

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement marchand

Niveau 6

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	1/48



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Responsable d'établissement marchand**

**Sigle du titre professionnel : REM**

**Niveau : 6** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante-**

**Code(s) ROME : D1301, D1504**

**Formacode : 34588, 34587, 34502, 34566, 34530**

**Date de l'arrêté : 30/01/2024**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 04/02/2024**

**Date d'effet de l'arrêté : 03/03/2024**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel REM

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	3/48

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand Bâtir et développer l'expérience client	04 h 00 min	<p>Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant.</p> <p>La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand fictif. A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».</p> <p>Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;</li> <li>• d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.</li> </ul> <p>Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur). Il imprime ses travaux.</p> <p>Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand Bâtir et développer l'expérience client	01 h 00 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Il comporte trois parties :</p> <p>Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	4/48

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	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 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	01 h 40 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'épreuve, le candidat réalise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » ;</li> <li>• un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».</li> </ul> <p>Le jury prend connaissance des deux documents avant le questionnement.</p> <p>Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand ».</p> <p>Pendant 25 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p> <p>Pendant 25 minutes, le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».</p> <p>Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p>
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 55 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

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

Il utilise une grille d'évaluation fournie et n'annote pas la copie du candidat.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

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

Le jury rend au candidat sa copie avant le temps de préparation.

Le candidat ne note rien sur sa copie. Il dispose de papier vierge pour prendre des notes pour la présentation de ses travaux.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour questionner le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	5/48

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :****Période en entreprise :**

Le candidat réalise les productions à partir de travaux réalisés en amont de l'épreuve et de ses observations lors d'une période en entreprise. Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ces documents à partir d'une période en entreprise d'une durée minimale de 350 heures pour le titre professionnel et de 175 heures pour le certificat de compétences professionnelles contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand et de 175 heures pour le certificat de compétences professionnelles manager les salariés de l'établissement marchand.

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

**Production :**

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » ;
- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».

Pour les documents, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Ils respectent le nombre de pages indiqué ci-après. Les documents peuvent comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance des deux documents avant le questionnement. Pour le questionnement, il dispose d'un guide de questionnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	6/48

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation des diaporamas.

### **Documents et support de présentation**

En introduction de chaque document, sur une page, le candidat présente l'établissement marchand.

#### **1/ Document relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand »**

Ce document comporte entre 15 et 21 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.

Le document comporte trois parties.

#### **Première partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne ». Le candidat y démontre sa capacité à proposer des orientations stratégiques et à les mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Les propositions stratégiques*

Le candidat présente des propositions stratégiques étayées par des arguments basés sur l'analyse de données quantitatives et qualitatives. Il explique pourquoi ces orientations sont pertinentes pour l'établissement marchand.

Les propositions stratégiques prennent en compte différents aspects, notamment la vision à moyen terme de l'établissement marchand, ses missions, sa capacité financière, la pertinence des orientations, leur acceptabilité par les parties prenantes et leur opportunité.

- *La définition des objectifs et des priorités*

Le candidat définit des objectifs et des priorités pertinentes en lien avec les orientations stratégiques proposées. Les objectifs tiennent compte de la vision de l'établissement marchand, des ressources financières, matérielles, humaines et techniques nécessaires pour les atteindre.

- *La mobilisation des ressources*

Le candidat explique comment il prévoit de mobiliser les ressources nécessaires pour mettre en œuvre les orientations stratégiques. Cela inclut la gestion des ressources financières, matérielles, humaines et techniques, ainsi que la planification des étapes nécessaires à la réalisation des objectifs.

- *L'adhésion de l'équipe*

Le candidat décrit comment il compte partager ces orientations stratégiques avec les salariés dont il a la responsabilité, les éléments qu'il prévoit de communiquer pour obtenir leur adhésion, et comment il compte les préparer à la mise en œuvre des changements nécessaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	7/48

## Deuxième partie

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Les données quantitatives et qualitatives prises en compte*

Le candidat démontre que les prévisions budgétaires tiennent compte de toutes les données pertinentes. Cela inclut les données financières passées, les tendances du marché, les coûts opérationnels, et toute autre information pertinente pour l'établissement marchand.

- *Le choix d'une méthodologie adaptée*

Le candidat établit les prévisions budgétaires en suivant une méthodologie adaptée. Il explique la méthodologie qu'il a utilisée pour établir ces prévisions et montre qu'elle est adaptée au contexte de l'établissement marchand.

