de l'établissement marchand est optimisée

L'offre produits est adaptée à l'établissement marchand

L'offre promotionnelle est pilotée

Le merchandising est piloté

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser les merchandisings de gestion, de séduction et d'organisation

Analyser les données de vente et les tendances du marché pour prendre des décisions éclairées

Gérer efficacement les stocks pour optimiser le rendement tout en minimisant les coûts

Élaborer des stratégies de prix qui maximisent les marges tout en restant compétitif

Maitriser les logiciels de gestion des stocks, d'analyse des ventes, de CRM et autres outils technologiques pertinents (Customer Relationship Manager)

Évaluer la performance des produits pour décider quels produits doivent être favorisés ou retirés de l'offre

Savoir comment fonctionne la chaîne d'approvisionnement et comment elle impacte l'offre commerciale

Maitriser les outils bureautiques

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

Utiliser les sources d'informations professionnelles

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Mobiliser ses médias professionnels

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Comprendre les tendances actuelles du marché et être capable de prédire les tendances futures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	23/58

Comprendre les principes de la gestion financière, comme le calcul des marges, la gestion des coûts, l'analyse de rentabilité

Planifier l'assortiment de produits en fonction de la demande définie et des objectifs de l'enseigne
Organiser les promotions pour favoriser les ventes ou déstocker les produits en fin de vie
Coordonner avec les autres départements (comme le marketing, la logistique, la finance) pour assurer la mise en œuvre réussie des stratégies commerciales
Gérer le temps et les ressources de manière efficace pour répondre aux contraintes et aux échéances
Établir des rapports de suivi et de contrôle pour évaluer la performance de l'offre commerciale

Communiquer efficacement avec les différentes parties concernées (employés, clients, fournisseurs, équipes internes)
Gérer les litiges ou les problèmes qui peuvent survenir avec les clients ou les fournisseurs
Motiver et diriger les équipes de vente pour atteindre les objectifs de l'enseigne
Négocier avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux pour obtenir les meilleures conditions
Écouter et prendre en compte les retours des clients et des employés pour améliorer l'offre commerciale

Connaissance des outils et technologies utilisés dans le commerce de détail, comme les systèmes de gestion des stocks ou de vente
Connaissance des lois et réglementations applicables qui peuvent affecter l'offre commerciale
Connaissance des principes du marketing et de la vente au détail
Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix
Connaissance de la réglementation relative aux ventes réglementées
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier du rayon ou de l'espace vente
Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers
Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dit loi AGECE) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dit « loi climat et résilience »)
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance des intentions des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) sur la transition écologique
Connaissance de la réglementation concernant la santé et la sécurité au travail pour le domaine du commerce
Connaissance de la documentation relative à la prévention des risques professionnels dans le domaine du commerce, publiée par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)
Connaissance des moyens de prévention des troubles musculo squelettiques (TMS)
Connaissance et utilisation des moyens d'aides à la manutention
Connaissance du circuit des marchandises dans la réserve
Connaissance des différents documents utilisés lors de la livraison
Connaissance des sources d'approvisionnement
Connaissance des outils informatiques et des règles de gestion des stocks
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et à leurs conditions de stockage
Connaissance maîtrise de la loi de Pareto et de son application
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et sur la surface de vente
Connaissance des différents matériels et des règles de manutention
Connaissance de l'origine de la démarque magasin et des moyens et équipements de lutte contre celle-ci
Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits
Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
Connaissance des valeurs et de la culture de l'enseigne
Connaissance de la chaîne de valeur de l'enseigne
Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne
Connaissance des comportements d'achat, des produits et services proposés
Connaissance de l'offre produits et services de l'entreprise, et de la concurrence

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	24/58

Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité
Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle
Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux
Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité
Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	25/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Bâtir et développer l'expérience client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser régulièrement les données relatives au marché, aux tendances de consommation, aux ventes et aux retours et attentes des clients, afin d'identifier et d'anticiper leurs besoins et leurs désirs. Identifier les données à recueillir en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client et les analyser. Communiquer les résultats de l'analyse aux salariés et recueillir leurs observations.

Adapter, si nécessaire, les processus de l'établissement marchand. Prendre des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, et garantir et améliorer l'expérience globale du client, afin d'augmenter sa satisfaction, le fidéliser pour favoriser les ventes et la rentabilité de l'établissement marchand.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand dispose de données fournies et des méthodes d'analyse. Il se conforme aux objectifs, aux procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand recueille ou fait recueillir les données et adapte sa méthodologie au contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Le choix des données en lien avec l'expérience client est pertinent

Le choix des données prend en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client

Les données sont régulièrement analysées

Les résultats de l'analyse sont communiqués aux salariés dans un langage adapté

Les observations des salariés concernant les résultats de l'analyse sont recueillies

Les besoins des clients sont identifiés

Les processus de l'établissement marchand sont adaptés si nécessaire

Les mesures prises améliorent l'expérience globale du client

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les données de vente et de comportement client pour identifier les tendances et les opportunités

Maitriser les technologies et les systèmes de gestion de la relation client (CRM) pour suivre et améliorer l'interaction avec les clients

Concevoir des stratégies marketing et des campagnes de promotion qui stimulent l'engagement des clients

Évaluer l'efficacité des initiatives en matière d'expérience client grâce à des indicateurs clés de performance (KPI)

Maitriser les outils bureautiques

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

Utiliser les sources d'informations professionnelles

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Mobiliser ses médias professionnels

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Comprendre les principes fondamentaux du marketing et de la vente au détail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	27/58

