

Responsable d'établissement marchand

Le titre professionnel responsable d'établissement marchand¹ niveau 6 (code NSF : 312m) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

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

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

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

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

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il élabore un processus de

recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. Le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

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

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition des équipes. Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux directives de l'enseigne. En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

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

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

■ CCP - Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

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

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

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

■ CCP - Manager les salariés de l'établissement marchand

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

Code TP -01442 référence du titre : **Responsable d'établissement marchand¹**

Information source : référentiel du titre : REM

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 30 janvier 2024.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi