

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Manager d'établissement marchand

Niveau 5

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	1/62

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	7
Liste des activités	9
Vue synoptique de l'emploi-type.....	10
Fiche emploi type	11
Fiches activités types de l'emploi	15
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	21
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	55
Glossaire technique.....	57
Glossaire du REAC	59

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	3/62

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Présentation de l'emploi

Le manager d'établissement marchand (MEM) est un manager de proximité. Il est chargé d'assurer au quotidien l'organisation opérationnelle et la performance d'un périmètre commercial, par exemple un rayon, un magasin, un point de vente spécialisée ou un périmètre e-commerce rattaché.

Ses missions principales consistent à gérer et animer une équipe, à mettre en œuvre les orientations commerciales et opérationnelles de l'établissement marchand sur son périmètre, à veiller à la qualité de l'expérience client et au respect des objectifs de vente et de marge.

Evolution du titre professionnel « Manager d'unité marchande » (MUM)

Lors de la révision de 2025/2026, le nouvel intitulé MEM, qui tient compte des usages de la profession, est proposé pour remplacer celui de « Manager d'unité marchande » (MUM).

Le titre « Manager d'établissement marchand » (MEM) préserve la structure en trois blocs qui était celle de MUM.

Les intitulés des blocs sont actualisés. Ils tiennent compte du champ d'intervention et de responsabilité du manager de proximité et intègrent systématiquement la notion du périmètre au sein de l'établissement marchand :

Le bloc « **Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand** » réunit les compétences en lien avec le management opérationnel de l'équipe ;

Ce bloc est placé au début du référentiel car il reflète la centralité de cette mission pour le manager de proximité. La compétence spécifique « Conduire et animer un projet » n'apparaît plus comme une compétence autonome dans ce bloc, car la responsabilité du pilotage de projet relève plutôt du niveau supérieur, celui du Responsable d'établissement marchand (REM, niveau 6). En revanche, la dimension projet reste bien intégrée dans le titre : elle est présente au sein des compétences « Animer l'équipe de son périmètre » [...contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets en y associant l'équipe...] et « Planifier et coordonner l'activité de l'équipe » [...associer l'équipe à la mise en œuvre des projets de l'établissement et déléguer des responsabilités aux collaborateurs...].

Les compétences du nouveau bloc sont organisées du management collectif vers le management individuel :

1. Animer l'équipe
2. Planifier et coordonner l'activité
3. Accompagner la performance individuelle
4. Contribuer au recrutement et à l'intégration

Cette réorganisation reflète les pratiques actuelles et les responsabilités opérationnelles du MEM dans le pilotage quotidien.

Le bloc « **Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand** » comporte les compétences en lien avec la gestion de l'approvisionnement, le merchandising et l'expérience client ;

Ce bloc est désormais recentré sur les leviers opérationnels de terrain.

Les compétences de ce bloc sont :

1. Gérer l'approvisionnement
2. Organiser et mettre en œuvre le merchandising
3. Participer à l'amélioration de l'expérience client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	5/62

La compétence « Piloter l'offre produits de l'unité marchande » qui faisait partie du titre « Manager d'unité marchande » (MUM) n'y figure plus, car elle relève du niveau du Responsable d'établissement marchand (REM, niveau 6).

Par rapport à l'ancien millésime, plusieurs évolutions sont notables :

- l'approvisionnement est abordé de manière plus opérationnelle, en lien direct avec la gestion des stocks et des flux ;
- le merchandising intègre désormais la dimension service et la valorisation de l'offre ;
- la notion de « vente » est remplacée par celle d'expérience client, qui inclut l'accueil, la personnalisation, l'accessibilité et la relation omnicanale.

Cette reconfiguration du bloc répond aux demandes exprimées par les branches professionnelles, notamment celle impliquée dans le vrac, le réemploi, la seconde main et l'économie circulaire. Ce secteur a insisté sur la nécessité de prendre en compte leurs spécificités :

- organisation des espaces de vente en libre-service vrac ;
- gestion d'approvisionnements sans emballage ;
- exigences accrues en matière d'hygiène, de sécurité et de traçabilité ;
- intégration des enjeux écologiques et de lutte contre le gaspillage.

Ce bloc met désormais l'accent sur l'expérience d'achat, la responsabilisation des équipes de terrain et la prise en compte des enjeux sociétaux (RSE, handicap, transition écologique).

Le bloc « **Contribuer à la performance commerciale et la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand** » réunit les compétences en lien avec la performance commerciale et la rentabilité et leur amélioration continue.

Le manager d'établissement marchand ne réalise plus les prévisions économiques et financières de l'établissement. Cette activité relève du champ de responsabilité du responsable d'établissement marchand. Les compétences du bloc se concentrent sur l'analyse des performances du périmètre et la mise en œuvre d'actions correctives sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Les compétences de ce bloc sont :

1. Analyser la performance commerciale de son périmètre
2. Analyser la rentabilité de son périmètre
3. Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions

Cette évolution permet :

- une meilleure articulation hiérarchique entre le niveau 5 (MEM) et le niveau 6 (REM) ;
- un ancrage terrain renforcé, le manager d'établissement collecte, analyse et transmet des informations clés au niveau supérieur ;
- une focalisation sur le pilotage quotidien et l'optimisation continue, sans entrer dans la dimension stratégique propre au niveau 6.

L'évolution du titre « Manager d'unité marchande » vers le titre « Manager d'établissement marchand » s'inscrit dans le contexte plus large de la restructuration des titres professionnels relevant du management du secteur de la distribution. Les résultats de l'analyse du travail menée entre 2022 et 2025 ont mis en évidence que le management d'un établissement marchand relève de deux niveaux de responsabilités :

- Le niveau stratégique est représenté par le responsable d'établissement. Il est à la fois engagé dans le développement des établissements et les orientations stratégiques de l'enseigne. Il s'appuie sur l'équipe des managers de proximité pour gérer l'établissement compte tenu du contexte spécifique de son implantation. Ces emplois relèvent d'un niveau 6. Le titre professionnel « Responsable d'établissement marchand » (REM) correspond à ce profil.
- Le niveau opérationnel est représenté par le manager de proximité. Il est polyvalent dans la mesure où il assume une variété de tâches (management, organisation, vente, gestion, relation client), en fonction de la taille et du type d'établissement. Il est disponible pour les équipes sous sa responsabilité et participe si nécessaire à leurs tâches. Il est engagé dans le développement de la

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	6/62

dynamique et la performance commerciale de son périmètre de l'établissement et rend compte au niveau stratégique. Ces emplois relèvent d'un niveau 5. « Manager d'établissement marchand » (MEM) correspond à ce profil.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Panorama de l'emploi et des entreprises

La vue d'ensemble du secteur économique

Le commerce de détail présente une grande diversité de formats (enseignes nationales, réseaux franchisés, indépendants) et connaît des mutations structurelles fortes : omnicanalité, hybridation des parcours clients et montée des attentes en matière de consommation responsable (vrac, seconde main, circuits courts). Ces tendances modifient les modes d'organisation, les exigences de polyvalence des équipes et les compétences attendues au niveau du management de proximité.

La structure du tissu économique du secteur

Le tissu économique reste largement dominé par des établissements de petite et moyenne taille, même si les grandes enseignes structurent une part significative du marché. Cette composition implique une grande variabilité des responsabilités confiées au MEM : dans de petites structures, le MEM assume des tâches opérationnelles larges ; dans des structures plus importantes, ses missions sont davantage ciblées et hiérarchiquement encadrées.

Les données du marché du travail

L'étude des offres d'emploi et des retours des entretiens montre une demande soutenue pour des profils alliant compétences managériales, maîtrise opérationnelle et appétence pour les outils numériques (suivi d'indicateurs, gestion des stocks, outils CRM (*customer relation management*)). Les perspectives de recrutement reflètent une préférence pour des candidats disposant d'une expérience significative en gestion d'équipe et en pilotage de périmètre.

Les données quantitatives prises en compte montrent pour début 2025 :

- Les offres d'emploi nationales de tous les postes du secteur de la distribution : 852 180 ; demandes : 886 311 — taux de tension national : 1,0.
- Pour les postes de manager de proximité : offres 124 930, demandes 33 766 — taux de tension national 3,7.
- Depuis 2023, des tensions records ont été observées sur certains segments, jusqu'à 8–9 % pour les managers de la grande distribution ; la dynamique de recrutement reste importante.

Enjeux, problématique et questionnement

L'analyse met en évidence plusieurs enjeux centraux pour la configuration de l'emploi-type dans le référentiel d'emploi :

- la nécessité d'une polyvalence opérationnelle (physique/numérique) et la gestion d'équipes parfois multiculturelles et multigénérationnelles.
- l'intégration des exigences de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) dans les pratiques commerciales et logistiques ;
- les mesures de prévention de santé et de sécurité ;
- l'usage croissant des données commerciales et des outils numériques pour la prise de décision.

Ces enjeux soulignent la nécessité d'un équilibre entre savoir-faire techniques, compétences organisationnelles et postures relationnelles. Le titre Manager d'établissement marchand y répond en combinant ces trois dimensions : maîtrise des opérations commerciales et de gestion, capacité à organiser et à coordonner l'activité, et aptitude à animer, motiver et accompagner les équipes.

Méthode d'investigation et d'analyse

La rédaction de ce REAC repose sur une démarche méthodologique visant à assurer la fiabilité de l'analyse pour aboutir à un référentiel représentatif des emplois exercés par les managers de proximité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	7/62

Les étapes principales réalisées :

- une revue documentaire sectorielle, prenant en compte les évolutions réglementaires, les pratiques des entreprises concernant la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et la montée en puissance des outils numériques ;
- une collecte de données qualitatives via entretiens semis-directifs avec des managers de proximité, des responsables hiérarchiques et des acteurs de branche ;
- une réalisation de groupes de travail techniques pour confronter et enrichir les formulations (validation des activités-types, compétences et critères d'évaluation) ;
- une analyse croisée des éléments quantitatifs disponibles (offres d'emploi, indicateurs de filière) pour situer le métier sur le marché du travail.

La démarche d'investigation a combiné :

- des entretiens semi-directifs avec des managers de proximité et leurs responsables pour saisir le travail réel (en 2023 : 42 entretiens, auprès de 20 N+1 et 22 managers de proximité, 30 enseignes très diversifiées, allant des grandes surfaces alimentaires aux enseignes spécialisées, en passant par le prêt-à-porter ou encore le bricolage ; en 2025 : 22 managers de proximité et leurs 18 responsables hiérarchiques, 12 représentants syndicaux, patronaux et de branches pour élargir les perspectives) ;
- des groupes de travail et CPC pour reformuler et valider les libellés compétences/activités ; (séances tenues les 18/10/2023 ; 30/11/2023 ; 03/07/2025 et 14/10/2025)
- un croisement des éléments qualitatifs avec des données quantitatives sectorielles et des extraits d'offres d'emploi (100 offres en novembre 2023, 100 offres en mars 2025) pour situer le métier sur le marché.

Synthèse des résultats

La synthèse de l'analyse conduit à plusieurs décisions structurantes pour ce référentiel :

- maintien d'un socle managérial (organisation, animation, recrutement, évaluation) indispensable à la fonction) ;
- élargissement du périmètre opérationnel (approvisionnement, merchandising, expérience client omnicanale) ;
- renforcement des savoirs et savoir-faire relatifs à la transition environnementale et numérique ;
- clarification des modalités d'évaluation (mise en situation, étude de cas, entretien technique centré sur des productions professionnelles).

Intégration des enjeux de transition énergétique et environnementale

Le référentiel intègre spécifiquement des savoirs et pratiques liés à la réduction des déchets, à la gestion des produits en vrac, à la promotion de la seconde main et aux économies de ressources.

Intégration des enjeux de transition numérique

Les compétences attendues incluent l'utilisation des outils digitaux pour le pilotage (suivi d'indicateurs, gestion des stocks, CRM), la capacité à organiser des parcours client omnicanaux et à former/accompagner les équipes dans l'appropriation des outils numériques.

Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail sont intégrées comme des obligations opérationnelles dans le périmètre du Manager d'Établissement Marchand (MEM). Celui-ci doit :

- appliquer et faire appliquer les règles de sécurité ;
- organiser la prévention des risques professionnels (troubles musculosquelettiques, chutes, coupures, risques psychosociaux) ;
- animer des briefings réguliers de sécurité auprès de son équipe ;
- veiller au respect des procédures en lien avec sa hiérarchie et les services compétents de l'établissement ;
- contribuer à l'élaboration et à la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	8/62

Handicap : reprise des critères du décret et contextualisation au TP

Le référentiel reprend les exigences du cadre réglementaire relatif à l'accessibilité et à la non-discrimination. Il contextualise ces critères au TP en mettant en évidence la double responsabilité du MEM : d'une part, il organise l'accueil, l'accompagnement et l'adaptation des situations de travail pour les salariés en situation de handicap ; d'autre part, il veille à la qualité de l'accueil et de l'expérience des clients en situation de handicap, en lien avec les ressources de l'entreprise et les obligations légales.

Points complémentaires

Sont également intégrées : la gestion des flux humains et logistiques, la relation fournisseur pour l'approvisionnement responsable, la conduite d'entretiens annuels et professionnels, ainsi que la capacité à travailler en réseau avec les autres fonctions de l'entreprise (RH, sécurité, marketing).

Conclusion

Ce référentiel définit le Manager d'établissement marchand comme un manager de proximité polyvalent, opérant au carrefour d'exigences commerciales, organisationnelles, réglementaires et environnementales. La structuration proposée vise à offrir un référentiel en phase avec les transformations du secteur et à permettre l'évaluation fiable des compétences mobilisées en situation professionnelle.

Liste des activités

Ancien TP : Manager d'unité marchande

Activités :

- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
- Manager l'équipe de l'unité marchande

Nouveau TP : Manager d'établissement marchand

Activités :

- Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand
- Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand
- Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	9/62

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand	1	Animer l'équipe de son périmètre
		2	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre
		3	Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre
		4	Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre
2	Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand	5	Gérer l'approvisionnement de son périmètre
		6	Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre
		7	Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre
3	Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand	8	Analyser la performance commerciale de son périmètre
		9	Analyser la rentabilité de son périmètre
		10	Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	10/62

FICHE EMPLOI TYPE

Manager d'établissement marchand

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

Dans le respect des consignes de sa hiérarchie et de la démarche RSE (responsabilité sociétale des entreprises) de l'entreprise, le manager d'établissement marchand assure le management opérationnel de l'équipe du périmètre sous sa responsabilité. Il développe la dynamique commerciale de son périmètre et contribue à l'optimisation de sa performance commerciale et sa rentabilité.

Le manager d'établissement marchand met en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise, applique les mesures de prévention spécifiques aux activités et contrôle leur application par les équipes.

Le manager d'établissement marchand analyse les résultats et partage les informations avec l'équipe lors des briefings, des débriefings et des réunions d'équipe. Il élabore les plannings de travail en tenant compte d'éventuels besoins spécifiques de collaborateurs en situation de handicap et suit la réalisation des tâches. Il veille au développement des compétences des collaborateurs et peut, au besoin, animer des actions de professionnalisation opérationnelles. Il identifie les besoins en ressources humaines de son périmètre, contribue à la sélection des candidatures et s'assure du bon déroulement de la période d'essai. Le cas échéant, il contribue à l'étude des adaptations du poste de travail pour les collaborateurs en situation de handicap.

Il analyse les données relatives aux stocks, aux prévisions de ventes, aux tendances du marché et aux capacités de stockage afin d'anticiper les besoins en approvisionnement de son périmètre. Il réceptionne les produits avec l'équipe et participe au stockage. Il applique et fait appliquer les consignes découlant de la démarche RSE de l'enseigne concernant la gestion des stocks, la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage. En fonction des consignes de sa hiérarchie, il peut contribuer à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique dans le secteur de la distribution ou plus particulièrement dans l'établissement marchand.

Le manager d'établissement marchand participe à l'amélioration de l'expérience client dans son périmètre. Il sensibilise l'équipe à la qualité d'accueil du client en situation de handicap et à la prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques. Afin d'améliorer l'attractivité et l'aspect commercial de son périmètre, il organise l'implantation de l'offre de produits et de services et les opérations commerciales, les met en œuvre avec l'équipe et analyse les résultats commerciaux et budgétaires des implantations. Il met en avant l'offre de produits et de services, développe des argumentaires adaptés et propose des solutions pour améliorer la satisfaction client.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du manager d'établissement marchand varie selon la taille de l'établissement et l'organisation de l'entreprise.

Le manager d'établissement marchand exerce son activité dans le respect des politiques RH et RSE de l'entreprise, sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il peut être force de proposition auprès sa hiérarchie.

En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation et alerte sa hiérarchie et les services internes. En concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, il met en œuvre un plan d'actions adapté.

Le manager d'unité marchande communique par écrit et oralement avec sa hiérarchie, l'équipe et les services internes et externes de l'entreprise. Il est en contact direct avec le client, les agents de sécurité et le personnel de maintenance.

Selon la zone de chalandise, il peut utiliser l'anglais ou une autre langue étrangère dans ses échanges.

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. Généralement, l'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'espace de vente. Les variations de température peuvent être importantes. Le manager d'établissement marchand peut être amené à participer aux tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	11/62

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 ;
- négoce interentreprises ;
- commerces à distance ;
- autres établissements marchands.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Manager de rayon
- Manager d'espace commercial
- Manager de surface de vente
- Manager d'univers commercial
- Manager de rayon fabrication alimentaire/frais
- Manager de rayon non alimentaire ou alimentaire/sec
- Responsable/animateur
- Responsable de magasin
- Gestionnaire de centre de profit
- Chef de rayon
- Responsable de boutique
- Gérant de magasin
- Responsable de succursale
- Responsable de point de vente
- Responsable de département

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. Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Animer l'équipe de son périmètre

Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre

Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre

Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre

2. Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Gérer l'approvisionnement de son périmètre

Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre

Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre

3. Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Analyser la performance commerciale de son périmètre

Analyser la rentabilité de son périmètre

Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	12/62

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Organiser ses actions
Respecter des règles et des procédures
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (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 détaillant-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 textiles

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, périnatalité 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

D1502 Chef / Cheffe de rayon alimentaire

D1503 Chef / Cheffe de rayon de produits non alimentaires

D1508 Responsable de caisses

D1509 Responsable de département en grande distribution

D1510 Chef / Cheffe de secteur magasin

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	13/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand

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

Dans le respect de la politique des ressources humaines de l'entreprise et des consignes de sa hiérarchie, le manager d'établissement marchand assure le management opérationnel de l'équipe de son périmètre. Il est l'interlocuteur direct des collaborateurs et assure le relais avec la hiérarchie. Il planifie et coordonne l'activité des collaborateurs, contribue au recrutement et accompagne la performance individuelle et collective des collaborateurs.

Le manager d'établissement marchand analyse les résultats quantitatifs et qualitatifs des activités et partage ces informations afin de mobiliser l'équipe et de favoriser la cohésion autour des objectifs de l'établissement marchand. Il implique l'équipe dans l'élaboration et la mise en œuvre des actions correctives et d'amélioration continue. Le manager d'établissement organise et anime des briefings et débriefings quotidiens et des réunions d'équipe périodiques dans le but de soutenir l'engagement de l'équipe et de fédérer les collaborateurs.

Dans le respect des consignes de l'entreprise en matière d'organisation du travail et des mesures de prévention des risques, le manager d'établissement marchand élabore les plannings de travail. Il tient compte d'éventuels besoins spécifiques de collaborateurs en situation de handicap. Il communique à l'équipe les plannings, et suit la réalisation des tâches et régule si nécessaire l'activité en fonction des événements et des imprévus.

Le manager d'établissement marchand suit les évolutions des emplois et des compétences requises dans son périmètre. Il évalue les compétences des collaborateurs de son périmètre et peut au besoin animer des actions de professionnalisation opérationnelles adaptées au contexte et aux objectifs commerciaux. En collaboration avec le service des ressources humaines, il peut contribuer au choix des actions de formation. En fonction du niveau de sa délégation, il conduit des entretiens avec les collaborateurs.

Le manager d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines de son périmètre. Il contribue à la sélection des candidatures et assiste aux entretiens de recrutement. Le cas échéant, il contribue à l'étude des adaptations du poste de travail pour les collaborateurs en situation de handicap et les met en œuvre. Il organise le parcours d'intégration et veille au bon déroulement de la période d'essai.

Le manager d'établissement marchand est impliqué dans les projets qui concernent son périmètre. Il contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets de l'établissement marchand.

Le manager d'établissement marchand utilise des outils bureautiques courants, des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. Il s'adapte à leur évolution constante.

Selon le contexte et la nature de la tâche, l'activité s'exerce sur la surface de vente, dans les bureaux ou les réserves, ou à l'extérieur de l'établissement.

Le manager d'établissement marchand exerce l'activité dans le respect des politiques RH et RSE de l'entreprise. Il travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie.

Les conditions d'exercice de l'activité varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits vendus.

Le manager d'établissement communique par écrit et oralement avec sa hiérarchie, l'équipe de son périmètre, les services internes de l'entreprise, et, selon le contexte, avec des interlocuteurs externes. En fonction de la zone de chalandise, il peut utiliser l'anglais ou une autre langue étrangère dans ses échanges

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	15/62

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Animer l'équipe de son périmètre

Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre

Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre

Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	16/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand

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

Dans le respect de la démarche RSE de l'entreprise et des consignes de sa hiérarchie, le manager d'établissement marchand gère l'approvisionnement de son périmètre. Il organise la réception des produits. Il met en avant l'offre de produits et de services, développe des argumentaires adaptés et propose des solutions pour améliorer la satisfaction client de son périmètre.

Le manager d'établissement marchand analyse les données relatives aux stocks, aux prévisions de ventes, aux tendances du marché et aux capacités de stockage afin d'anticiper les besoins en approvisionnement de son périmètre. Il suit l'évolution des stocks et ajuste les commandes en fonction des ventes. Il réceptionne les produits avec l'équipe, participe au stockage et signale toute anomalie aux interlocuteurs compétents.

Afin de maintenir ou d'améliorer l'attractivité et l'aspect commercial de son périmètre, le manager d'établissement marchand organise l'implantation de l'offre de produits et de services et les opérations commerciales. Il les met en œuvre avec l'équipe. Il analyse les résultats commerciaux et budgétaires des implantations et des opérations commerciales et les exploite afin d'identifier les leviers d'amélioration. Si nécessaire, il élabore un plan d'actions adapté aux enjeux identifiés et le propose à la hiérarchie.

Le manager d'établissement marchand participe à l'amélioration de l'expérience client dans son périmètre dans le but de développer les ventes. Il met en avant l'offre de produits et de services, développe des argumentaires adaptés et propose des solutions pour améliorer la satisfaction client. Il utilise les outils de gestion de la relation client pour conseiller le client et répondre à ses besoins, en intégrant les solutions du commerce omnicanal. Il sensibilise l'équipe à la qualité d'accueil du client en situation de handicap et à la prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques.

Le manager d'établissement marchand veille à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il applique les mesures de prévention spécifiques aux activités et contrôle leur application par les équipes. Quand les opérations de mise en place s'effectuent en présence du client sur la surface de vente, il s'assure que les issues de secours restent dégagées, les allées circulables et les produits accessibles.

Il applique et fait appliquer les consignes découlant de la démarche RSE de l'enseigne concernant la gestion des stocks, la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage. En fonction des consignes de sa hiérarchie, il peut contribuer à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique dans le secteur de la distribution ou plus particulièrement dans l'établissement marchand.

Le manager d'établissement marchand utilise des outils bureautiques courants, des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. Il s'adapte à leur évolution constante. En tant que manager de proximité, il participe aux opérations de réception, de stockage, de mise en rayon et utilise les équipements de manutention.

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

Le manager d'établissement marchand exerce cette activité dans le respect de la démarche RSE de l'entreprise, sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Concernant la gestion et le développement de son périmètre, il est force de proposition auprès de sa hiérarchie.

Les conditions d'exercice de l'activité varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits vendus.

Le manager d'établissement communique par écrit et oralement avec sa hiérarchie, l'équipe de son périmètre et les services internes de l'entreprise, selon le contexte, avec des interlocuteurs externes. En fonction de la zone de chalandise, il peut utiliser l'anglais ou une autre langue étrangère dans ses échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	17/62

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer l'approvisionnement de son périmètre

Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre

Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	18/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand

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

Dans le respect de la politique de l'entreprise et des consignes de sa hiérarchie, le manager d'établissement marchand analyse régulièrement la performance commerciale et la rentabilité de son périmètre. En cas d'écart par rapport aux objectifs fixés, il propose des actions correctives à sa hiérarchie. Il communique le plan d'actions à l'équipe, le met en place et en assure le suivi.

Le manager d'établissement marchand suit les performances commerciales de son périmètre. Il collecte les données d'activité. Il analyse les indicateurs clés de performance commerciale tels que le chiffre d'affaires, les paniers moyens, le taux de transformation... Il interprète les résultats au regard des objectifs fixés, repère les écarts significatifs et alerte sa hiérarchie en cas de dérive ou de risque de non-atteinte des objectifs.

Il analyse la rentabilité de son périmètre à partir de données économiques, telles que le chiffre d'affaires, les frais de personnel, les démarques, les coûts de fonctionnement. Il met en relation les résultats économiques avec les actions commerciales et d'autres événements internes ou externes, identifie les causes d'écarts et les marges de progression. Le manager d'établissement marchand transmet une synthèse écrite à sa hiérarchie et contribue à l'élaboration de pistes d'amélioration.

À partir de l'analyse des indicateurs de performance commerciale, des indicateurs de rentabilité et des moyens disponibles, il propose des actions correctives à sa hiérarchie. Il informe l'équipe du plan d'actions, organise et suit sa mise en œuvre en collaboration avec d'autres services internes. Le manager d'établissement marchand évalue régulièrement les résultats des actions engagées, et, en cas d'écarts persistants, propose des ajustements à sa hiérarchie.

Le manager d'établissement marchand utilise des outils bureautiques courants, des applicatifs et outils de gestion de l'offre de produits et de services. Il s'adapte à leur évolution constante.

Selon le contexte et la nature de la tâche, l'activité s'exerce sur la surface de vente, dans les bureaux ou les réserves, ou dans des locaux à l'extérieur de l'établissement.

Le manager d'établissement marchand exerce l'activité dans le respect des politiques RH et RSE de l'entreprise. Il travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie.

Les conditions d'exercice de l'activité varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits vendus.

Le manager d'établissement communique par écrit et oralement avec sa hiérarchie, l'équipe de son périmètre et les services internes de l'entreprise, selon le contexte, avec des interlocuteurs externes. En fonction de la zone de chalandise, il peut utiliser l'anglais ou une autre langue étrangère dans ses échanges.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser la performance commerciale de son périmètre

Analyser la rentabilité de son périmètre

Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	19/62

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	20/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Animer l'équipe de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mobiliser l'équipe et favoriser la cohésion autour des objectifs de l'établissement marchand. Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets en y associant l'équipe de son périmètre.

Animer des actions de professionnalisation opérationnelles adaptées au contexte

Partager les informations et transmettre des consignes claires et adaptées au contexte, en expliquant leur finalité pour donner du sens aux actions à mener. Adapter sa communication, son mode d'animation et sa pratique managériale aux besoins des collaborateurs et aux situations rencontrées.

Organiser et animer des briefings, débriefings quotidiens et des réunions d'équipe périodiques afin de soutenir l'engagement de l'équipe, de fédérer les collaborateurs, de garantir la coordination des activités et l'atteinte des objectifs. Utiliser des outils et des techniques de stimulation et de motivation adaptés au contexte pour renforcer la dynamique d'équipe et la performance collective. Impliquer l'équipe dans l'élaboration et la mise en œuvre des actions correctives et d'amélioration continue.

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

Le manager anime l'équipe dans le respect des consignes de l'entreprise, en accord avec sa hiérarchie et les services des ressources humaines. Il utilise des outils de gestion d'équipe, de planification et de suivi des performances. Les outils de stimulation et de motivation des collaborateurs peuvent être définis par l'entreprise et s'inscrire dans un contexte plus large que celui du périmètre du manager.

Critères de performance

Les consignes sont transmises en donnant du sens aux actions à mener

L'animation des briefings, des débriefings et des réunions est adaptée aux enjeux et à l'équipe

Les outils et les techniques de stimulation et de motivation sont utilisés de manière adaptée au contexte

La communication et l'animation sont adaptées aux différentes situations managériales

L'équipe est impliquée dans l'amélioration continue et l'atteinte des objectifs

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

1 - Savoir-faire techniques

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

Utiliser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Analyser et synthétiser des données

Élaborer des préconisations, proposer des solutions ou scénarios d'amélioration

Assurer l'adéquation entre les ressources et les besoins (humains, financiers, techniques)

Mettre en œuvre la démarche qualité (PDCA : Planifier-déployer-contrôler-agir ou roue de Deming)

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

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

Appliquer et faire appliquer la démarche QHSE : Qualité hygiène sécurité environnement

Sensibiliser les collaborateurs aux motifs et aux situations de discrimination au travail

2 - Savoir-faire organisationnels

Déléguer des tâches et contrôler les résultats

Être réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans les délais impartis

Structurer et synthétiser des informations

Placer les questions du travail au cœur des préoccupations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	21/62

- Adopter une démarche participative et expérimentale
- Mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise
- Coopérer avec les autres services
- Utiliser les outils de travail collaboratifs
- Mettre en place des outils de stimulation des équipes (challenges, concours...)
- Mettre en œuvre des techniques et outils de team building
- Préparer et animer une réunion
- Conduire et accompagner l'équipe dans sa capacité à s'adapter aux changements de l'entreprise
- Prévenir et gérer les conflits
- Adapter sa pratique managériale aux situations
- Analyser sa pratique managériale
- Manager une équipe débutante, expérimentée, intergénérationnelle ou diverse
- Organiser les moyens humains et matériels en fonction des ressources disponibles et des dates butoirs
- Identifier et hiérarchiser les étapes d'un projet
- Anticiper les changements réglementaires ou organisationnels
- Animer des campagnes internes de sensibilisation sur le handicap

3 - Savoir-faire relationnels

- Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
- 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
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
- Informers les équipes des dysfonctionnements constatés
- Transmettre un plan d'activité
- Expliquer une procédure
- Collecter des données auprès des collaborateurs
- 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
- Respecter les règles de confidentialité
- Transmettre les bonnes pratiques préconisées par l'entreprise
- Développer et entretenir la motivation de l'équipe
- Fédérer les membres de l'équipe
- Responsabiliser les collaborateurs
- Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte des objectifs
- Adopter une posture de leadership positif et bienveillant
- Gérer les relations avec les institutions représentatives du personnel
- Consulter régulièrement les membres du personnel
- Mener un entretien individuel
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement
- Veiller à son image de marque (personal branding) et à son e-réputation
- Maintenir cette e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'enseigne
- Adopter une posture bienveillante, non intrusive et respectueuse dans les échanges avec les collaborateurs concernés.
- Adopter une posture d'écoute active face à un salarié se sentant discriminé.
- Mettre en œuvre des actions correctives issues d'un audit, d'un signalement ou d'un retour d'expérience sur les thématiques handicap, discrimination ou sécurité.

4 - Savoirs

- Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne et des consignes de la hiérarchie
- Connaissance des règles d'hygiène en réserve et en surface de vente
- Connaissance des indicateurs de santé et sécurité au travail
- Connaissance des enjeux et des acteurs de la prévention des risques
- Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés à l'organisation du travail
- 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 des fondamentaux du management d'équipe
- Connaissance de la politique RH et managériale de l'enseigne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	22/62

Connaissance des différents types, styles et techniques de management
 Connaissance des principes de la dynamique de groupe
 Connaissance des principes de la délégation
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des salariés
 Connaissance des techniques et outils d'organisation et de planification des tâches
 Connaissance des techniques d'animation de réunion
 Connaissance des outils de développement des compétences de l'équipe
 Connaissance des techniques de résolution de conflits interpersonnels
 Connaissance des méthodes de gestion de projet
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des techniques d'accompagnement ou de conduite du changement
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle
 Connaissance de la démarche qualité (PDCA) et du lean management
 Connaissance de la démarche QHSE (ISO : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation) ; OHSAS : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (Série d'évaluations de la santé et de la sécurité au travail) ; ERP : Établissement Recevant du Public...)
 Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des risques associés à l'application de la réglementation (sécurité, environnement, qualité)
 Connaissance du cadre légal et conventionnel applicable à l'établissement marchand
 Connaissance du cadre légal de la GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) et de ses objectifs
 Connaissance des outils numériques et des médias sociaux utilisés dans l'établissement marchand
 Connaissance des termes du digital et des médias sociaux
 Connaissance des dispositifs et bonnes pratiques d'accueil des personnes en situation de handicap
 Connaissance de la convention internationale aux droits des personnes handicapées
 Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'adaptation des postes de travail
 Connaissance des principales catégories de handicap et des aménagements induits
 Connaissance du rôle du référent handicap en entreprise.
 Notions sur la RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), la PEP (Pupilles de l'enseignement publique), le maintien dans l'emploi et les aides de l'AGEFIPH.
 Connaissance du principe d'aménagement raisonnable (directive UE 2000/78/CE et Code du Travail).
 Connaissance des dispositions réglementaires concernant la discrimination au travail
 Connaissance des principes fondamentaux de la responsabilité civile et pénale du manager de proximité.
 Connaissance des motifs, types et situations de discrimination au travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	23/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes de l'entreprise en matière d'organisation du travail et de gestion des équipes, à partir des prévisions d'activité commerciale et des objectifs fixés, anticiper les besoins humains. Tenir compte de la nature de l'activité et évaluer la charge de travail de manière réaliste.

Dans le respect de la réglementation, des règles d'organisation interne et des mesures de prévention des risques, élaborer et ajuster les plannings de travail en répartissant les tâches de manière optimale. Associer l'équipe à la mise en œuvre des projets de l'établissement et déléguer des responsabilités aux collaborateurs. Tenir compte d'éventuels besoins spécifiques de collaborateurs en situation de handicap.

Dans le respect de la réglementation et des règles d'organisation interne, communiquer à l'équipe les plannings et s'assurer de sa compréhension. Suivre la réalisation des tâches et réguler l'activité en fonction des événements et des imprévus, en concertation avec l'équipe et la hiérarchie. Encourager la participation de l'équipe à l'optimisation de l'organisation du travail et à la mise en œuvre d'actions correctives en cas de besoin.

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

Le manager peut établir la planification dans un bureau de l'établissement marchand ou à distance. Il utilise des outils bureautiques courants, les outils de gestion, de logiciels de planification. Il travaille en lien avec sa hiérarchie et le service des ressources humaines pour la planification des effectifs.

Critères de performance

Les besoins humains sont anticipés et adaptés à l'activité prévue
La charge de travail est évaluée de manière réaliste et répartie de façon optimale
La planification des horaires et des tâches respecte la réglementation en vigueur
Les plannings sont communiqués à l'équipe de façon adaptée
La gestion des imprévus est adaptée au contexte
L'organisation du travail tient compte de la prévention des risques professionnels.

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

1 - Savoir-faire techniques

Utiliser les systèmes d'information et les outils de gestion des ressources humaines pour planifier l'activité
Utiliser des outils de planification et de suivi des activités et des tâches de l'équipe
Utiliser les outils d'aide à la planification des tâches et des étapes (diagramme de GANTT, réseau PERT...)
Maîtriser les outils d'aide au diagnostic (diagramme d'Ishikawa...)
Identifier et maîtriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Analyser et synthétiser des données
Élaborer des préconisations, proposer des solutions ou scénarios d'amélioration
Organiser la répartition des tâches et des responsabilités au sein de l'équipe
Appliquer et faire respecter la législation du travail, les règles relatives au temps de travail et aux congés
Gérer les situations d'absences et d'imprévus en réajustant les plannings en temps réel
Appliquer et faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques professionnels
Veiller à la sécurisation des zones de circulation (état des sols, allées dégagées, signalétique...)
Veiller à la disponibilité et à l'utilisation d'équipements d'accès en hauteur adaptés à l'activité.
Mettre à disposition des salariés des EPI adaptés aux activités de l'établissement (gants, chaussures de sécurité, vêtements spécifiques...)
Mettre en œuvre la démarche qualité (PDCA, roue de Deming)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	25/62

Maîtriser la démarche QHSE (ISO, OHSAS, ERP, IGH...)