Comprendre comment utiliser les technologies et les outils pour améliorer l'expérience client, y compris les outils d'analyse de données et les plateformes de gestion de la relation client (CRM)
 Garantir la convivialité des sites web, des applications mobiles, des processus d'achat
 Utiliser les technologies telles que les systèmes de gestion de la relation client (CRM), l'analyse des données, l'automatisation du marketing et des outils de service client pour soutenir une approche centrée client
 Mesurer et évaluer la satisfaction client, les performances de service et d'autres indicateurs clés de succès.
 Identifier les domaines à améliorer et suivre les progrès réalisés

Coordonner les équipes internes pour garantir une mise en œuvre efficace des initiatives d'expérience client
 Elaborer, respecter et faire respecter les dispositions relatives à l'accueil des clients en situation de handicap
 Planifier et organiser des événements axés sur le client pour améliorer l'engagement
 Établir des procédures pour la gestion des plaintes et des retours de produits
 Gérer les ressources pour soutenir les initiatives en matière d'expérience client, y compris la formation du personnel
 Savoir comment les différentes variables influent sur l'expérience d'achat du client telles que le prix, le produit, la place et la promotion
 Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation
 Veiller à l'entretien de son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne
 Utiliser la personnalisation des offres et les interactions clients
 Être garant de la rapidité des réponses apportées aux demandes des clients, que ce soit par le biais des médias sociaux, de l'e-mail, du chat en ligne ou d'autres canaux de communication
 Savoir gérer efficacement les retours et les réclamations pour maintenir la confiance et la satisfaction du client
 Être garant d'une expérience client cohérente et fluide à travers tous les points de contact, de l'achat à l'après-vente
 Maîtriser le plan de formation des compétences en service client, en gestion des conflits et en résolution de problèmes : formation des salariés qui interagissent directement avec les clients, que ce soit en personne, au téléphone ou en ligne, pour offrir un service client de qualité
 Maîtriser la culture organisationnelle orientée client pour réussir une approche customer centric : tous les membres de l'organisation comprennent l'importance du client et s'engagent à le placer au centre de leurs activités

Communiquer efficacement avec les clients pour comprendre leurs besoins, leurs préférences et leurs comportements afin de leur transmettre les informations pertinentes de manière optimale
 Établir de bonnes relations avec les clients en faisant preuve d'empathie et de compréhension
 Former et motiver les équipes à offrir un service client global
 Former les équipes à l'accueil de clients en situation de handicap, organiser des actions de formation avec des organismes compétents
 Négocier avec les fournisseurs ou les partenaires pour améliorer les produits ou les services offerts aux clients
 Accueillir la demande du prospect ou client anglophone ou parlant une autre langue et prendre congé (niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 Orienter le prospect ou client vers un collègue anglophone ou parlant une autre langue si nécessaire

Connaissance des tendances actuelles en matière d'expérience client et de comportement d'achat
 Connaissance de la concurrence
 Connaissance de la culture de l'enseigne
 Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes courant de la communication via les canaux numériques
 Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
 Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
 Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
 Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dit loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dit « loi climat et résilience »)
 Connaissance de l'indice de réparabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	28/58

Connaissance des intentions des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) sur la transition écologique

Connaissance des valeurs et de la culture de l'enseigne

Connaissance de la chaîne de valeur de l'enseigne

Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne

Connaissance des comportements d'achat, des produits et services proposés

Connaissance de l'offre produits et services de l'établissement marchand et de la concurrence

Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité

Connaissance du vocabulaire anglais lié au commerce

Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle

Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicap

Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces

Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand

Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques

Connaissance des termes du digital

Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente

Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)

Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs

Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux

Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité

Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	29/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Apporter une valeur ajoutée par des propositions solides et étayées à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne en prenant en compte la vision à moyen terme, les missions, la capacité financière, la pertinence, l'acceptabilité et la faisabilité des orientations définies.

Contribuer à la définition des objectifs et des priorités, à la définition des actions à mettre en place en prenant en compte les ressources financières, matériels, humaines et techniques à mobiliser.

Sélectionner et préparer les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand fait des propositions argumentées pour contribuer à la définition des orientations stratégiques.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand décide de ses orientations stratégiques en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Les propositions apportées aux différentes stratégies sont étayées par des arguments solides

Les propositions apportées aux différentes stratégies prennent en compte la vision à moyen terme, les missions, la capacité financière, la pertinence, l'acceptabilité et la faisabilité des orientations définies

La définition des objectifs et des priorités est pertinente

Les objectifs et les priorités prennent en compte les ressources financières, matériels, humaines et techniques à mobiliser

Les éléments à apporter aux équipes sont sélectionnés et préparés afin d'obtenir leur adhésion

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Maitriser les outils informatiques de gestion

Maitriser les différents outils bureautiques

Maitriser les fonctions avancées d'un tableur

Maitriser les fonctions d'analyse d'un tableur

Maitriser les formules financières d'un tableur

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthode de calcul des indicateurs de performance

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents ratios financiers

Maitriser le calcul du bilan avec l'actif et le passif ainsi que la capacité d'autofinancement

Maitriser les calculs des variables essentielles du compte de résultats prévisionnel (le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges d'exploitation prévisionnelles, les impôts et taxes prévisionnels, les charges financières prévisionnelles, les amortissements prévisionnels.)

Maitriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes

Appréhender la structure et les postes du compte de résultat

Identifier les valeurs de l'enseigne

Lister les missions de l'enseigne

Analyser la capacité financière

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	31/58

Mobiliser les ressources et compétences (finance, matériel, humain, technologie...)
 Organiser la collecte permanente et le tri des données comptables et financières
 Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performances
 Organiser le traitement des informations de gestion
 Respecter la stratégie commerciale de l'enseigne
 Identifier les outils et techniques de veille produits et services
 Inventorier les intentions des profils et des comportements d'achat du client
 Lister les événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes

Analyser l'évolution des indicateurs de performance
 Analyser l'évolution des différents éléments comptables et ratios financiers
 Identifier et maîtriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
 Traiter les informations de gestion
 Maîtriser les outils d'aide à la prise de décision
 Maîtriser les outils d'aide à l'analyse stratégique

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Contrôler la cohérence des résultats
 Identifier et hiérarchiser les étapes
 Respecter les échéances
 Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation
 Veiller à entretenir son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Transmettre des consignes individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Informer l'équipe des prévisions

Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance financière
 Connaissance des règles de base de la comptabilité générale
 Connaissance des bases de la comptabilité analytique
 Connaissance précise de l'organisation et des circuits économiques de l'établissement marchand
 Connaissance des traitements statistiques de base

Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand
 Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes du digital

Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
 Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
 Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
 Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle.
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux.
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.
 Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	32/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En prenant en compte les résultats des exercices précédents de l'établissement marchand, les préconisations de l'enseigne, les données de sa zone de chalandise, les évolutions technologiques, les comportements des consommateurs et les tendances du marché, établir des prévisions budgétaires précises suivant une méthodologie adaptée.

Présenter les prévisionnels auprès de la hiérarchie dans le respect des consignes et du temps accordé à la présentation. Argumenter ses choix afin de les faire valider par la hiérarchie et prendre en compte d'éventuelles modifications. Sélectionner et préparer les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant les choix afin d'obtenir leur adhésion.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand établit les prévisionnels à partir d'une méthodologie donnée et les présente dans le cadre défini par l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand établit les prévisionnels en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Les prévisions budgétaires prennent en compte les données

Les prévisions budgétaires sont établies suivant une méthodologie adaptée

La présentation des prévisionnels respecte les consignes

Les choix sont argumentés et s'appuient sur l'analyse des données disponibles

Les éléments sélectionnés et les arguments retenus pour présenter les orientations stratégiques aux équipes favorisent leur adhésion

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Maitriser les outils informatiques de gestion

Maitriser les différents outils bureautiques

Maitriser les fonctions avancées d'un tableur

Maitriser les fonctions d'analyse d'un tableur

Maitriser les formules financières d'un tableur

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthode de calcul des indicateurs de performance

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents éléments comptables et financiers

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents ratios financiers

Maitriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul

Maitriser les différents éléments comptables et ratios financiers, leurs définitions et les méthodes de calcul (le chiffre d'affaires, les RRRO/RRRA, les marges, les démarques, les frais de personnel, les frais généraux et les stocks, le ratio d'activité, le taux de rentabilité net, le taux de marge commerciale, le ratio de productivité...)

Maitriser le calcul du bilan avec l'actif et le passif ainsi que la capacité d'autofinancement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	33/58

Maitriser les calculs des variables essentielles du compte de résultats prévisionnel (le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges d'exploitation prévisionnelles, les impôts et taxes prévisionnels, les charges financières prévisionnelles, les amortissements prévisionnels.)

Maitriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes

Appréhender la structure et les postes du compte de résultat

Respecter la stratégie commerciale de l'enseigne

Identifier les outils et techniques de veille produits et services

Inventorier les intentions, des profils et des comportements d'achat du client

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

Utiliser les sources d'informations professionnelles

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Mobiliser ses médias professionnels

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Lister les événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes

Déterminer l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci

Analyser l'évolution des indicateurs de performance

Analyser l'évolution des différents éléments comptables et ratios financiers

Analyser, à partir du tableau de bord social les indicateurs de la santé et de sécurité au travail

Identifier et maitriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés

Traiter les informations de gestion

Maitriser les outils d'aide à la prise de décision

Maitriser les outils d'aide à l'analyse stratégique

Renseigner un compte de résultat prévisionnel

Saisir les données dans le système d'information de l'enseigne

Expliciter un compte de résultat prévisionnel

Maitriser le vocabulaire comptable et financier adéquat

Organiser la collecte permanente et le tri des données comptables et financières

Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performances

Organiser la collecte permanente et le tri des données de gestion

Organiser le traitement des informations de gestion

Contrôler la cohérence des résultats

Identifier et hiérarchiser les étapes

Respecter les échéances

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats

Transmettre des consignes individuellement et collectivement

Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables

Informar l'équipe des prévisions

Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution

Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale

Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance financière

Connaissance des règles de base de la comptabilité générale

Connaissance des bases de la comptabilité analytique

Connaissance précise de l'organisation et des circuits économiques de l'enseigne

Connaissance des traitements statistiques de base

Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente

Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)

Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs

Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle.

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux.

Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.

Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique

Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	34/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser les indicateurs de performances des tableaux de bord selon une méthodologie adaptée. Tenir compte des objectifs fixés et des événements internes et externes passés et à venir.

Mettre en œuvre les actions correctives compte tenu des moyens disponibles. Présenter 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. Définir les modalités de la mise en œuvre et coordonner les actions.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand analyse les indicateurs de performance de l'établissement marchand et décide des actions correctives en accord avec sa hiérarchie.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand définit les actions correctives en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand ou à distance, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Les analyses sont faites suivant une méthodologie adaptée

L'analyse tient compte des objectifs fixés et des événements internes et externes passés et à venir

Des actions correctives permettant l'atteinte des objectifs sont mises en œuvre

Les leviers d'action et les ajustements permettent la mise en place des actions correctives

Les modalités de la mise en œuvre des actions correctives sont définies

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Maitriser les outils informatiques de gestion

Maitriser les différents outils bureautiques

Maitriser les fonctions avancées d'un tableur

Maitriser les fonctions d'analyse d'un tableur

Maitriser les formules financières d'un tableur

Maitriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul

Maitriser les différents éléments comptables et ratios financiers, leurs définitions et les méthodes de calcul (le chiffre d'affaires, les RRRO/RRRA, les marges, les démarques, les frais de personnel, les frais généraux et les stocks, le ratio d'activité, le taux de rentabilité net, le taux de marge commerciale, le ratio de productivité...)

Maitriser les calculs des variables essentielles du compte de résultats prévisionnel (le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges d'exploitation prévisionnelles, les impôts et taxes prévisionnels, les charges financières prévisionnelles, les amortissements prévisionnels.)

Maitriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthode de calcul des indicateurs de performance

Maitriser les définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents éléments comptables et financiers

Différencier les typologies de tableau de bord

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	35/58

Appréhender la structure et les postes du compte de résultat
 Analyser l'évolution des indicateurs de performance
 Inventorier les intentions des profils et des comportements d'achat du client
 Lister les événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
 Déterminer l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
 Maitriser le vocabulaire lié aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance
 Identifier et maitriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
 Respecter la stratégie commerciale de l'enseigne
 Identifier les outils et techniques de veille produits et services

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Maitriser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'Ishikawa...)
 Maitriser les outils d'aide à la prise de décision
 Maitriser les outils d'aide à l'analyse stratégique
 Elaborer des plans d'actions et en contrôler la cohérence
 Identifier et hiérarchiser les étapes
 Respecter les échéances
 Organiser la collecte permanente et le tri des données comptables et financières
 Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performances
 Organiser la collecte permanente et le tri des données internes et externes
 Organiser le traitement des informations de gestion

Communiquer avec ses équipes de manière précise et adaptée à la situation
 Transmettre des consignes individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Informer l'équipe sur la planification

Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
 Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents ratios financiers
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance financière
 Connaissance des règles de base de la comptabilité générale
 Connaissance des bases de la comptabilité analytique
 Connaissance précise de l'organisation et des circuits économiques de l'enseigne
 Connaissance des traitements statistiques de base
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale
 Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance financière
 Connaissance des éléments constitutifs d'un tableau de bord
 Connaissance des règles et de la réglementation en matière de prix de vente, TVA et marge

Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
 Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
 Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
 Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité
 Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	36/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur et des consignes de l'enseigne, et en prenant en compte la masse salariale, identifier les besoins en ressources humaines.

Elaborer un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche de salariés en situation de handicap. Contrôler sa mise en œuvre afin de garantir la continuité du service, le niveau de satisfaction client et maintenir les performances de l'établissement marchand.

Coopérer avec les services de ressources humaines, participer à la mise en place d'éventuels aménagements de postes de travail pour les salariés en situation de handicap. S'assurer régulièrement que les aménagements de postes de travail restent adaptés.

Identifier des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés et d'organiser leur formation. S'assurer du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié afin de pérenniser les embauches et de favoriser la montée en compétences des équipes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote les recrutements et l'intégration dans le respect des fiches de poste et des consignes de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand définit les processus en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Les compétences internes sont identifiées

Les besoins en ressources humaines sont identifiés en tenant compte des facteurs intervenant dans un projet de recrutement

La mise en œuvre du processus de recrutement est pilotée

Les tuteurs potentiels sont identifiés

Le bon déroulement du tutorat est suivi

La mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié est supervisée

L'intégration du salarié en situation de handicap est suivie et la pertinence des aménagements du poste de travail est régulièrement vérifiée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle

Maîtriser le système d'information de l'établissement marchand

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur

Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail

Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans la convention collective

Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans l'accord de branche ou convention de branche

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

Maîtriser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés de l'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	37/58

Traiter des informations et définir des actions
 Identifier les besoins en ressources humaines
 Identifier les sources de recrutement adaptées
 Intégrer la QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail) dans sa pratique managériale
 Intégrer un nouveau collaborateur
 Adopter une posture d'accompagnement
 Appliquer et faire appliquer les techniques de tutorat
 Identifier les besoins en formation d'un collaborateur
 Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Maitriser les techniques d'accompagnement ou de conduite du changement
 Maitriser techniques d'animation de réunion et de formation
 Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail
 Effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs obligatoires
 Appliquer une procédure interne en matière d'administration du personnel
 Rechercher une information juridique dans une source officielle
 Produire un écrit professionnel
 Rechercher et sélectionner des descriptifs de postes
 Analyser et synthétiser les données
 Rédiger un profil de poste
 Rédiger une annonce dans le cadre d'un recrutement
 Evaluer un collaborateur
 Sanctionner un collaborateur
 Conduire un entretien de recrutement en français et en anglais (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 Evaluer lors de mise en situation professionnelle
 Maitriser et mettre en œuvre les techniques de conduite d'entretien
 Construire un guide d'entretien
 Construire une grille d'évaluation d'un entretien
 Rédiger un compte rendu d'entretien
 Proposer des parcours de progression professionnelle respectant la politique R.H. de l'enseigne