- *Les choix faits dans les prévisions budgétaires*

Le candidat base son argumentation sur une analyse des données disponibles. Il explique pourquoi il a fait certains choix et comment ils contribuent à la réalisation des objectifs de l'établissement marchand.

- *L'adhésion de l'équipe*

Le candidat décrit comment il compte présenter les prévisionnels aux salariés dont il a la responsabilité, en mettant en évidence les éléments sélectionnés et les arguments retenus pour favoriser leur adhésion. Cela peut inclure des stratégies de communication et de persuasion.

## Troisième partie

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Le choix d'une méthodologie adaptée*

Le candidat analyse des performances de l'établissement marchand suivant une méthodologie adaptée. Il explique la méthodologie qu'il a utilisée pour établir ces prévisions et montre qu'elle est adaptée au contexte de l'établissement marchand.

- *La prise en compte des objectifs et des événements*

L'analyse prend en compte les objectifs préalablement fixés pour l'établissement marchand, ainsi que les événements internes et externes passés et à venir susceptibles d'affecter les performances. Le candidat montre comment ces éléments ont été pris en compte dans son analyse.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	8/48

- *Les actions correctives*

Le candidat décrit des actions correctives qui sont en mesure de permettre l'atteinte des objectifs fixés. Ces actions sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinentes et temporellement définies (SMART).

- *Les leviers d'action et les ajustements*

Le candidat explique les leviers d'action qu'il a identifiés pour mettre en œuvre les actions correctives, ainsi que les ajustements nécessaires dans les opérations de l'établissement marchand. Il montre comment ces leviers répondent aux problèmes identifiés.

- *Les modalités de mise en œuvre*

Le candidat définit les modalités de la mise en œuvre des actions correctives, y compris les responsabilités, les échéances, les ressources nécessaires et les indicateurs de suivi.

## **Diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand »**

Pour illustrer la présentation de ces travaux, le candidat conçoit un diaporama de 18 à 22 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

## **2/ Document relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand »**

Ce document comporte entre 20 et 28 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.

Le document comporte quatre parties.

### ***Première partie***

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *L'identification des compétences internes*

Le candidat identifie les compétences internes nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement marchand. Cela inclut l'identification des compétences actuelles des salariés dont il a la responsabilité et celles requises pour atteindre les objectifs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	9/48

- *L'identification des besoins en ressources humaines*

Le candidat identifie les besoins en ressources humaines en tenant compte des facteurs qui influencent un projet de recrutement. Cela inclut la description des exigences spécifiques du poste et des besoins de l'établissement marchand.

- *Le pilotage du processus de recrutement*

Le candidat montre comment il pilote le processus de recrutement, depuis la publication des offres d'emploi jusqu'à la sélection des candidats. Il explique sa méthodologie et les étapes clés de ce processus.

- *L'identification des tuteurs potentiels*

Le candidat décrit selon quels critères il identifie des tuteurs potentiels pour les nouveaux salariés.

- *Le suivi du tutorat*

Le candidat explique comment il assure le suivi du tutorat pour s'assurer que le processus d'intégration se déroule correctement et que les nouveaux salariés reçoivent le soutien nécessaire.

- *La supervision du parcours d'intégration*

Le candidat décrit comment il supervise la mise en œuvre du parcours d'intégration pour les nouveaux salariés, comment il s'assure qu'ils reçoivent une formation adéquate et qu'ils s'adaptent bien à leur environnement de travail.

Lors du questionnement, le jury interroge le candidat sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap.

## **Deuxième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *L'identification des besoins en formation*

Le candidat explique comment il a identifié les besoins en formation des salariés en se basant sur une analyse de la performance des équipes. Il montre comment il procède pour déterminer les domaines auxquels une formation est nécessaire.

- *La conception et la mise en œuvre des actions de formation*

Le candidat décrit comment il conçoit une formation adaptée en réponse aux besoins identifiés, ou comment il contribue à la conception. Il explique comment il a mis en œuvre ces actions de formation au sein de l'établissement marchand.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	10/48

Lors du questionnement, le jury interroge le candidat sur la vérification de l'accessibilité des formations pour les salariés en situation de handicap et sur la mise en œuvre d'éventuels aménagements nécessaires.