Veiller à l'adaptation des postes de travail et plus particulièrement du poste de travail pour le collaborateur en situation de handicap

Appliquer les mesures relatives à l'aménagement, à l'adaptation ou à la transformation du poste de travail du collaborateur en situation de handicap

Utiliser les outils internes (SI RH, grilles d'aménagements, référentiels internes) pour renseigner les besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap.

Identifier les contraintes techniques liées à certains types de handicap lors des opérations de travail (postures prolongées, sollicitations visuelles, etc.).

Identifier les situations ou pratiques indirectement discriminantes dans l'organisation du travail (planning, gestion des pauses, affectation des tâches, etc.).

2 - Savoir-faire organisationnels

Élaborer un rétroplanning des activités et des tâches

Calculer les indicateurs liés à la productivité horaire

Organiser les moyens humains et matériels en fonction des ressources disponibles et des dates butoirs

Planifier les horaires de travail de l'équipe en fonction des besoins de son périmètre

Identifier les situations ou pratiques indirectement discriminantes dans l'organisation du travail (planning, gestion des pauses, affectation des tâches, etc.).

Adapter les plannings pour limiter les pics de charge ou les situations de sous-effectif récurrent.

Organiser des temps de coordination pour assurer une bonne répartition des tâches et une bonne circulation de l'information

Respecter et faire respecter les procédures internes de gestion et d'organisation du travail

Déléguer efficacement les tâches et contrôler la performance et les résultats

Suivre la réalisation des tâches et s'assurer du respect des délais impartis

Être réactif face aux écarts de réalisation des tâches et proposer des solutions adaptées

Assurer la traçabilité des faits signalés et les remonter à sa hiérarchie selon la procédure interne

Intégrer les facteurs de risques psychosociaux (RPS) dans l'organisation du travail pour limiter la charge mentale et les tensions au sein de l'équipe

Participer à l'évaluation des risques professionnels (TMS : Troubles musculo-squelettiques, chutes, coupures, stress...) en lien avec la hiérarchie ou les référents sécurité

Identifier les activités à risque au sein de l'établissement et ajuster l'organisation du travail en conséquence

Prendre en compte les capacités physiques des salariés dans la répartition des tâches

Organiser des temps de sensibilisation ou de rappel aux bonnes pratiques en matière de sécurité

Mettre en œuvre des actions correctives à la suite d'incidents ou d'observations terrain liés à la sécurité

Identifier et hiérarchiser les étapes d'un projet

Anticiper les changements réglementaires ou organisationnels

Coopérer avec les autres services

Elaborer une organisation de travail prenant en compte d'éventuels besoins du collaborateur en situation de handicap

Assurer le rôle d'interface avec les services compétents (RH, référent handicap, SST)

Participer à l'organisation de campagnes internes de sensibilisation sur le handicap

3 - Savoir-faire relationnels

Communiquer de manière claire et adaptée avec l'équipe et la hiérarchie

Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques des collaborateurs et notamment de ceux en situation de handicap lors de l'élaboration des plannings

Transmettre aux salariés des consignes, précises et compréhensibles à l'oral et à l'écrit, sur les gestes et postures

Mettre en place des outils de communication interne pour fluidifier l'organisation des tâches et des missions

Gérer les conflits potentiels liés à la répartition des tâches et des horaires de travail

Expliquer et justifier les choix organisationnels auprès de l'équipe

Consulter régulièrement les membres du personnel

Responsabiliser les collaborateurs

Fédérer l'équipe autour des objectifs communs et assurer un suivi régulier de l'activité

Être à l'écoute des signaux de fatigue ou de stress exprimés par les membres de l'équipe et notamment de ceux en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	26/62

Rappeler régulièrement les comportements attendus en matière de sécurité (port d'EPI, signalement de dangers...)

Accompagner et encourager les salariés à la remontée d'information liée à des situations à risques

Mettre en œuvre des actions correctives issues d'un audit, d'un signalement ou d'un retour d'expérience sur les thématiques handicap, discrimination ou sécurité

Rendre compte des résultats et des ajustements à la hiérarchie

4 – Savoirs

Connaissance des réglementations en vigueur sur le temps de travail, les congés, et les instances représentatives du personnel

Connaissance des principes de gestion des ressources humaines et des méthodes de planification du travail

Connaissance des techniques et outils d'organisation et de répartition des tâches

Connaissance des principes de délégation et de responsabilisation des collaborateurs

Connaissance des indicateurs de suivi de la performance collective et des méthodes d'ajustement organisationnel

Connaissance des méthodes de gestion de projet

Connaissance de la démarche qualité (PDCA) et du lean management

Connaissance du cadre légal et conventionnel applicable à l'établissement marchand

Connaissance des outils de communication interpersonnelle

Connaissance des outils numériques et des médias sociaux utilisés dans l'établissement marchand

Connaissance des termes du digital des médias sociaux

Connaître les droits et devoirs du salarié et de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail

Connaissance des règles de prévention des risques professionnels et des obligations en matière de santé et sécurité au travail

Connaître les principaux risques professionnels dans le commerce de gros et de détail (causes des TMS, chutes, glissades, coupures, stress...)

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et de leurs impacts sur l'organisation du travail

Connaissance de la démarche QHSE

Connaissance des principales familles de handicap

Connaissance de la convention internationale aux droits des personnes handicapées

Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'adaptation des postes de travail

Connaissance des principales catégories de handicap et des aménagements induits

Connaissance du rôle du référent handicap en entreprise

Notions sur la RQTH, la PEP, le maintien dans l'emploi et les aides de l'AGEFIPH

Connaissance du principe d'aménagement raisonnable (directive UE 2000/78/CE et Code du Travail)

Connaissance des recours internes et externes (référént éthique, défenseur des droits, inspection du travail)

Connaissance des dispositions réglementaires concernant la discrimination au travail

Connaissance des principes fondamentaux de la responsabilité civile et pénale du manager de proximité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	27/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre à partir des données relatives aux évolutions de son environnement professionnel concernant les emplois et les compétences. Identifier les freins et les leviers motivationnels. Évaluer le niveau de maîtrise des compétences, le degré d'implication et le potentiel de chaque collaborateur en s'appuyant sur des critères établis.

Proposer des actions adaptées favorisant l'engagement et le développement professionnel afin de fidéliser les collaborateurs, de favoriser leur montée en compétences et d'optimiser leur performance individuelle.

Mettre en place des plans d'accompagnement et de formation individualisés pour répondre aux besoins identifiés.

Conduire les différents types d'entretiens individuels en fonction de sa délégation et signaler toute difficulté à sa hiérarchie ou aux services des ressources humaines.

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

Le manager organise la formation et l'accompagnement avec sa hiérarchie et les services des ressources humaines. Il utilise les outils bureautiques courants et les applicatifs du système d'information RH. Il peut être en contact avec des organismes de formation externes.

Critères de performance

Le niveau de maîtrise des compétences, le degré d'implication et le potentiel des collaborateurs sont évalués de manière pertinente

Les freins et les leviers motivationnels sont identifiés et pris en compte dans l'accompagnement

Les plans d'accompagnement et de formation sont individualisés

Les plans d'accompagnement correspondent aux besoins des collaborateurs

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

1 - Savoir-faire techniques

Utiliser les systèmes d'information et les outils de gestion des ressources humaines pour suivre la performance individuelle

Mener différents types d'entretiens (entretien d'évaluation, entretien de suivi de performance, entretien de recadrage, entretien de délégation et de responsabilisation, entretien de félicitation et de motivation...)

Mettre en place des feedbacks croisés, constructifs et réguliers, pour développer les compétences individuelles

Intégrer des temps de feedback dans l'accompagnement de la performance individuelle

Appliquer et faire respecter les règles de confidentialité lors des échanges individuels

Identifier les besoins en formation et les axes d'amélioration des collaborateurs

Définir les missions en lien avec les objectifs individuels

Concevoir et proposer des parcours individuels de progression professionnelle

Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail

2 - Savoir-faire organisationnels

Identifier et structurer les étapes de progression des collaborateurs

Planifier et suivre les objectifs individuels pour assurer un développement continu

Organiser et coordonner la mise en place des actions de formation

Respecter les échéances dans le suivi des évolutions des collaborateurs

Assurer la traçabilité et le suivi des entretiens de chaque collaborateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	29/62

3 - Savoir-faire relationnels

Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du développement professionnel
Mener des entretiens individuels en adoptant une posture neutre et bienveillante
Adopter une posture bienveillante, non intrusive et respectueuse dans les échanges avec les collaborateurs concernés, ainsi que lors d'entretiens individuels
Adopter une posture d'écoute active face à un salarié se sentant discriminé
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Valoriser et motiver les collaborateurs en mettant en avant leurs réussites et progrès
Transmettre des objectifs clairs, concrets et mesurables
Assurer l'interface entre le salarié et le service RH
Rendre compte des résultats et des ajustements à la hiérarchie

4 – Savoirs

Connaissance des techniques de communication interpersonnelle et de conduite d'entretien
Connaissance des techniques de résolution de conflits interpersonnels
Connaissance des outils de développement des compétences des collaborateurs
Connaissance des principes et méthodes de formation en situation de travail
Connaissance des principaux styles et techniques de management
Connaissance des obligations réglementaires en matière d'entretien professionnel
Connaissance des règles de confidentialité et de protection des données personnelles en RH
Connaissance du cadre légal de la Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC)
Connaissance des procédures et dispositifs de gestion des carrières et des parcours professionnels
Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'adaptation des postes de travail
Connaissance des indicateurs sociaux et des facteurs de risques psychosociaux (RPS)
Connaissance des règles et procédures en matière de prévention des risques psychosociaux
Connaissance des principales catégories de handicap et des aménagements induits
Connaissance des bonnes pratiques d'accompagnement des personnes en situation de handicap
Connaissance du rôle du référent handicap en entreprise
Connaissance de la convention internationale aux droits des personnes handicapées
Notions sur la RQTH, la PEP, le maintien dans l'emploi et les aides de l'AGEFIPH
Connaissance du principe d'aménagement raisonnable (directive UE 2000/78/CE et Code du Travail)
Connaissance des recours internes et externes (référént éthique, défenseur des droits, inspection du travail)
Connaissance des obligations de neutralité et de traitement équitable
Connaissance des dispositions réglementaires concernant la discrimination au travail
Connaissance des principes fondamentaux de la responsabilité civile et pénale du manager de proximité
Connaissance des motifs, types et situations de discrimination au travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	30/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En collaboration avec sa hiérarchie et les services des ressources humaines, identifier les besoins en ressources humaines de son périmètre afin d'assurer la continuité de service.

Contribuer à la sélection des candidatures en appliquant les critères définis et en tenant compte des compétences internes disponibles. Participer aux entretiens de recrutement afin d'évaluer l'adéquation des profils avec la fiche de poste et les exigences de l'établissement marchand. Contribuer à l'étude des adaptations du poste de travail pour les collaborateurs en situation de handicap et les mettre en œuvre. Collaborer avec le service des ressources humaines pour préparer un parcours d'intégration individualisé et le mettre en œuvre. Accompagner la nouvelle recrue par un tutorat adapté à son statut et à son besoin afin de la faire monter en compétences. Surveiller le respect des mesures de prévention des risques professionnels par la nouvelle recrue.

Veiller au bon déroulement de la période d'essai. Signaler toute difficulté à sa hiérarchie dans le but de contribuer à une intégration réussie.

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

La contribution au recrutement du manager varie en fonction de la taille et de l'organisation de l'établissement marchand. Il travaille en lien avec sa hiérarchie, les services RH, la direction et les tuteurs, le cas échéant avec des interlocuteurs externes tels que des ergonomes ou des cabinets de recrutement. Il utilise les outils bureautiques courants et les applicatifs du système d'information RH.

Critères de performance

L'adéquation entre le profil du candidat et la fiche de poste est évaluée à partir des critères définis

Le parcours d'intégration est individualisé en fonction des compétences de la nouvelle recrue

Le tutorat est adapté aux besoins des nouvelles recrues et favorise leur montée en compétences

Le suivi de la période d'essai est assuré et les difficultés éventuelles sont remontées à la hiérarchie

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

1 - Savoir-faire techniques

Appliquer et faire respecter la législation du travail, la convention collective et les accords de branche

Appliquer les procédures internes en matière de recrutement et d'intégration

Utiliser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés pour la gestion des recrutements et de l'intégration

Rechercher et analyser des descriptifs de poste

Sélectionner et analyser des candidatures en fonction des critères de recrutement

Identifier les formalités administratives liées à l'embauche et renseigner les documents obligatoires

Appliquer les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et de protection des données personnelles

Identifier les besoins en formation des nouveaux salariés et proposer des actions adaptées

Mettre en œuvre des techniques de tutorat et de formation en situation de travail

Organiser le parcours d'intégration des alternants (ou stagiaires) en mobilisant les pratiques du tutorat

Assurer un accompagnement structuré des alternants (ou stagiaires), selon les principes du tutorat

Mettre à disposition des salariés des EPI adaptés aux activités de l'établissement (gants, chaussures de sécurité, vêtements spécifiques...).

Appliquer les mesures relatives à l'aménagement, à l'adaptation ou à la transformation du poste de travail et plus particulièrement pour le collaborateur en situation de handicap

Coopérer avec un ergonomiste dans le cas d'une adaptation de poste de travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	31/62

Utiliser les outils internes (SI RH, grilles d'aménagements, référentiels internes) pour renseigner les besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap.
Identifier les contraintes techniques liées à certains types de handicap lors des opérations de travail (postures prolongées, sollicitations visuelles, etc.).

2 - Savoir-faire organisationnels

Identifier et structurer les différentes étapes du processus de recrutement et d'intégration
Intégrer les principes de non-discrimination dans les process RH de base : intégration, évaluation, montée en compétences
Anticiper et adapter le recrutement en fonction des besoins en ressources humaines
Identifier les sources de recrutement adaptées aux besoins du périmètre
Organiser et suivre le programme d'intégration des nouveaux collaborateurs
Organiser des événements d'intégration pour favoriser l'adaptation des nouveaux collaborateurs
Respecter les échéances du processus de recrutement et d'intégration
Planifier et coordonner les opérations administratives et logistiques liées à l'embauche
Coordonner la mise en œuvre des aménagements avec les services compétents (RH, référent handicap, SST)
Planifier un bilan régulier sur la pertinence dans la durée des aménagements mis en œuvre pour l'adaptation
Assurer la traçabilité des faits signalés et les remonter à sa hiérarchie selon la procédure interne.

3 - Savoir-faire relationnels

Conduire des entretiens de recrutement et d'intégration en respectant une posture neutre et bienveillante
Respecter et faire respecter les règles de confidentialité lors du traitement des candidatures et des entretiens
Adopter une posture d'accompagnement pour faciliter l'intégration des nouveaux salariés
Informier et sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques d'intégration et de tutorat
Favoriser une culture d'équipe inclusive par des comportements exemplaires
Sensibiliser aux bonnes pratiques d'accueil des personnes en situation de handicap
Accueillir un nouveau collaborateur en situation de handicap
Transmettre des consignes et objectifs précis aux collaborateurs nouvellement intégrés
Transmettre aux salariés des consignes claires sur les bons gestes et postures
Rappeler régulièrement les comportements attendus en matière de sécurité (port d'EPI, signalement de dangers...)
Être à l'écoute des signaux de fatigue ou de stress exprimés par les membres de l'équipe
Adopter une posture bienveillante, non intrusive et respectueuse dans les échanges avec les collaborateurs concernés
Assurer la communication entre les salariés, la hiérarchie et le service RH
Mettre en œuvre des actions correctives issues d'un audit, d'un signalement ou d'un retour d'expérience sur les thématiques handicap, discrimination ou sécurité

4 – Savoirs

Connaissance des principes de recrutement et d'intégration des salariés
Connaissance du droit du travail et des réglementations sociales applicables
Connaissance des obligations en matière d'égalité professionnelle et de diversité en entreprise
Connaissance des dispositions réglementaires en matière d'embauche, de période d'essai et de formation
Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche et aux obligations légales
Connaissance des techniques de conduite d'entretien et de sélection de candidats
Connaissance des outils et méthodes d'évaluation des compétences
Connaissance des méthodes d'intégration et d'accompagnement des nouveaux salariés
Connaissance des outils de développement des compétences et des plans de formation
Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil des personnes en situation de handicap
Connaissance des principales catégories de handicap et des aménagements induits
Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'adaptation des postes de travail
Connaissance du rôle du référent handicap en entreprise
Connaissance de la convention internationale aux droits des personnes handicapées
Notions sur la RQTH, la PEP, le maintien dans l'emploi et les aides de l'AGEFIPH
Connaissance du principe d'aménagement raisonnable (directive UE 2000/78/CE et Code du Travail)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	32/62

Connaissance des recours internes et externes (réfèrent éthique, défenseur des droits, inspection du travail)

Connaissance des obligations de neutralité et de traitement équitable

Connaissance des dispositions réglementaires concernant la discrimination au travail

Connaissance des principes fondamentaux de la responsabilité civile et pénale du manager de proximité

Connaissance des motifs, types et situations de discrimination au travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	33/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Gérer l'approvisionnement de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Anticiper les besoins en approvisionnement de son périmètre à partir des données relatives aux stocks, aux prévisions de ventes, aux tendances du marché et aux capacités de stockage. Recueillir les informations nécessaires auprès des fournisseurs, de la centrale d'achat, du service logistique et de l'équipe de vente pour planifier et organiser les commandes.

À partir de l'analyse des données, suivre les niveaux de stock en temps réel en utilisant les outils de traçabilité et les applicatifs dédiés. Réaliser les inventaires périodiques, ajuster les commandes en fonction des ventes, des réservations clients et des objectifs commerciaux de l'établissement marchand. Réceptionner les produits avec l'équipe ou le réceptionnaire, vérifier la conformité des livraisons et signaler toute anomalie. Optimiser l'utilisation de l'espace de stockage. Participer au stockage, au rangement et à la mise à disposition des produits et superviser le travail de l'équipe. Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention spécifiques à la réception et au stockage. Appliquer et faire appliquer les consignes découlant de la démarche RSE concernant la gestion des stocks, la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

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

Selon l'organisation et le mode de vente de l'offre de produits et de services (physique, e-commerce, omnicanal), le manager d'établissement marchand est présent sur la surface de vente, en réserve, à la réception, ou à distance. Il utilise des outils numériques de gestion des stocks, des logiciels de commande et des outils bureautiques de type tableur. Il est en relation directe avec les fournisseurs, la centrale d'achat, le service logistique, l'équipe de vente et le service après-vente.

Critères de performance

L'analyse des données d'approvisionnement permet d'anticiper les besoins

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures de l'entreprise

Les quantités commandées sont fournies en fonction des stocks, des ventes et des réservations clients

Les anomalies de livraison sont repérées, signalées et traitées suivant le contexte

Les mesures de prévention des risques sont appliquées

L'application des mesures de prévention des risques est contrôlée

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

1 - Savoir-faire techniques

Connaître les circuits d'approvisionnement et de distribution des marchandises

Déterminer et ajuster les quantités de produits à commander en fonction des objectifs commerciaux

Utiliser le système d'information et les applicatifs de l'entreprise pour la gestion des stocks et des flux

Utiliser les outils de traçabilité (par radiofréquence, codes-barres, ERP)

Utiliser les outils informatiques et bureautiques pour la gestion des stocks et des flux marchands

Identifier et utiliser les indicateurs de performance pertinents liés à la gestion des stocks

Mettre à jour ou signaler les fiches de poste ou les consignes de sécurité en lien avec les évolutions opérationnelles

Identifier les fournisseurs spécialisés en produits vrac, seconde main ou issus du réemploi

Utiliser un logiciel de gestion des stocks incluant la traçabilité des produits non emballés

Contrôler la qualité des produits en vrac à réception (fraîcheur, propreté des contenants, date de rotation)

Gérer les DLC/DDM (Date limite de consommation / Date de durabilité minimale) spécifiques au vrac et aux produits reconditionnés

Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	35/62

Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté dans la gestion des stocks
Mettre à disposition des salariés des EPI adaptés aux activités de l'établissement (gants, chaussures de sécurité, vêtements spécifiques...), et veiller à leur port
Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage, le tri des déchets et la réduction du gaspillage
Veiller à l'utilisation conforme des matériels de stockage et de manutention
Veiller à la présence et l'utilisation à bon escient de moyens de manutention adaptés à la marchandise tels que des diables, transpalettes électriques, tables ou chariots mobiles, etc
Organiser le rangement des produits en tenant compte de leur poids, de leur volume et de leur fréquence de manipulation
Optimiser les espaces de stockage, réception et déballage pour limiter les manutentions pénibles ou dangereuses
Veiller à la sécurisation des zones de circulation (état des sols, allées dégagées, signalétique...)
Veiller à la disponibilité et à l'utilisation d'équipements d'accès en hauteur adaptés à l'activité
Assurer le nettoyage et la désinfection des contenants réutilisables selon les normes en vigueur
Veiller à l'accessibilité des allées de circulation et des produits
Identifier et veiller au bon état des postes ou zones à risque lors de tournées terrain (zones de rupture de charge, escaliers, stocks hauts)
Participer à l'évaluation des risques de TMS pour les salariés de l'établissement marchand
Prendre en compte le poids et la fréquence d'utilisation des produits dans l'organisation du rangement et dans la répartition des tâches
Optimiser les espaces dédiés à la réception et au déballage et veiller à ce qu'ils restent désencombrés et accessibles pour les aides à la manutention

2 - Savoir-faire organisationnels

Mettre en place et ajuster les procédures de gestion des stocks en fonction des évolutions du marché et des objectifs commerciaux
Anticiper et gérer les ruptures d'approvisionnement en collaboration avec les fournisseurs et la hiérarchie
Planifier des commandes en tenant compte de la saisonnalité, de la rotation en vrac et des spécificités logistiques liées au réemploi
Optimiser les livraisons groupées pour limiter les coûts logistiques et l'empreinte carbone
Organiser, dans le respect des réglementations, la réception, le stockage et le rangement des produits
Assurer la conformité des documents liés à la réception et à la commande
Coordonner la mise en place des actions correctives en cas d'anomalies d'approvisionnement
Suivre et contrôler les stocks et les flux en temps réel
Identifier et évaluer les risques liés aux stocks (pénuries, surstocks, pertes)
Organiser le stockage dans le respect des contraintes sanitaires propres au vrac
Prendre en compte les capacités physiques des salariés dans la répartition des tâches
Mettre en place un circuit de collecte ou de consigne pour les contenants réutilisables
Participer à l'évaluation des risques professionnels (TMS, chutes, coupures, stress...) en lien avec la hiérarchie ou les référents sécurité
Identifier les activités à risque au sein de l'établissement et ajuster l'organisation du travail en conséquence
Organiser des temps de sensibilisation ou de rappel aux bonnes pratiques en matière de sécurité
Mettre en œuvre des actions correctives à la suite d'incidents ou d'observations terrain liés à la sécurité
Participer à l'actualisation du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER)

3 - Savoir-faire relationnels

Collaborer avec les différents acteurs internes (hiérarchie, les collègues) et externes de la chaîne
Coopérer avec des fournisseurs locaux et engagés dans l'économie circulaire
d'approvisionnement (centrale d'achat, logistique, fournisseurs)
Alerter la hiérarchie en temps voulu en cas de problème d'approvisionnement ou de stock
Sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques de gestion des stocks et aux normes de sécurité
Transmettre aux salariés des consignes claires sur les bons gestes et postures
Rappeler régulièrement les comportements attendus en matière de sécurité (port d'EPI, signalement de dangers...)
Expliquer aux collaborateurs les spécificités des approvisionnements vrac et seconde main
Échanger efficacement avec les partenaires sur la traçabilité et la provenance des produits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	36/62

4 – Savoirs

Connaissance des circuits d'approvisionnement et des circuits de distribution des marchandises
Connaissance des évolutions du marché et des facteurs influençant la consommation
Connaissance des méthodes de gestion des stocks et des principes d'optimisation des flux
Connaissance des contraintes liées aux produits (stockage, conservation, rotation)
Connaissance des équipements de manutention et de stockage et de leur utilisation
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité en réserve et en surface de vente
Connaissance des principes de prévention des risques liés aux activités physiques et aux chutes
Connaissance des causes de la démarque et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des indicateurs de performance liés à la gestion des stocks et des flux
Connaissance des obligations légales et réglementaires en matière d'économie circulaire et de lutte contre le gaspillage
Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargement et de déchargement
Connaissance des obligations réglementaires liées à l'hygiène et à la sécurité des produits en vrac (INCO, affichage, allergènes)
Connaissance des normes logistiques et sanitaires propres aux produits issus du réemploi
Connaissance des circuits courts, producteurs locaux et écosystèmes de la seconde main
Connaissance des outils de prévision de commandes adaptés à la variabilité des flux
Notions de base sur le rôle du CSE (comité social et économique) et du référent sécurité
Connaître les principales causes des troubles musculosquelettiques des salariés d'un établissement marchand
Connaître les principaux risques professionnels dans le commerce de gros et de détail (chutes, coupures lors de opérations de déballage, stress...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	37/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des données relatives aux objectifs commerciaux, aux objectifs budgétaires et des indicateurs de performance, organiser et mettre en œuvre l'implantation de l'offre de produits et de services et les opérations commerciales, afin de maintenir ou d'améliorer l'attractivité et l'aspect commercial de son périmètre. Respecter les consignes, les règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction.

Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention spécifiques à la manutention, à la manipulation des équipements et aux aménagements des espaces de vente. En présence du client, veiller à l'accessibilité des produits et s'assurer que les allées sont circulables. En toute circonstance, s'assurer que rien n'entrave l'utilisation des issues de secours.

Appliquer et faire appliquer les consignes découlant de la démarche RSE concernant la gestion des stocks, la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

Analyser les résultats commerciaux et budgétaires des implantations et des opérations commerciales. Exploiter les résultats afin d'identifier les leviers d'amélioration. Si nécessaire, élaborer un plan d'actions adapté aux enjeux identifiés et le proposer à la hiérarchie. Communiquer les ajustements à l'équipe et rectifier l'implantation de l'offre de produits et de services.

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

Selon l'organisation et le mode de vente de l'offre de produits et de services (physique, e-commerce, omnicanal). Le manager organise le merchandising sur la surface de vente ou à distance. Il utilise des outils numériques de gestion et les outils bureautiques courants. Il est en relation directe avec les fournisseurs, la centrale d'achat, le service logistique, l'équipe de vente et le service après-vente, les services internes (marketing, logistique, finance) et des partenaires externes.

Critères de performance

Les consignes de l'offre de produits et de services concernant le merchandising d'implantation sont respectées

L'organisation et la mise en œuvre de l'implantation des produits sont efficaces et en cohérence avec les objectifs commerciaux, budgétaires et les indicateurs de performance

L'organisation et la mise en œuvre des opérations commerciales sont en adéquation avec les objectifs définis

L'analyse des résultats du merchandising est pertinente et permet d'identifier des actions correctives adaptées

L'application des mesures de prévention des risques par l'équipe est contrôlée

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

1 - Savoir-faire techniques

Appliquer et faire appliquer les normes de marchandisage et les préconisations de l'enseigne

Mettre en place une opération commerciale en fonction des objectifs définis

Élaborer et ajuster un plan d'implantation en fonction des stocks et des performances de vente

Planter un assortiment de produits permanents et saisonniers

Réaliser ou superviser la mise en place des vitrines et des zones promotionnelles

Respecter et faire respecter les règles du merchandising de gestion, d'organisation et de séduction

Agencer un rayon vrac selon les règles d'hygiène et de circulation (gravitaires, bacs, silos...)

Mettre en place des parcours clients fluides en prenant en compte les zones de remplissage et de pesée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	39/62

Étiqueter les produits selon la réglementation en vigueur en matière de vrac et de réemploi
 Réaliser un zoning adapté à la seconde main (catégorisation par état, saison, style...)
 Installer une signalétique éducative sur les enjeux du zéro déchet ou de l'économie circulaire
 Appliquer et faire appliquer les règles de lutte contre la démarque
 Veiller à l'accessibilité des allées de circulation et des produits
 Veiller à la sécurisation des zones de circulation (état des sols, allées dégagées, signalétique...)
 Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
 Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté
 Utiliser les équipements de protection individuelle (EPI) et les mesures de protection collective
 Identifier les contraintes techniques liées à certains types de handicap lors des opérations de travail (postures prolongées, sollicitations visuelles, etc.)
 Veiller à l'adaptation des postes de travail et plus particulièrement du poste de travail pour le collaborateur en situation de handicap
 Coopérer avec un ergonome dans le cas d'une adaptation de poste de travail
 Appliquer les mesures relatives à l'aménagement, à l'adaptation ou à la transformation du poste de travail du collaborateur en situation de handicap
 Veiller à la présence et à l'utilisation appropriée des moyens de manutention adaptés à la marchandise (diablos, transpalettes, chariots, tables mobiles...)
 Optimiser les espaces de stockage, réception et déballage pour limiter les manutentions pénibles ou dangereuse
 Veiller à la disponibilité et à l'utilisation d'équipements d'accès en hauteur adaptés à l'activité
 Mettre à disposition des salariés des EPI adaptés aux activités de l'établissement (gants, chaussures de sécurité, vêtements spécifiques...), et veiller à leur port
 Utiliser les outils informatiques et bureautiques pour la gestion du merchandising
 Utiliser les outils de planification et de suivi des réalisations
 Utiliser les systèmes d'information et les applicatifs de l'entreprise
 Identifier et utiliser les indicateurs de performance liés au merchandising
 Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et la réduction du gaspillage

2 - Savoir-faire organisationnels

Coordonner les opérations commerciales avec les autres services concernés (marketing, logistique)
 Planifier les opérations commerciales en lien avec les journées de sensibilisation (semaine européenne de la réduction des déchets, etc.)
 Concevoir un plan merchandising compatible avec les contraintes logistiques du vrac
 Organiser l'implantation des produits selon un plan d'implantation défini
 Organiser et planifier les moyens matériels nécessaires aux implantations et opérations commerciales
 Organiser les stockages pour limiter les manipulations et les risques d'accidents
 Identifier les activités à risque au sein de l'établissement et ajuster l'organisation du travail en conséquence.
 Assurer le suivi des opérations commerciales et des animations
 Analyser le merchandising en fonction des résultats des ventes et des stocks
 Ajuster l'efficacité des implantations si nécessaire
 Adapter la mise en scène produit aux fluctuations des stocks en réemploi
 Organiser la rotation des produits vrac pour éviter les pertes ; FIFO (first in first out) , DDM

3 - Savoir-faire relationnels

Travailler en co-construction avec les fournisseurs pour mettre en avant leurs engagements RSE
 Interagir avec les clients pour expliquer les démarches et les inciter à adopter de nouveaux usages (consigne, réemploi...)
 Impliquer l'équipe autour des objectifs commerciaux et du respect des standards de merchandising
 Sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques de remplissage, d'hygiène et de présentation en vrac
 Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés et des ajustements nécessaires
 Rappeler régulièrement les comportements attendus en matière de sécurité (port d'EPI, signalement de dangers, gestes et postures...)
 Être à l'écoute des signaux de fatigue ou de stress exprimés par les membres de l'équipe
 Alerter la hiérarchie en cas de problèmes liés au merchandising ou aux opérations commerciales

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	40/62

4 – Savoirs

Connaissance des principaux comportements d'achat des clients et des tendances de consommation
Connaissance des attentes clients liées à la consommation responsable et durable
Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire et de la réduction du gaspillage
Connaissance des principes d'éco-merchandising
Connaissance du marché et de la concurrence dans son secteur d'activité
Connaissance des principes du merchandising de gestion, d'organisation et de séduction
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'établissement marchand
Connaissance des équipements de manutention et de présentation des produits
Connaissance des indicateurs et ratios permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation
Connaissance des règles relatives à l'affichage et aux promotions
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité en réserve et en surface de vente
Connaissance des réglementations sur les ventes réglementées et les opérations commerciales
Connaissance des réglementations applicables au commerce de détail et aux produits alimentaires et non alimentaires
Connaissance des règles d'hygiène applicables aux zones de distribution vrac.
Connaissance des codes visuels de la seconde main et du réemploi (valorisation de l'histoire produit, transparence...).

Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
Déployer des dispositifs facilitant l'autonomie du client en vrac (balance, tutos, QR codes...).

Connaître les principaux risques professionnels dans le commerce de gros et de détail dans les activités de vente, stockage et mise en rayon (TMS, chutes et glissades, coupures, stress...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	41/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'optimiser l'expérience client et de développer les ventes de produits et de services, identifier les attentes des clients, leur parcours d'achat et les tendances de consommation.

Utiliser les outils de gestion de la relation client pour conseiller les clients et répondre à leurs besoins, en intégrant les solutions du commerce omnicanal. Prendre en compte les besoins spécifiques de tout type de clientèle, dont celle en situation de handicap et leur apporter une réponse adaptée. Mettre en avant l'offre commerciale de produits et de services, développer des argumentaires qui prennent en compte la demande du client et qui valorisent l'offre de produits et de services. Proposer des solutions pour améliorer la satisfaction client.

Soutenir les équipes dans des situations difficiles face aux clients. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, une posture favorisant la fidélisation et la satisfaction des clients. Mettre en œuvre des actions de fidélisation adaptées à la situation et aux objectifs de l'entreprise.

Valoriser l'offre de produits et de services de l'établissement marchand sur les supports numériques, sites marchands et réseaux sociaux, en collaboration avec les acteurs concernés.

A partir des retours clients et des évolutions du marché, faire des propositions à sa hiérarchie pour améliorer l'offre de produits et de services.

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

En magasin, le manager d'établissement marchand est sur la surface de vente, en présence des clients. Pour la valorisation de l'offre de produits et de services en ligne, il peut travailler en collaboration avec un community manager. Il peut être en contact avec les services internes (service client, marketing, logistique, finance) et des partenaires externes.

Il utilise des systèmes d'information, des applicatifs de gestion de la relation client et des plateformes de communication digitale. Selon la zone de chalandise et la clientèle ciblée, l'usage de l'anglais ou d'une autre langue étrangère peut être nécessaire.

Critères de performance

L'identification des attentes clients et des tendances de consommation permet d'optimiser l'expérience client et de développer les ventes

L'utilisation des outils de gestion de la relation client est efficace et répond aux besoins du client

La réponse aux besoins spécifiques de tout type de clientèle, dont celle en situation de handicap, est efficace et répond aux besoins du client

L'offre de produits et de services est valorisée sur la surface de vente et via les supports numériques

Les argumentaires de vente prennent en compte la demande du client et valorisent l'offre de produits et de services

Les performances commerciales font l'objet d'un suivi régulier et des propositions d'amélioration sont formulées auprès de la hiérarchie

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

1 - Savoir-faire techniques

Utiliser les outils de gestion de la relation client (CRM : customer relationship management) pour suivre les interactions avec les clients et personnaliser les offres

Utiliser les systèmes d'information et les applicatifs de l'entreprise pour analyser les ventes et suivre la fidélisation

Utiliser les outils informatiques et bureautiques pour l'analyse et le suivi des indicateurs commerciaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	43/62

Appliquer les techniques de vente et de conseil client adaptées aux différents parcours d'achat
 Respecter et faire respecter les dispositions relatives à l'accueil des clients en situation de handicap
 Identifier et analyser les indicateurs de performance des ventes (taux de conversion, panier moyen, fidélisation, chiffre d'affaires par segment)
 Mettre en œuvre et suivre des actions correctives en fonction des analyses de performance
 Encaisser les transactions en appliquant les procédures internes et réglementations liées à l'encaissement et aux flux monétaires
 Assurer la gestion des flux financiers et monétaires en respectant les normes et la traçabilité
 Appliquer et faire appliquer les réglementations en vigueur (protection des données, cybersécurité, conditions générales de vente)
 Gérer les incidents spécifiques (renversements, erreurs de pesée, réclamations liées aux produits de seconde main).

2 - Savoir-faire organisationnels

Organiser la stratégie commerciale en fonction des remontées clients et des tendances de consommation
 Adapter l'organisation des ventes à un parcours omnicanal intégrant le commerce physique et digital
 Effectuer une veille concurrentielle sur l'e-réputation et l'image de l'enseigne via les réseaux sociaux et forums
 Contribuer à mettre en place des actions de fidélisation en fonction des attentes des clients et des données de suivi client
 Coordonner les événements commerciaux pour renforcer l'attractivité de l'offre produits et services
 Intégrer des outils de recueil de satisfaction sur les services écoresponsables (consigne, réparation...)
 Intégrer les retours clients dans la révision des procédures de vrac et de réemploi.

3 - Savoir-faire relationnels

Mobiliser les différents canaux de communication pour interagir avec les clients (réseaux sociaux, e-mailing, chat, téléphone)
 Adapter son discours à des publics sensibles aux enjeux environnementaux
 Échanger avec la clientèle en français et en anglais (niveau B2 du CECRL) pour garantir un service adapté aux besoins des clients internationaux
 Accompagner les clients dans leur découverte du vrac ou du réemploi
 Sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques d'accueil et de fidélisation des clients
 Former les collaborateurs à l'accueil client dans un contexte d'innovation responsable
 Transmettre des consignes précises et adaptées pour optimiser l'expérience client
 Donner les consignes adéquates pour désamorcer un litige ou une tension avec un client
 Gérer les situations conflictuelles et les incivilités de manière professionnelle
 Encourager la remontée d'information liée à des situations à risque
 Communiquer de manière claire et adaptée avec l'équipe, la hiérarchie et les clients

4 – Savoirs

Connaissance du marché et des évolutions du secteur d'activité
 Connaissance des techniques de veille concurrentielle et d'analyse des tendances de consommation
 Connaissance des comportements d'achat et des attentes des clients
 Connaissance des leviers d'engagement client dans l'économie circulaire
 Connaissance des enjeux réglementaires et sociétaux liés à la consommation durable
 Connaissance des indicateurs de mesure de la satisfaction dans un contexte de commerce responsable
 Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise et des objectifs de vente
 Connaissance des événements conjoncturels et commerciaux impactant les ventes
 Connaissance du vocabulaire anglais lié au commerce pour interagir avec la clientèle étrangère
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
 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 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 différents parcours clients (physique, digital, omnicanal) et de leur impact sur les ventes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	44/62

Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client (CRM, base de données clients, e-commerce, click & collect, social commerce, etc.)

Connaissance des techniques de communication et de négociation adaptées à la fidélisation client

Connaissance des pratiques de fidélisation par l'utilité (réparation, consigne, réparation participative)

Connaître les facteurs de stress en milieu commercial (pression des ventes, incivilités clients, charge mentale...).

Connaissance des règles et obligations liées à l'encaissement et à la gestion des flux monétaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	45/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Analyser la performance commerciale de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de suivre les performances commerciales de son périmètre, collecter les données d'activité issues du système d'information, des applicatifs de l'établissement marchand ou d'un tableau de bord. Analyser les indicateurs clés de la performance commerciale (chiffre d'affaires, paniers moyens, taux de transformation, etc.) et de la satisfaction client de son périmètre. Interpréter les résultats au regard des objectifs fixés par la hiérarchie et les formaliser par écrit. Repérer les écarts significatifs et alerter sa hiérarchie en cas de dérive ou de risque de non-atteinte des objectifs et être force de proposition.

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

Le manager analyse régulièrement la performance commerciale à l'aide du système d'information et des outils d'analyse de performance. Selon le contexte, il travaille dans l'établissement ou à distance.

Critères de performance

Les indicateurs clés de la performance commerciale, de la satisfaction client et leurs variations sont collectés, calculés et fiables

Les écarts par rapport aux objectifs sont détectés, calculés et analysés

L'analyse des résultats est communiquée de manière structurée, claire et argumentée à sa hiérarchie

Les alertes en cas de dérive sont transmises à sa hiérarchie par le canal le plus adapté au contexte

L'analyse est réalisée et transmise à sa hiérarchie dans les délais requis

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

1 - Savoir-faire techniques

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de synthèse de performances commerciales de l'établissement marchand

Utiliser les outils bureautiques spécialisés (tableurs, outils de reporting)

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur pour produire des analyses visuelles (graphiques, tableaux croisés dynamiques)

Renseigner les tableaux de bord de suivi de l'activité commerciale

Sélectionner les données pertinentes selon les objectifs commerciaux

Comparer les résultats du périmètre à ceux d'autres unités comparables

Collecter, extraire et croiser les données issues des ventes, stocks, marges et fréquentation

Croiser les données commerciales avec des données contextuelles (météo, événements, périodes scolaires)

Exploiter les données de performance liées à la vente de produits issus du vrac, du réemploi ou de la seconde main

Identifier et extraire les indicateurs commerciaux du tableau de bord

Calculer les indicateurs commerciaux de performance (CA, panier moyen, indice de vente, taux de transformation, DMS : daily management system...)

Analyser l'évolution des indicateurs de performance commerciale (CA, trafic, taux de transformation, panier moyen...)

Intégrer des indicateurs de performance liés à la prévention des risques professionnels (ex. : taux d'incidents, absentéisme en lien avec la manutention en vrac...)

Identifier les écarts entre les objectifs fixés et les résultats atteints

Détecter des tendances ou anomalies à partir de l'observation de l'activité

Analyser la contribution des offres écoresponsables à la satisfaction et à la fidélisation client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	47/62

Détecter les écarts de performance liés à l'accessibilité des offres ou à l'ergonomie des parcours client (notamment pour les personnes en situation de handicap)
Identifier les impacts commerciaux d'un environnement de vente inclusif (discrimination évitée, bonne gestion des différences)

2 - Savoir-faire organisationnels

Programmer des temps d'analyse hebdomadaires ou mensuels
Mettre en place un suivi régulier des performances des rayons à impact social ou environnemental positif
Planifier un point d'équipe pour interpréter collectivement les résultats
Organiser la collecte des données commerciales de manière régulière
Structurer et hiérarchiser les informations selon leur pertinence
Identifier les écarts par rapport aux objectifs et prioriser les points d'alerte
Respecter les échéances de reporting fixées par la hiérarchie
Classer et archiver les données de performance commerciale
Préparer les supports visuels pour partager les résultats avec son équipe
Structurer un reporting synthétique à destination de la hiérarchie
Prioriser les zones d'amélioration commerciale à traiter
Suivre des indicateurs sur une période donnée pour mesurer des effets correctifs
Organiser la collecte avis clients concernant l'accessibilité, la lisibilité de l'offre ou les pratiques durables
Croiser les données économiques avec les indicateurs RH (ex. : réclamations internes liées à la discrimination, difficultés ergonomiques...)

3 - Savoir-faire relationnels

Communiquer avec sa hiérarchie de manière synthétique et argumentée
Présenter les données et écarts de manière adaptée aux interlocuteurs concernés
Intégrer les retours d'expérience de personnes en situation de handicap ou confrontées à des discriminations dans l'analyse globale
Être réactif face à des résultats non conformes aux objectifs

4 - Savoirs

Connaissance des indicateurs de performance commerciale
Connaissance des principaux indicateurs commerciaux (CA, IC : Indice de Consommation, IV : Indice de Vente, taux de conversion...)
Connaissance de l'impact des actions commerciales sur les indicateurs clés
Connaissance des statistiques de performance propres aux circuits alternatifs (réemploi, vrac...)
Connaissance des objectifs commerciaux fixés par l'établissement
Connaissance des cycles commerciaux liés à la saisonnalité
Connaissance des bases de la stratégie commerciale de l'enseigne
Connaissance des outils de reporting, de mesure et de pilotage de la performance
Connaissance des outils de visualisation de données
Connaissance des méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Connaissance des méthodes de veille concurrentielle sur les prix et promotions
Connaissance du vocabulaire commercial et des enjeux de rentabilité liés à la performance
Connaissance des facteurs externes influençant la performance (météo, environnement, contexte social...)
Connaissance des critères d'évaluation d'un assortiment à impact environnemental ou social
Connaissance des normes d'accessibilité commerciale et des attentes des publics en situation de handicap
Connaissance des causes et formes de discrimination pouvant impacter la performance (clients ou collaborateurs)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	48/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Analyser la rentabilité de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à l'optimisation de la rentabilité de son périmètre, collecter les données économiques liées à l'activité (chiffre d'affaires, frais de personnel, démarques, etc.). Identifier les indicateurs de rentabilité à analyser selon les objectifs transmis par la hiérarchie. Mettre en relation les résultats économiques avec les actions commerciales et les événements internes ou externes. Identifier les causes d'écarts et les leviers de progression. Transmettre une synthèse écrite à sa hiérarchie et contribuer à l'élaboration de pistes d'amélioration.

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

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, le manager analyse la rentabilité de manière périodique (hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle), à l'aide du système d'information et des outils d'analyse de suivi. Selon le contexte, il travaille dans l'établissement ou à distance.

Critères de performance

Les données économiques sont recueillies avec fiabilité et exactitude
Les indicateurs clés de rentabilité sont sélectionnés selon les objectifs transmis par la hiérarchie
Les écarts sont analysés avec rigueur et dans les délais prescrits
Les causes des écarts sont identifiées
Une synthèse claire et structurée est transmise à sa hiérarchie
Des pistes d'optimisation réalistes sont formulées

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

1 - Savoir-faire techniques

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (formules, filtres, tableaux croisés dynamiques)
Calculer les indicateurs de rentabilité (taux de marge, démarque, taux de rotation des stocks, productivité horaire, frais de personnel, etc.)
Lire et interpréter les tableaux de bord économiques transmis
Identifier les causes d'écarts entre prévisionnel et réalisé
Utiliser des outils d'aide à l'analyse (diagramme d'Ishikawa, matrices...)
Utiliser les applicatifs de gestion pour extraire les données financières du périmètre
Collecter les éléments constitutifs du compte de résultat (chiffre d'affaires, marges, frais de personnel, charges, démarques...)
Mettre en corrélation les données de rentabilité avec les opérations commerciales ou de gestion de stock
Calculer les indicateurs de rentabilité (marge commerciale, taux de démarque, productivité horaire, ratio de charges...)
Analyser l'évolution des marges et des coûts par rapport aux prévisions
Créer et alimenter des tableaux de bord de suivi de la rentabilité
Identifier les postes de coûts principaux et secondaires
Mesurer l'impact des actions menées sur les résultats (efficacité des promotions, optimisation des effectifs)
Réaliser des simulations simples d'ajustement sur les leviers de rentabilité (prix, effectif, stock)
Calculer les marges et la rotation des produits issus du vrac, de la seconde main ou du réemploi
Identifier les coûts associés à des pratiques responsables (formation à l'inclusion, consignes, etc.)
Mesurer l'impact financier des risques professionnels (ex. : arrêt de travail, turn-over...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	49/62

2 - Savoir-faire organisationnels

Planifier les temps d'analyse en cohérence avec les rythmes de gestion mensuels ou trimestriels
Organiser la collecte des données économiques de son périmètre
Structurer les données par poste de charges ou d'activité
Synthétiser les données dans un reporting lisible
Prioriser les causes d'écart affectant la rentabilité
Respecter les échéances fixées pour le suivi de rentabilité
Structurer les étapes de l'analyse de rentabilité (collecte, calcul, comparaison, interprétation)
Hiérarchiser les zones à fort impact économique sur lesquelles intervenir
Organiser la remontée des écarts constatés vers la hiérarchie
Préparer des supports synthétiques de présentation de la rentabilité
Mettre à jour les données et les hypothèses au fil du temps
Intégrer les spécificités de gestion budgétaire liées aux dispositifs RSE, aux actions anti-discrimination ou à l'adaptation des postes
Suivre les dépenses et les économies générées par les actions de prévention des TMS ou l'ergonomie des postes
Évaluer la rentabilité globale des services à impact (ateliers réparation, consigne, espace solidaire...)

3 - Savoir-faire relationnels

Être à l'écoute des remontées terrain pour mieux comprendre les écarts
Écouter les retours d'équipe pour identifier les dysfonctionnements ayant un impact sur la rentabilité (conflits, discriminations, accidents...)
Participer aux échanges entre services pour croiser les données et comprendre les causes d'écart
Travailler en collaboration avec les fonctions supports si besoin (RH, gestion...)
Adopter une posture d'analyse constructive face aux résultats
Échanger avec sa hiérarchie pour présenter les résultats économiques
Communiquer les données de manière compréhensible et factuelle
Communiquer les constats de rentabilité à sa hiérarchie avec objectivité et clarté
Argumenter auprès de la hiérarchie sur l'intérêt économique de démarches inclusives ou responsables

4 - Savoirs

Connaissance des composantes du compte de résultat (charges, produits...)
Connaissance des principaux indicateurs de rentabilité et leur mode de calcul
Connaissance des principaux ratios de rentabilité (taux de marge, ratio d'activité, productivité horaire...)
Connaissance des règles de base en comptabilité de gestion
Connaissance des outils de suivi économique utilisés dans l'enseigne
Connaissance de la politique économique et des objectifs budgétaires transmis par la hiérarchie
Connaissance des outils de calcul et de simulation des écarts économiques
Connaissance des pratiques d'optimisation des coûts dans un périmètre de vente
Connaissance des effets des pratiques de gestion de stock sur la rentabilité
Connaissance de la réglementation en matière de prix, TVA, démarque
Connaissance des indicateurs RH liés à la rentabilité et de leurs conséquences économiques (absentéisme, accidentologie, insatisfaction, pratique managériale excluante ou non sécurisée, sous-productivité, erreurs de gestion...)
Connaissance des modèles économiques de l'économie circulaire (vrac, reconditionné, seconde main...)
Connaissance des coûts cachés induits par des pratiques managériales excluantes ou non sécurisées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	50/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de l'analyse des indicateurs de performance commerciale et de rentabilité, en prenant en compte les moyens humains, matériels et financiers disponibles et les contraintes, proposer des actions correctives à sa hiérarchie afin de contribuer à l'amélioration continue de l'établissement marchand. Contribuer à la mise en œuvre du plan d'actions validé par la hiérarchie. Informer l'équipe, organiser et suivre la mise en œuvre des mesures prises en coordination avec les membres de son équipe et d'autres services internes. Évaluer régulièrement les résultats des actions engagées et, en cas d'écarts persistants, proposer des ajustements réalistes à sa hiérarchie.

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

A l'occasion des bilans de performance, réunions de suivi de performance avec la direction ou sa hiérarchie, le manager propose des actions correctives dans des contextes d'atteinte partielle ou d'écart aux objectifs. Il se sert du système d'information et des outils d'analyse de suivi. Selon le contexte, il travaille dans l'établissement ou à distance.

Critères de performance

Les propositions d'actions sont cohérentes avec les objectifs visés et les données analysées
Les propositions prennent en compte des moyens humains, matériels et financiers disponibles
Les actions validées sont mises en œuvre et les résultats évalués
Les écarts persistants sont identifiés
Les propositions d'ajustement sont réalistes

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

1 - Savoir-faire techniques

Identifier les leviers d'action possibles à partir des résultats analysés
Utiliser des outils d'aide à la décision (tableaux comparatifs, simulations, tableaux de bord)
Formaliser un plan d'actions (objectifs, moyens, échéances)
Élaborer des propositions argumentées et chiffrées
Élaborer des propositions d'actions correctives en lien avec les données disponibles
Argumenter les propositions d'actions à partir de données chiffrées
Utiliser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés pour formaliser les propositions d'actions
Créer des tableaux de suivi de mise en œuvre des actions validées
Collecter les données utiles au pilotage des plans d'action
Mesurer l'impact des actions mises en œuvre avec des indicateurs définis
Identifier les ajustements nécessaires en cas d'écart persistant
Préparer des comptes rendus d'avancement à destination de la hiérarchie
Identifier et proposer des actions correctives pour améliorer la lisibilité, l'accessibilité ou la rotation des offres en vrac, seconde main ou réemploi.
Proposer des ajustements sur les outils, le matériel ou les parcours clients pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap
Réajuster les pratiques de vente ou de planification pour prévenir les risques professionnels constatés (ex. : surcharge physique, fatigue...)
Corriger des dérives liées à des pratiques managériales discriminantes ou non inclusives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	51/62

2 - Savoir-faire organisationnels

Prioriser les actions selon leur impact et leur faisabilité
Structurer une proposition d'action à soumettre à la hiérarchie
Structurer une démarche de plan d'actions en étapes : diagnostic, action, suivi, bilan
Planifier les étapes de mise en œuvre d'un plan d'actions validé
Identifier les moyens mobilisables dans son périmètre
Distinguer les actions à mener directement par l'équipe de celles nécessitant une validation ou un arbitrage
Organiser la communication autour du plan d'actions auprès de l'équipe
Définir des indicateurs de suivi simples et mesurables pour chaque action
Mettre à jour régulièrement le tableau de suivi des actions
Ajuster les échéances ou les modalités d'actions selon les retours de terrain ou les évolutions contextuelles
Respecter les délais fixés dans le cadre du suivi d'actions correctives.
Planifier la mise en œuvre des actions correctives selon leur urgence et faisabilité
Coordonner les actions correctives avec les autres activités du périmètre
Contribuer à la construction d'un plan d'actions correctives réaliste et mesurable

3 - Savoir-faire relationnels

Construire un plan d'actions intégrant des objectifs liés à l'inclusion, à la prévention ou à la durabilité
Présenter à sa hiérarchie des propositions claires, réalistes et argumentées
Adapter sa communication aux retours de la hiérarchie
Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur (hiérarchie, équipe, partenaires internes...)
Présenter les résultats commerciaux à l'équipe de façon claire et factuelle
Mobiliser l'équipe autour du plan d'actions
Expliquer les objectifs et les résultats attendus à l'équipe
Expliquer à l'équipe les finalités et les bénéfices attendus du plan d'actions
Expliquer les enjeux économiques d'une action ou d'un choix d'organisation
Sensibiliser l'équipe aux leviers qui influencent directement la rentabilité
Valoriser les comportements favorables à la maîtrise des coûts (prévention des pertes, rigueur de gestion...)
Encourager la contribution de l'équipe à la réflexion sur l'optimisation des ressources
Écouter les retours de l'équipe sur la mise en œuvre du plan
Échanger avec ses interlocuteurs internes pour garantir la faisabilité des mesures
Assurer le suivi de plans d'actions prenant en compte l'évolution des pratiques RSE, réglementations et besoins spécifiques
Adopter une posture proactive et responsable dans le suivi des objectifs du plan d'actions
Être réactif et force de proposition face à des résultats non conformes aux objectifs
Prioriser les actions correctives selon leur faisabilité, leur impact économique et leur cohérence avec les valeurs de l'établissement
Communiquer efficacement avec la hiérarchie sur les axes d'amélioration liés au handicap, aux risques ou aux discriminations.
Mobiliser les collaborateurs dans la mise en œuvre des actions correctives tout en valorisant leur rôle dans la transformation responsable.

4 - Savoirs

Connaissance des politiques d'entreprise en matière d'égalité, de diversité et de prévention des risques
Connaissance des stratégies d'amélioration continue intégrant les dimensions sociales et environnementales
Connaissance de la stratégie commerciale et économique de l'établissement marchand
Connaissance des procédures internes de validation des actions
Connaissance des outils d'aide à la décision utilisés dans l'enseignement
Connaissance des étapes d'une démarche de résolution de problèmes
Connaissance des principes d'un plan d'actions (objectifs, cibles, ressources, calendrier)
Connaissance des outils d'aide à la décision et à la priorisation des actions
Connaissance des techniques de construction et de pilotage de plans d'actions
Connaissance des indicateurs clés de suivi de performance
Connaissance des méthodes d'analyse de la performance (diagramme d'Ishikawa, Pareto, QQQQCP...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	52/62

Connaissance des contraintes opérationnelles liées aux ressources humaines, matérielles et logistiques
Connaissance des modalités de reporting à la hiérarchie
Connaissance des différents types d'actions correctives possibles en commerce de détail ou de gros
Connaissance des indicateurs clés à surveiller pour évaluer une action corrective
Connaissance des outils de suivi et d'évaluation des actions correctives en matière d'inclusion ou de durabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	53/62

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Tenir compte des enjeux d'une communication écrite et orale, du destinataire et du contexte. Être conscient du langage non verbal, du débit et du registre de langage dans la situation de communication orale. Afin de contribuer à un bon climat de travail et à la fluidité de l'information, s'adresser à l'équipe, au collaborateur et aux autres interlocuteurs dans un langage adapté au sujet et au contexte, en tenant compte de l'effet possible sur l'interlocuteur. Distinguer faits et opinions, et vérifier la bonne compréhension du message.

Donner des consignes claires à l'équipe. Transmettre les consignes ou les directives de la hiérarchie à l'équipe, de manière fidèle et en expliquant si nécessaire le contexte et le sens. Ecouter les collaborateurs et répondre dans le respect de ses fonctions de manager opérationnel. Tenir compte de la confidentialité des échanges.

Rédiger des analyses, des bilans, des actions ou des propositions à destination de sa hiérarchie dans un langage clair et factuel.

Critères de performance

Les plannings sont communiqués à l'équipe de façon adaptée

Une synthèse écrite claire et structurée est transmise à la hiérarchie

Les consignes données sont claires

Les analyses, bilans et propositions à destination de sa hiérarchie sont rédigés dans un langage clair et factuel

Organiser ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre les objectifs et d'optimiser l'organisation du travail, anticiper l'activité de son périmètre au sein de l'établissement. Etablir les plannings en fonction de la charge de travail, du contexte et des compétences spécifiques des collaborateurs et les ajuster si nécessaire. Tenir compte des priorités et les modifier si nécessaire en fonction des résultats et des aléas. Le cas échéant, se joindre aux collaborateurs et participer aux opérations.

Ecouter les propositions d'amélioration de l'organisation de travail venant des collaborateurs et de sa hiérarchie. Les examiner afin de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue de l'organisation du travail et d'anticiper les conséquences de l'organisation sur l'activité de l'établissement et la motivation de l'équipe.

Critères de performance

Les besoins humains sont anticipés et adaptés à l'activité prévue

La charge de travail est évaluée de manière réaliste et répartie de façon optimale

La gestion des imprévus est adaptée au contexte

L'organisation du travail tient compte de la prévention des risques professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	55/62

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Respecter les limites de sa responsabilité et tenir compte de son périmètre. Respecter la politique RH, la démarche RSE et les consignes de sa hiérarchie. Mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise, appliquer les mesures de prévention spécifiques aux activités et contrôler leur application par les équipes. Veiller au bon fonctionnement des équipements garantissant l'accessibilité des lieux. Signaler tout problème ou anomalie à sa hiérarchie.

Respecter et veiller au respect des procédures de l'entreprise, des modes d'emploi des équipements de l'établissement et des règles spécifiques à la réception, la manipulation et le stockage des produits.

Critères de performance

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures de l'entreprise

Les mesures de prévention des risques sont appliquées

L'application des mesures de prévention des risques est contrôlée

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans la limite de son périmètre, à partir du constat d'un dysfonctionnement, d'un écart entre un objectif fixé et le résultat atteint, d'une anomalie, d'un incident ou d'une difficulté, analyser la situation avec des moyens et outils adaptés. Identifier les causes possibles et en informer sa hiérarchie.

Dans le respect des limites de sa responsabilité, élaborer une démarche de résolution de problèmes adaptée au problème et au contexte et la soumettre à sa hiérarchie. Selon le contexte, impliquer les collaborateurs.

Evaluer la faisabilité de la démarche compte tenu des moyens. Déterminer des indicateurs et les jalons. Mettre en œuvre la démarche. Suivre les indicateurs afin d'évaluer l'efficacité des mesures correctives et les ajuster si nécessaire dans le but de résoudre le problème ou de contribuer à sa résolution.

Critères de performance

Les moyens et outils choisis pour analyser une situation de problème sont adaptés

La démarche de résolution de problèmes est partagée avec la hiérarchie et les collaborateurs

La faisabilité de la démarche est évaluée

Les indicateurs et les jalons de la démarche sont déterminés

Les écarts par rapport aux indicateurs et aux jalons définis sont analysés et les ajustements sont pertinents

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	56/62

Glossaire technique

Périmètre

Dans ce référentiel, le terme « périmètre » désigne l'ensemble des activités, rayons et services placés sous la responsabilité opérationnelle du manager d'établissement marchand.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	57/62

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
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	59/62

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
MEM	REAC	TP-00136	09	10/12/2025	10/12/2025	60/62

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."