Concevoir des techniques d'intégration de nouveaux salariés
 Etablir des techniques de recrutement
 Effectuer une sélection de candidatures
 Appliquer et faire respecter une procédure
 Coopérer avec les autres services
 Identifier et hiérarchiser les étapes d'un processus de recrutement et d'intégration
 Respecter les échéances
 Organiser un évènement d'intégration pour un salarié
 Planifier les opérations du programme d'intégration et en assurer le suivi
 Identifier et transmettre les besoins de formation
 Bâtir des outils de développement des compétences des salariés
 Elaborer des règles relatives à la formation des salariés
 Bâtir un plan de formation
 Établir un bilan social
 Anticiper puis appliquer les changements de la réglementation sociale
 Mettre en oeuvre une démarche GPEC avec de simples outils adaptés aux besoins (Gestion prévisionnelle des Emplois et Compétences)
 Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation
 Veiller à entretenir son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	38/58

Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)
 Collecter des données auprès de collaborateurs
 Respecter les règles de confidentialité
 Communiquer une image positive de l'enseigne
 Assurer l'interface entre le salarié et le service R.H
 Mettre en œuvre les processus de recrutement, d'intégration et de formation des salariés
 Restituer les résultats d'un entretien individuel
 Transmettre de bonnes pratiques
 Adopter une posture neutre et bienveillante lors d'un entretien
 Respecter la confidentialité des informations
 Gérer les situations de crise
 Gérer les relations avec les institutions représentatives du personnel
 Consulter régulièrement les membres du personnel

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des salariés
 Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'établissement marchand
 Connaissance du cadre légal et conventionnel en matière d'embauche
 Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche
 Connaissance des règles juridiques en matière de période d'essai
 Connaissance des indicateurs sociaux
 Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand
 Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes du digital

Connaissance des règles et documents, collectifs et individuels, associés à la gestion des ressources humaines
 Connaissance des procédures de gestion du personnel (recrutement, paie, formation, gestion de carrière, départ du salarié)
 Connaissance du cadre légal de la GPEC
 Connaissance des enjeux et objectifs de la GPEC
 Connaissance de la démarche GPEC et de ses facteurs clés de succès
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation sur la sécurité au travail
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation environnementale
 Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
 Connaissance des calculs statistiques de la fonction R.H
 Connaissance du cadre légal du bilan social
 Connaissance des dispositions réglementaires en matière d'embauche de salariés en situation de handicap
 Connaissance des organismes compétents à solliciter dans le cadre de l'embauche d'un salarié en situation de handicap
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicap
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
 Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
 Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
 Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
 Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.
 Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	39/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Rester à l'écoute des équipes et de leur management de proximité, identifier les freins et les leviers motivationnels et prendre des mesures pour favoriser l'implication des équipes dans la performance de l'établissement marchand.

A l'aide des retours, à la suite des entretiens individuels, piloter la mise en place des plans d'accompagnement et de formation individualisés afin de réduire le turn-over, de faire monter en compétences les salariés, de développer la performance collective et individuelle et d'accroître la rentabilité de l'établissement marchand.

A partir de l'analyse de la performance des équipes et des données relatives à la satisfaction client, identifier le besoin de développement des compétences des salariés. Concevoir, mettre en place et piloter les actions de développement des compétences. Suivre les évolutions de l'environnement professionnel afin de mettre en place des actions de développement des compétences de manière proactive. S'assurer de l'accessibilité du développement des compétences pour les salariés en situation de handicap.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote les actions de formation dans le respect des consignes et en lien avec les services RH de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand décide des actions de formation en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

La satisfaction des salariés, par rapport aux actions proposées, est évaluée

L'efficacité des plans d'accompagnement individuels et des actions de développement des compétences est évaluée

Le besoin en développement des compétences des salariés est identifié à partir de l'analyse de la performance des équipes

Des actions de développement des compétences adaptées sont conçues et mises en œuvre

L'accessibilité du développement des compétences pour les salariés en situation de handicap est assurée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser les techniques de communication interpersonnelle

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

Prendre en compte les facteurs d'apparition des RPS (risque psychosociaux) pour organiser les activités de travail de l'établissement marchand

Maitriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés de l'établissement marchand

Maitriser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne

Identifier les besoins en formation des salariés

Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail

Evaluer un collaborateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	41/58

Mener des entretiens de sanctions, professionnels, de félicitation, de recrutement, d'évaluation, d'objectif, de délégation, de responsabilisation, de recadrage, du « dire-non »

Mener des entretiens à la demande des salariés

Concevoir des parcours individuels de progression professionnelle

Définir les missions dans une perspective de développement en lien avec l'entretien professionnel

Intégrer la QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail) dans sa pratique managériale

Elaborer des règles relatives à la formation des salariés

Bâtir un plan de formation

Bâtir des outils de développement des compétences des salariés

Maitriser et mettre en œuvre les techniques de conduite d'entretien

Mettre en œuvre les techniques d'accompagnement ou de conduite du changement

Mettre en œuvre les techniques d'animation de réunion et de formation

Mettre en œuvre les techniques de résolution de conflit interpersonnel

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

Utiliser les sources d'informations professionnelles

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Mobiliser ses médias professionnels

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne

Coopérer avec les autres services

Synthétiser et structurer les informations

Identifier et hiérarchiser des étapes

Respecter les échéances

Identifier et transmettre les besoins de formation

Prendre en compte les évolutions de l'environnement

Établir un bilan social

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité

Utiliser les sources d'informations professionnelles

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Mobiliser ses médias professionnels