- *L'évaluation de la satisfaction des salariés*

Le candidat explique comment il évalue la satisfaction des salariés par rapport aux actions de formation proposées. Cela peut inclure des enquêtes, des entretiens individuels, ou d'autres méthodes d'évaluation.

- *L'évaluation de l'efficacité des plans d'accompagnement individuels*

Le candidat montre qu'il évalue l'efficacité des plans d'accompagnement individuels et des actions de formation mises en place pour les salariés. Il explique les critères d'évaluation utilisés.

### **Troisième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *La conformité des prévisions à la réglementation*

Le candidat montre que les prévisions relatives aux besoins en personnel respectent la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne les normes de travail, les horaires et les contraintes légales.

- *La prise en compte dans les prévisions des compétences et la charge de travail*

Les prévisions relatives aux besoins en personnel tiennent compte des compétences des salariés et de leur charge de travail. Le candidat explique comment il évalue les compétences des salariés dont il a la responsabilité et comment il planifie les affectations en conséquence.

- *Le pilotage des réunions d'équipe*

Le candidat montre comment il pilote les réunions d'équipe et les temps dédiés au briefing et au débriefing. Il explique comment ces réunions contribuent à la cohésion des équipes et à la communication efficace.

- *La pratique managériale*

Le candidat explique comment il adapte sa pratique managériale aux situations rencontrées au sein de l'établissement marchand. Cela peut inclure la gestion des conflits, la résolution de problèmes et la prise de décisions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	11/48

- *La fédération des équipes et mobilisation autour d'objectifs communs*

Le candidat montre comment sa pratique managériale permet de fédérer les équipes et de mobiliser les salariés autour d'objectifs spécifiques communs. Il explique comment il encourage la collaboration et la motivation au sein de l'établissement marchand.

#### **Quatrième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *La définition du projet de l'établissement marchand*

Le candidat montre comment il définit le projet de l'établissement marchand. Cela inclut la description du projet, de ses objectifs et de son contexte.

- *La définition d'objectifs réalisables*

Le candidat explique comment il définit les objectifs du projet de manière claire et réaliste, en tenant compte des moyens mobilisables. Il montre comment il s'assure que les objectifs sont atteignables avec les ressources disponibles.

- *L'établissement du budget et suivi de la rentabilité*

Le candidat montre comment il établit un budget pour le projet et comment il assure le suivi des indicateurs de rentabilité. Il explique les méthodes utilisées pour surveiller les coûts et les revenus liés au projet.

- *La définition des tâches déléguées et la définition des responsabilités*

Le candidat explique comment il délègue des tâches spécifiques aux salariés de ses équipes et comment il définit clairement les responsabilités de chacun. Cela inclut la répartition des rôles et des responsabilités au sein du projet.

- *Le repérage des écarts par rapport aux objectifs*

Le candidat montre comment il repère les écarts par rapport aux objectifs initiaux du projet. Cela peut inclure l'analyse des données, des rapports et des indicateurs de performance.

- *Les réajustements*

Le candidat explique comment il adapte les plans et les actions en réponse aux écarts identifiés. Il montre comment il prend des mesures correctives pour maintenir le projet sur la bonne voie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	12/48

**Diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand »**

Pour illustrer la présentation de ces travaux, le candidat conçoit un diaporama de 24 à 28 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise la production à partir de son activité professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	13/48

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand</b>					
Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bâtir et développer l'expérience client	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	14/48

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand</b>					
Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne	<p>Les propositions apportées aux différentes stratégies sont étayées par des arguments solides</p> <p>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</p> <p>La définition des objectifs et des priorités est pertinente</p> <p>Les objectifs et les priorités prennent en compte les ressources financières, matériels, humaines et techniques à mobiliser</p> <p>Les éléments à apporter aux équipes sont sélectionnés et préparés afin d'obtenir leur adhésion</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand	<p>Les prévisions budgétaires prennent en compte les données</p> <p>Les prévisions budgétaires sont établies suivant une méthodologie adaptée</p> <p>La présentation des prévisionnels respecte les consignes</p> <p>Les choix sont argumentés et s'appuient sur l'analyse des données disponibles</p> <p>Les éléments sélectionnés et les arguments retenus pour présenter les orientations stratégiques aux équipes favorisent leur adhésion</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives	<p>Les analyses sont faites suivant une méthodologie adaptée</p> <p>L'analyse tient compte des objectifs fixés et des événements internes et externes passés et à venir</p> <p>Des actions correctives permettant l'atteinte des objectifs sont mises en œuvre</p> <p>Les leviers d'action et les ajustements permettent la mise en place des actions correctives</p> <p>Les modalités de la mise en œuvre des actions correctives sont définies</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	15/48

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Manager les salariés de l'établissement marchand</b>					
Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand	<p>Les compétences internes sont identifiées</p> <p>Les besoins en ressources humaines sont identifiés en tenant compte des facteurs intervenant dans un projet de recrutement</p> <p>La mise en œuvre du processus de recrutement est pilotée</p> <p>Les tuteurs potentiels sont identifiés</p> <p>Le bon déroulement du tutorat est suivi</p> <p>La mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié est supervisée</p> <p>L'intégration du salarié en situation de handicap est suivie et la pertinence des aménagements du poste de travail est régulièrement vérifiée</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand	<p>La satisfaction des salariés, par rapport aux actions proposées, est évaluée</p> <p>L'efficacité des plans d'accompagnement individuels et des actions de développement des compétences est évaluée</p> <p>Le besoin en développement des compétences des salariés est identifié à partir de l'analyse de la performance des équipes</p> <p>Des actions de développement des compétences adaptées sont conçues et mises en œuvre</p> <p>L'accessibilité du développement des compétences pour les salariés en situation de handicap est assurée</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes	<p>Les prévisions relatives aux besoins humains tiennent compte de la réglementation en vigueur</p> <p>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</p> <p>Des réunions d'équipe et des temps dédiés au briefing et au débriefing sont pilotés</p> <p>La pratique managériale est adaptée aux situations rencontrées</p> <p>La pratique managériale permet de fédérer les équipes et de les mobiliser autour d'objectifs spécifiques communs</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	16/48

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	17/48

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
	Bâtir et développer l'expérience client
	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
	Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
	Gérer la chaîne d'approvisionnement 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
	Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
	Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
	Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
Rechercher un accord	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
	Bâtir et développer l'expérience client
	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
	Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
	Gérer la chaîne d'approvisionnement 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
	Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
	Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
	Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
Evaluer ses actions	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
	Bâtir et développer l'expérience client
	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
	Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
	Gérer la chaîne d'approvisionnement 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
	Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	18/48

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées	
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème	Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand	
	Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand	
	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives	
	Bâtir et développer l'expérience client	
	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne	
	Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand	
	Gérer la chaîne d'approvisionnement 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	
	Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand	
	Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand	
	Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand	
	Intelligence émotionnelle	Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
		Bâtir et développer l'expérience client
Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne		
Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand		
Gérer la chaîne d'approvisionnement 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		
Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand		
Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand		
Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand		

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre REM

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 25 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle et entretien technique :

La présence du jury n'est pas requise pendant

- la mise en situation sous forme d'étude de cas (4 h) ;
- le temps de préparation du candidat pendant l'entretien technique (30 min).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	19/48

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

#### **4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet.

#### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

Une surveillance est requise pendant

- la mise en situation sous forme d'étude de cas (4 h) ;
- le temps de préparation du candidat pendant l'entretien technique (30 min).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	20/48

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable d'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	21/48



## CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand Bâtir et développer l'expérience client	04 h 00 min	Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant. La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand fictif. A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».  Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : <ul style="list-style-type: none"><li>• d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;</li><li>• d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.</li></ul> Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur). Il imprime ses travaux. Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	23/48

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand Bâtir et développer l'expérience client	01 h 00 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>L'entretien technique comporte trois parties :</p> <p>Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation. Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury. Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		05 h 00 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.  
Il utilise une grille d'évaluation fournie et n'annote pas la copie du candidat.

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.  
Le jury rend au candidat sa copie avant le temps de préparation.  
Le candidat ne note rien sur sa copie. Il dispose de papier vierge pour prendre des notes pour la présentation de ses travaux.  
Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour questionner le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	24/48

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

Sans objet.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle et entretien technique :

La présence du jury n'est pas requise pendant

- la mise en situation sous forme d'étude de cas (4 h) ;
- le temps de préparation du candidat pendant l'entretien technique (30 min).

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Une surveillance est requise pendant

- la mise en situation sous forme d'étude de cas (4 h) ;
- le temps de préparation du candidat pendant l'entretien technique (30 min).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	25/48



## CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand	00 h 20 min	En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » ;  Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.  Le candidat présente le diaporama.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand	00 h 25 min	Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	27/48

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

#### Période en entreprise :

Le candidat réalise les productions à partir de travaux réalisés en amont de l'épreuve et de ses observations lors d'une période en entreprise.

Le candidat qui se présente à une session d'examen du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ces documents à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 175 heures.

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles.

Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

Le candidat issu d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise la production à partir de son activité professionnelle.

#### Production

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

Pour les documents, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Ils respectent le nombre de pages indiqué ci-après. Les documents peuvent comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation des diaporamas.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	28/48

## Documents et support de présentation

### Document

Le document comporte entre 15 et 21 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.

En introduction, sur une page, le candidat présente l'entreprise.

Le document comporte trois parties.

### **Première partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne ». Le candidat y démontre sa capacité à proposer des orientations stratégiques et à les mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Les propositions stratégiques*

Le candidat présente des propositions stratégiques étayées par des arguments basés sur l'analyse de données quantitatives et qualitatives. Il explique pourquoi ces orientations sont pertinentes pour l'établissement marchand.

Les propositions stratégiques prennent en compte différents aspects, notamment la vision à moyen terme de l'établissement marchand, ses missions, sa capacité financière, la pertinence des orientations, leur acceptabilité par les parties prenantes, et leur opportunité.

- *La définition des objectifs et des priorités*

Le candidat définit des objectifs et des priorités pertinentes en lien avec les orientations stratégiques proposées. Les objectifs tiennent compte de la vision de l'établissement marchand, des ressources financières, matérielles, humaines et techniques nécessaires pour les atteindre.

- *La mobilisation des ressources*

Le candidat explique comment il prévoit de mobiliser les ressources nécessaires pour mettre en œuvre les orientations stratégiques. Cela inclut la gestion des ressources financières, matérielles, humaines et techniques, ainsi que la planification des étapes nécessaires à la réalisation des objectifs.

- *L'adhésion de l'équipe*

Le candidat décrit comment il compte partager ces orientations stratégiques avec les équipes dont il a la responsabilité, les éléments qu'il prévoit de communiquer pour obtenir leur adhésion, et comment il compte les préparer à la mise en œuvre des changements nécessaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	29/48

## **Deuxième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Les données quantitatives et qualitatives prises en compte*

Le candidat démontre que les prévisions budgétaires tiennent compte de toutes les données pertinentes. Cela inclut les données financières passées, les tendances du marché, les coûts opérationnels, et toute autre information pertinente pour l'établissement marchand.

- *Le choix d'une méthodologie adaptée*

Le candidat établit les prévisions budgétaires en suivant une méthodologie adaptée. Il explique la méthodologie qu'il a utilisée pour établir ces prévisions et montre qu'elle est adaptée au contexte de l'établissement marchand.

- *Les choix faits dans les prévisions budgétaires*

Le candidat base son argumentation sur une analyse des données disponibles. Il explique pourquoi il a fait certains choix et comment ils contribuent à la réalisation des objectifs de l'établissement marchand.

- *L'adhésion de l'équipe*

Le candidat décrit comment il compte présenter les prévisionnels aux salariés dont il a la responsabilité, en mettant en évidence les éléments sélectionnés et les arguments retenus pour favoriser leur adhésion. Cela peut inclure des stratégies de communication et de persuasion.

## **Troisième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *Le choix d'une méthodologie adaptée*

Le candidat analyse des performances de l'établissement marchand suivant une méthodologie adaptée. Il explique la méthodologie qu'il a utilisée pour établir ces prévisions et montre qu'elle est adaptée au contexte de l'établissement marchand.

- *La prise en compte des objectifs et des événements*

L'analyse prend en compte les objectifs préalablement fixés pour l'établissement marchand, ainsi que les événements internes et externes passés et à venir susceptibles d'affecter ses performances. Le candidat montre comment ces éléments ont été pris en compte dans son analyse.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	30/48

- *Les actions correctives*

Le candidat décrit des actions correctives qui sont en mesure de permettre l'atteinte des objectifs fixés. Ces actions sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinentes et temporellement définies (SMART).

- *Les leviers d'action et les ajustements*

Le candidat explique les leviers d'action qu'il a identifiés pour mettre en œuvre les actions correctives, ainsi que les ajustements nécessaires dans les opérations de l'établissement marchand. Il montre comment ces leviers répondent aux problèmes identifiés.