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'entreprise

Anticiper puis appliquer les changements de la réglementation sociale

Mettre en oeuvre une démarche GPEC avec de simples outils adaptés aux besoins (Gestion prévisionnelle des Emplois et Compétences)

Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation

Veiller à entretenir son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats

Transmettre des consignes orales et écrites individuellement

Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques

Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)

Mener un entretien individuel avec un salarié

Proposer des parcours de progression professionnelle

Collecter des données et des informations auprès de collaborateurs

Respecter les règles de confidentialité

Expliquer une procédure

Communiquer une image positive de l'enseigne

Assurer l'interface entre le salarié et le service R.H

Déployer et assurer la diffusion des procédures R.H

Restituer les résultats d'un entretien individuel

Transmettre de bonnes pratiques

Gérer les situations de crise

Gérer les relations avec les institutions représentatives du personnel

Consulter régulièrement les membres du personnel

Connaissance de la politique managériale de l'enseigne

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des salariés

Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	42/58

Connaissance des outils de communication interpersonnelle
 Connaissance des indicateurs sociaux
 Connaissance des différents types, styles et techniques de management
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicap
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
 Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand
 Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes du digital

Connaissance des règles et documents, collectifs et individuels, associés à la gestion des ressources humaines
 Connaissance des procédures de gestion du personnel (recrutement, paie, formation, gestion de carrière, départ du salarié)
 Connaissance du cadre légal de la GPEC
 Connaissance des enjeux et objectifs de la GPEC
 Connaissance de la démarche GPEC et de ses facteurs clés de succès
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation sur la sécurité au travail
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation environnementale
 Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
 Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
 Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
 Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle.
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux.
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.
 Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	43/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'optimiser la productivité horaire et de maintenir la continuité et la qualité du service clients, à partir des prévisions d'activité commerciale et des objectifs fixés, des différentes contraintes liées au planning, aux compétences des salariés et à leur charge de travail, prévoir les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap. Respecter les budgets de masse salariale, la réglementation en vigueur et les mesures de prévention des risques. Réaliser les plannings prévisionnels suivant la répartition des tâches. Anticiper la réalisation des tâches au quotidien et réguler en fonction des événements afin d'éviter des dysfonctionnements ou de remédier aux dysfonctionnements constatés.

A partir de l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs, de l'écoute attentive des salariés et du suivi au quotidien des activités des équipes, piloter la mise en place d'actions spécifiques à un projet, de réunions d'équipe, de temps dédiés au briefing et au débriefing. Ajuster sa pratique managériale aux situations rencontrées, afin de développer la culture de l'enseigne, de fédérer les équipes et de les mobiliser autour d'objectifs spécifiques communs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand agit en fonction des consignes de l'enseigne, tout en s'adaptant aux besoins de l'établissement marchand et des équipes.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand dirige l'établissement marchand en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Les prévisions relatives aux besoins humains tiennent compte de la réglementation en vigueur

Les prévisions relatives aux besoins humains tiennent compte des compétences des salariés, de leur charge de travail et de l'activité de l'établissement marchand

Des réunions d'équipe et des temps dédiés au briefing et au débriefing sont pilotés

La pratique managériale est adaptée aux situations rencontrées

La pratique managériale permet de fédérer les équipes et de les mobiliser autour d'objectifs spécifiques communs

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser les techniques de communication interpersonnelle

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

Identifier et évaluer les risques d'atteinte à la santé liée aux situations de travail

Participer à la mise en œuvre des mesures de prévention, de protection et des consignes pour les équipes

Prendre en compte les facteurs d'apparition des RPS pour organiser les activités de travail de l'établissement marchand

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail

Elaborer le suivi de réalisation des tâches

Maitriser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	45/58

Maitriser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés de l'établissement marchand
 Traiter des informations et définir des actions
 Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
 Maitriser les techniques de gestion du temps
 Calculer les différents indicateurs liés à la productivité horaire
 Intégrer la QVCT dans sa pratique managériale
 Concevoir des parcours collectifs de progression professionnelle

Maitriser les outils bureautiques et les applicatifs spécialisés de l'établissement marchand
 Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne
 Adopter un management situationnel adaptable
 Adopter un management collaboratif

Déléguer des tâches
 Responsabiliser les collaborateurs
 Adapter sa pratique managériale aux situations
 Analyser sa pratique managériale
 Manager une équipe de débutants
 Manager une équipe expérimentée, intergénérationnelle
 Manager la diversité
 Fédérer les équipes
 Accompanyer les salariés dans l'atteinte des objectifs
 Assurer l'animation, l'information des équipes en utilisant les techniques d'animation d'équipe
 Développer et entretenir la motivation des équipes en utilisant les leviers de motivations appropriées
 Créer un retroplanning des activités et des tâches de l'équipe
 Organiser et planifier les activités des équipes à l'aide d'un tableau de répartition des tâches
 Planifier les horaires de travail des équipes
 S'assurer de la réalisation des tâches dans les délais impartis
 Être réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans des délais impartis
 Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
 Préparer et animer une réunion
 Conduire et accompagner le changement
 Anticiper et gérer les conflits
 Gérer les outils de travail collaboratifs
 Maitriser les techniques et outils de team building
 Maitriser les techniques de story telling
 Mettre en place des outils de stimulation des équipes (challenges, concours...)
 Participer à l'observation de la santé dans l'établissement marchand (indicateurs financiers, statistiques)
 Mettre en pratique une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec le management de l'établissement marchand
 Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives
 Coopérer avec les autres services
 Synthétiser et structurer les informations
 Identifier et hiérarchiser des étapes
 Respecter les échéances
 Prendre en compte les évolutions de l'environnement
 Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation
 Veiller à entretenir son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Informer les équipes des dysfonctionnements constatés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	46/58

Transmettre un plan d'activité aux membres de l'équipe
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
 Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS) Collecter des données et des informations auprès des collaborateurs
 Respecter les règles de confidentialité
 Expliquer une procédure
 Communiquer une image positive de l'enseigne
 Transmettre des bonnes pratiques
 Communiquer en situation de management

Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand
 Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes du digital
 Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne et des consignes de la hiérarchie
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés à l'organisation du travail
 Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
 Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
 Connaissance des règles relatives à la négociation collective
 Connaissance des techniques de gestion du temps
 Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de l'enseigne
 Connaissance des fondamentaux du management d'équipe
 Connaissance des principes de la délégation
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des salariés
 Connaissance des techniques et des outils d'organisation et de planification des tâches
 Connaissance des dispositions réglementaires relatives aux salariés en situation de handicap
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicap
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	47/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à un besoin, à une situation ou à une action à mener, définir le projet de l'établissement marchand. Définir des objectifs réalisables compte tenu des moyens mobilisables. Lister les tâches, identifier les besoins et les ressources nécessaires. Analyser les risques et les contraintes du projet. Etablir un budget, prévoir un rétroplanning, calculer et suivre les indicateurs de rentabilité du projet. Déléguer des tâches et définir les responsabilités des salariés concernés.

Contrôler et superviser la mise en œuvre du projet. Suivre son déploiement, anticiper les réajustements en cas d'écarts par rapport aux objectifs initiaux afin d'optimiser la performance commerciale de l'établissement marchand et de mener les projets à leur terme.

Faire le bilan avec l'ensemble des salariés impliqués dans le projet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le contexte de mise en œuvre de la compétence s'applique autant au commerce de détail qu'au négoce inter-entreprise (commerce de gros). Il varie en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand agit en fonction des consignes de l'enseigne, tout en s'adaptant aux conditions spécifiques de la mise en œuvre du projet de l'établissement marchand.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand gère ses projets en fonction du contexte de son entreprise.

Généralement, cette compétence est mise en œuvre dans l'établissement marchand, selon l'organisation de l'enseigne et le mode de vente (physique, e-commerce, omnicanal).

Critères de performance

Le projet de l'établissement marchand est défini

Les objectifs sont définis et réalisables compte tenu des moyens mobilisables

Le budget est établi et le suivi des indicateurs de rentabilité est assuré

Les tâches déléguées et la responsabilité des salariés sont définies

Les écarts par rapport aux objectifs initiaux sont repérés et les réajustements sont adaptés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maitriser le système d'information ou les applicatifs de l'établissement marchand

Identifier et maitriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés

Traiter les informations de gestion

Maitriser les techniques de communication interpersonnelle

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

Maitriser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés de l'établissement marchand

Analyser et synthétiser les données

Déléguer des tâches

Responsabiliser les collaborateurs

Déléguer des responsabilités

Analyser ses pratiques managériales

Maitriser les techniques et outils de team building

Maitriser les techniques de story telling

Maitriser les outils d'aide la planification et à la répartition des tâches

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	49/58

Maîtriser les outils d'aide à l'analyse stratégique
 Maîtriser les outils d'anticipation de la planification des étapes du projet (diagramme de GANTT, réseau PERT...)
 Maîtriser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'Ishikawa...)
 Maîtriser la démarche qualité PDCA ou roue de Deming
 Maîtriser les principaux indicateurs de rentabilité d'un projet, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Manager en transversal
 Cartographier les risques techniques et fonctionnels et estimer leur criticité
 Maîtriser les outils bureautiques et les applicatifs spécialisés de l'établissement marchand
 Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 Utiliser les sources d'informations professionnelles
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 Mobiliser ses médias professionnels
 Adopter le rôle d'ambassadeur de l'enseigne
 Piloter les risques liés au projet (qualitatifs, budgétaires, contractuels et de planification)
 Assurer l'adéquation entre les ressources et les besoins (financiers, techniques et humains)
 Résoudre des problèmes complexes
 Elaborer des préconisations, proposer des solutions et scénarii d'amélioration
 Appréhender les principes de la dynamique de groupe
 Pratiquer les méthodes de gestion de projets
 Maîtriser la démarche QHSE (ISO, OHSAS, ERP, IGH...)

Savoir mener un entretien individuel
 Collecter des données et des informations auprès de collaborateurs
 Expliquer une procédure
 Adopter la bonne attitude dans les différentes étapes du changement
 Cartographier les comportements des salariés face aux changements
 Veiller à son image de marque (personal branding) et son e-réputation
 Veiller à entretenir son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne
 Synthétiser et structurer les informations
 Identifier et hiérarchiser des étapes
 Respecter les échéances
 Prendre en compte les évolutions de l'environnement
 Organiser les moyens humains et matériels en prenant en compte les dates butoirs
 Anticiper puis appliquer les changements de la réglementation sociale
 Mettre en œuvre une démarche GPEC avec de simples outils adaptés aux besoins (Gestion prévisionnelle des Emplois et Compétences)

Coopérer avec les autres services
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Transmettre de bonnes pratiques
 Gérer les situations de crise
 Gérer les relations avec les institutions représentatives du personnel
 Consulter régulièrement les membres du personnel