- *Les modalités de mise en œuvre*

Le candidat définit les modalités de la mise en œuvre des actions correctives, y compris les responsabilités, les échéances, les ressources nécessaires et les indicateurs de suivi.

### **Diaporama**

Pour illustrer la présentation de ces travaux, le candidat conçoit un diaporama de 18 à 22 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

### **Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le jury interroge le candidat à partir de sa présentation. Il dispose d'un guide d'entretien.

### **Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

### **Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	31/48

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du document avant l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	32/48

## CCP

### Manager les salariés de l'établissement marchand

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	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	00 h 25 min	En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».  Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.  Le candidat présente le diaporama.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	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	00 h 30 min	Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Il interroge le candidat également : <ul style="list-style-type: none"><li>• sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap ;</li><li>• sur la vérification de l'accessibilité des formations pour les salariés en situation de handicap et sur la mise en œuvre d'éventuels aménagements nécessaires.</li></ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	33/48

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

#### Période en entreprise

Le candidat réalise les productions à partir de travaux réalisés en amont de l'épreuve et de ses observations lors d'une période en entreprise.

Le candidat qui se présente à une session d'examen du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ces documents à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 175 heures.

Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles.

Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

Le candidat issu d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise la production à partir de son activité professionnelle.

#### Production

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

Pour les documents, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Ils respectent le nombre de pages indiqué ci-après. Les documents peuvent comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation des diaporamas.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	34/48

## Documents et support de présentation

### Document

Ce document comporte entre 20 et 28 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.  
En introduction, sur une page, le candidat présente l'entreprise.  
Le document comporte quatre parties.

### **Première partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *L'identification des compétences internes*

Le candidat identifie les compétences internes nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement marchand. Cela inclut l'identification des compétences actuelles des salariés dont il a la responsabilité et celles requises pour atteindre les objectifs.

- *L'identification des besoins en ressources humaines*

Le candidat identifie les besoins en ressources humaines en tenant compte des facteurs qui influencent un projet de recrutement. Cela inclut la description des exigences spécifiques du poste et des besoins de l'établissement marchand.

- *Le pilotage du processus de recrutement*

Le candidat montre comment il pilote le processus de recrutement, depuis la publication des offres d'emploi jusqu'à la sélection des candidats. Il explique sa méthodologie et les étapes clés de ce processus.

- *L'identification des tuteurs potentiels*

Le candidat décrit selon quels critères il identifie des tuteurs potentiels pour les nouveaux salariés.

- *Le suivi du tutorat*

Le candidat explique comment il assure le suivi du tutorat pour s'assurer que le processus d'intégration se déroule correctement et que les nouveaux salariés reçoivent le soutien nécessaire.

- *La supervision du parcours d'intégration*

Le candidat décrit comment il supervise la mise en œuvre du parcours d'intégration pour les nouveaux salariés, comment il s'assure qu'ils reçoivent une formation adéquate et qu'ils s'adaptent bien à leur environnement de travail.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	35/48

### **Deuxième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *L'identification des besoins en formation*

Le candidat explique comment il a identifié les besoins en formation des salariés en se basant sur une analyse de la performance des équipes. Il montre comment il procède pour déterminer les domaines où une formation est nécessaire.

- *La conception et la mise en œuvre des actions de formation*

Le candidat décrit comment il conçoit une formation adaptée en réponse aux besoins identifiés, ou comment il contribue à la conception. Il explique comment il a mis en œuvre ces actions de formation au sein de l'établissement marchand.

- *L'évaluation de la satisfaction des salariés*

Le candidat explique comment il évalue la satisfaction des salariés par rapport aux actions de formation proposées. Cela peut inclure des enquêtes, des entretiens individuels, ou d'autres méthodes d'évaluation.

- *L'évaluation de l'efficacité des plans d'accompagnement individuels*

Le candidat montre qu'il évalue l'efficacité des plans d'accompagnement individuels et des actions de formation mises en place pour les salariés. Il explique les critères d'évaluation utilisés.

### **Troisième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *La conformité des prévisions à la réglementation*

Le candidat montre que les prévisions relatives aux besoins en personnel respectent la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne les normes de travail, les horaires et les contraintes légales.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	36/48

- *La prise en compte dans les prévisions des compétences et la charge de travail*

Les prévisions relatives aux besoins en personnel tiennent compte des compétences des salariés et de leur charge de travail. Le candidat explique comment il évalue les compétences des salariés dont il a la responsabilité et comment il planifie les affectations en conséquence.