Connaissance du panorama des médias sociaux et de leurs caractéristiques
 Connaissance des termes du digital
 Connaissance des médias sociaux en lien avec l'établissement marchand
 Connaissance des outils numériques de l'établissement marchand
 Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des principes de la dynamique de groupe
 Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle
 Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
 Connaissance des techniques d'entretien individuel
 Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
 Connaissance du lean management

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	50/58

Connaissance des dispositions réglementaires relatives aux salariés en situation de handicap
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicap
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
 Connaissance des règles et documents, collectifs et individuels, associés à la gestion des ressources humaines
 Connaissance des procédures de gestion du personnel (recrutement, paie, formation, gestion de carrière, départ du salarié)
 Connaissance des indicateurs sociaux

Connaissance du cadre légal de la GPEC
 Connaissance des enjeux et objectifs de la GPEC
 Connaissance de la démarche GPEC et de ses facteurs clés de succès
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation sur la sécurité au travail
 Connaissance des obligations relatives à la réglementation environnementale
 Connaissance du droit du travail et réglementation sociale en évolution permanente
 Connaissance des risques judiciaires inhérents à la délégation de pouvoirs (civils, pénaux)
 Connaissance des risques de conflits individuels et/ou collectifs
 Connaissance du droit de la concurrence et de la propriété industrielle.
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes commerciaux.
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité d'environnement et de qualité.
 Connaissance du respect du formalisme et des obligations liés au cadre comptable, fiscal et juridique
 Connaissance des risques judiciaires inhérents au traitement d'actes financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	51/58

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les enjeux d'une communication écrite et orale. Elaborer un discours argumenté et convaincant dans un langage adapté aux interlocuteurs et au contexte et dans le respect du temps alloué. Elaborer des visuels adaptés à l'objet de la communication orale et aux destinataires.

Rédiger des notes et des synthèses claires et factuelles, adaptées au contexte et au destinataire.

Dialoguer avec différents interlocuteurs en prenant en compte leur contexte, être à l'écoute en distinguant faits et opinions.

Critères de performance

Les enjeux d'une communication écrite et orale sont identifiés

La communication orale est adaptée au contexte et au destinataire

Le temps alloué à la communication orale est respecté

Les visuels sont adaptés à l'objet de la communication et aux destinataires

Les notes et synthèses sont claires et factuelles, adaptées au contexte et au destinataire

Rechercher un accord

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Créer des conditions favorables à la discussion de l'objet de la négociation. En fonction des enjeux et du contexte, préparer ses arguments, les concessions possibles et les points non négociables et fixer ses objectifs concernant les termes de l'accord.

Définir avec les interlocuteurs le cadre des échanges. Ecouter les arguments des interlocuteurs et y répondre de façon circonstanciée. Conduire les échanges dans le but de trouver un accord et rester attentif à la qualité des échanges.

Critères de performance

Des conditions favorables à la négociation sont créées

Les concessions possibles et les points non négociables sont identifiés

Le cadre des échanges est défini avec les interlocuteurs

Les échanges sont conduits dans le but de trouver un accord et en restant attentif à la qualité des échanges

Evaluer ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suivre en permanence les indicateurs de performance de l'établissement marchand. S'interroger sur le résultat de ses actions et analyser l'écart qualitatif et quantitatif entre le résultat atteint et le résultat attendu. Evaluer sa part de responsabilité et ses moyens d'agir dans le respect des limites de sa responsabilité.

Critères de performance

Les indicateurs de performance sont suivis en permanence

D'éventuels écarts entre un résultat atteint et un résultat attendu sont analysés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	53/58

Sa part de responsabilité pour un résultat est évalué
Les limites de sa responsabilité sont connues et respectées

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du constat d'un écart entre un objectif fixé et le résultat atteint, d'une anomalie, d'un dysfonctionnement, d'un incident ou d'une difficulté, analyser la situation avec des moyens et outils adaptés, en impliquant les salariés. Rechercher les causes des écarts et définir des mesures correctives adaptées et réalistes compte tenu des moyens. Suivre les indicateurs afin d'évaluer l'efficacité des mesures correctives.

Critères de performance

Un dysfonctionnement, un incident ou une difficulté est analysé avec des moyens adaptés
Les salariés sont impliqués dans l'analyse
Les causes possibles sont identifiées
Les mesures correctives définies sont réalistes et adaptées
L'efficacité des mesures correctives est évaluée

Intelligence émotionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Capacité à percevoir, comprendre et gérer efficacement ses propres émotions ainsi que celles des autres. Capacité à exprimer ses sentiments de manière appropriée, la maîtrise de soi, la compréhension des émotions d'autrui et la gestion des relations interpersonnelles. Cette compétence favorise une communication empathique, la résolution des conflits et une prise de décision éclairée, renforçant ainsi la qualité des relations personnelles et professionnelles.

Critères de performance

Capacité à reconnaître et comprendre ses émotions, démontrant une conscience émotionnelle développée (Auto-évaluation émotionnelle)
Aptitude à comprendre et partager les émotions des autres, manifestée par une écoute active et une réponse appropriée (Empathie)
Exprimer ses émotions de manière constructive et faire preuve de résilience face aux défis émotionnels (Gestion émotionnelle)
Capacité à établir des liens positifs et à résoudre les conflits de manière constructive (Intelligence relationnelle)
S'ajuster aux divers contextes, démontrant une capacité à gérer les changements et à maintenir des relations constructives dans des situations variées (Adaptabilité émotionnelle)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	54/58

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	55/58

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
REM	REAC	TP-01442	01	14/02/2024	14/02/2024	56/58

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