- *Le pilotage des réunions d'équipe*

Le candidat montre comment il pilote les réunions d'équipe et les temps dédiés au briefing et au débriefing. Il explique comment ces réunions contribuent à la cohésion des équipes et à la communication efficace.

- *La pratique managériale*

Le candidat explique comment il adapte sa pratique managériale aux situations rencontrées au sein de l'établissement marchand. Cela peut inclure la gestion des conflits, la résolution de problèmes et la prise de décisions.

- *La fédération des équipes et mobilisation autour d'objectifs communs*

Le candidat montre comment sa pratique managériale permet de fédérer les équipes et de mobiliser les salariés autour d'objectifs spécifiques communs. Il explique comment il encourage la collaboration et la motivation au sein de l'établissement marchand.

#### **Quatrième partie**

Cette partie comporte entre 5 et 7 pages. Elle se réfère à la compétence « Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand ».

Le candidat aborde les thèmes suivants :

- *La définition du projet de l'établissement marchand*

Le candidat montre comment il définit le projet de l'établissement marchand. Cela inclut la description du projet, de ses objectifs et de son contexte.

- *La définition d'objectifs réalisables*

Le candidat explique comment il définit les objectifs du projet de manière claire et réaliste, en tenant compte des moyens mobilisables. Il montre comment il s'assure que les objectifs sont atteignables avec les ressources disponibles.

- *L'établissement du budget et suivi de la rentabilité*

Le candidat montre comment il établit un budget pour le projet et assurer le suivi des indicateurs de rentabilité. Il explique les méthodes utilisées pour surveiller les coûts et les revenus liés au projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	37/48

- *La définition des tâches déléguées et la définition des responsabilités*

Le candidat explique comment il délègue des tâches spécifiques aux salariés dont il a la responsabilité et comment il définit clairement les responsabilités de chacun. Cela inclut la répartition des rôles et des responsabilités au sein du projet.

- *Le repérage des écarts par rapport aux objectifs*

Le candidat montre comment il repère les écarts par rapport aux objectifs initiaux du projet. Cela peut inclure l'analyse des données, des rapports et des indicateurs de performance.

- *Les réajustements*

Le candidat explique comment il adapte les plans et les actions en réponse aux écarts identifiés. Il montre comment il prend des mesures correctives pour maintenir le projet sur la bonne voie.

### **Diaporama**

Pour illustrer la présentation de ces travaux, le candidat conçoit un diaporama de 24 à 28 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

### **Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le jury interroge le candidat à partir de sa présentation. Il dispose d'un guide d'entretien.

Il interroge le candidat également

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

### **Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

### **Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	38/48

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Manager les salariés de l'établissement marchand**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du document avant l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	39/48



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

### Responsable d'établissement marchand

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle pour l'ensemble des candidats	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La salle est équipée de postes de travail suffisamment espacés
Entretien technique	Deux salles ou bureaux, équipés de tables et de chaises	Une salle ou bureau est utilisé par le candidat pendant son temps de préparation de l'entretien technique.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou bureau, équipé de tables et de chaises	L'espace doit permettre la projection du diaporama.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	41/48

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Ordinateur, équipé d'un traitement de texte, d'un tableur et d'un logiciel permettant la projection du diaporama.	1	Sans objet
Équipements	1	Vidéoprojecteur pour la projection du diaporama	1	Sans objet
	1	Imprimante permettant l'impression <ul style="list-style-type: none"><li>• en couleur ;</li><li>• au format A4 et A3.</li></ul>	12	L'imprimante sert à l'impression des travaux produits lors de la mise en situation sous forme d'étude de cas. L'imprimante est dans la salle ou à proximité immédiate. Dans le cas où l'imprimante se trouve à proximité de la salle, un deuxième surveillant est requis pour surveiller l'impression et transmettre les feuilles aux candidats.
Matières d'œuvre	20	Papier d'impression au format A4 et A3. Papier vierge et stylo pour la préparation de l'entretien technique du candidat.	1	Sans objet
Autres	1	Surveillant	12	Le surveillant est présent pendant la mise en situation et pendant le temps de préparation de l'entretien technique du candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	42/48

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	43/48



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
REM	RE	TP-01442	01	04/02/2024	14/02/2024	45/48



**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."

