

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Responsable d'établissement marchand

RNCP38666 · Titre professionnel · Niveau 6

Ce parcours prépare au Titre professionnel Responsable d'établissement marchand (RNCP38666, niveau 6) en couvrant les trois blocs de compétences du référentiel : activité commerciale, performance économique et management des salariés. Le fil rouge suit la directrice d'un supermarché de proximité fictif, de sa prise de poste jusqu'à la présentation de ses projets à la direction régionale.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	**25**	**3**

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Responsable d'établissement marchand
Code	RNCP38666
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 6
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	03/03/2029

Le métier et les compétences visées

Le responsable d'établissement marchand pilote un point de vente (supermarché, grande surface, boutique, drive, négoce interentreprises) dans le respect des réglementations et de la stratégie de l'enseigne. Il analyse les données pour organiser la chaîne d'approvisionnement, détermine une offre adaptée à sa clientèle et construit une expérience client inclusive, y compris pour les personnes en situation de handicap. Il établit et défend les prévisionnels, analyse les tableaux de bord et coordonne les actions correctives auprès de sa hiérarchie. Il recrute, intègre, accompagne et mobilise ses équipes. Il travaille avec la centrale d'achat, la logistique, le contrôle de gestion, les ressources humaines et les fournisseurs.

Public visé

- Adjoints de direction, chefs de rayon ou managers de département souhaitant évoluer vers la direction d'un établissement marchand
- Responsables de boutique ou de point de vente souhaitant faire reconnaître leurs compétences par un titre de niveau 6
- Salariés en reconversion disposant d'une expérience dans le commerce ou la distribution
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans la grande distribution ou le commerce spécialisé
- Commerçants indépendants ou futurs gérants de magasin souhaitant structurer leur pilotage

Prérequis

- Le référentiel France Compétences ne fixe pas de prérequis : les conditions d'accès sont définies par l'organisme de formation
- Expérience recommandée dans la vente, le commerce ou l'encadrement d'équipe
- Maîtrise des outils bureautiques de base (traitement de texte, tableur, présentation), indispensables pour l'épreuve du bloc 1
- Maîtrise du français écrit et oral permettant de rédiger des analyses et de présenter un projet devant un jury

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Analyser les données de ventes, de stocks et de flux pour planifier et organiser la chaîne d'approvisionnement de l'établissement
- Déterminer et ajuster une offre de produits adaptée à la zone de chalandise afin d'optimiser la rentabilité
- Concevoir et améliorer une expérience client inclusive intégrant les besoins des clients en situation de handicap
- Formuler des propositions étayées par des données chiffrées et qualitatives pour alimenter la stratégie commerciale, financière et RH de l'enseigne
- Établir les prévisionnels de l'établissement et les argumenter devant la hiérarchie
- Analyser les indicateurs des tableaux de bord et définir, présenter et coordonner les actions correctives
- Piloter un processus de recrutement et d'intégration conforme à la réglementation, y compris pour un salarié en situation de handicap
- Organiser le tutorat, la formation et le développement des compétences en vérifiant leur accessibilité
- Planifier l'activité quotidienne, dimensionner les besoins humains par poste et favoriser la cohésion des équipes
- Mobiliser les équipes dans la conduite des projets de l'établissement marchand

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Primalis Saint-Clair

ID

Inès Delorme

Responsable d'établissement marchand, récemment promue directrice du magasin Primalis Saint-Clair

Supermarché de proximité alimentaire avec service drive, rattaché au réseau régional de l'enseigne fictive Primalis

Primalis Saint-Clair est un supermarché de proximité de 1 200 m² implanté dans un quartier en mutation, avec un drive piéton ouvert depuis peu. Le magasin emploie une trentaine de salariés répartis entre les rayons frais, l'épicerie, les caisses, la réception et le drive. Ancienne adjointe dans un autre magasin du réseau, Inès Delorme prend la direction de l'établissement à un moment délicat : ruptures fréquentes sur le frais, démarque en hausse, avis clients mitigés sur l'accueil et l'accessibilité, résultats en retrait par rapport aux objectifs, deux postes vacants et une équipe fatiguée par un fort turnover. La direction régionale, représentée par Marc Teyssier, attend d'elle un plan de redressement chiffré. Inès s'appuie sur son adjoint Yanis Benali, la responsable du frais Claire Morin et le service RH de l'enseigne.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès diagnostique les flux et les stocks, reconstruit l'assortiment au regard de la nouvelle clientèle du quartier et engage un plan d'amélioration de l'expérience client, accessibilité comprise.
2. Bloc 2 : Inès analyse les comptes du magasin, élabore les prévisionnels de l'exercice suivant, les défend devant Marc Teyssier puis pilote les actions correctives à partir de ses tableaux de bord.
3. Bloc 3 : Inès recrute et intègre de nouveaux salariés, dont une personne en situation de handicap, structure le tutorat, réorganise les plannings et mobilise son équipe autour du projet de modernisation du drive.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP38666BC01 · Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand		**198 h**
1	Analyser les données pour planifier la chaîne d'approvisionnement	22 h
2	Organiser la réception, le stockage et la gestion des stocks	22 h
3	Optimiser les flux, la relation fournisseurs et la maîtrise de la démarque	22 h
4	Analyser le marché, la concurrence et la zone de chalandise	22 h
5	Construire et piloter l'offre commerciale de l'établissement	22 h
6	Mettre en valeur l'offre : merchandising et animation commerciale	22 h
7	Assurer une veille et analyser les attentes des clients	22 h
8	Concevoir une expérience client inclusive et accessible	22 h
9	Adapter les processus, fidéliser et s'entraîner à l'étude de cas du bloc 1	22 h
RNCP38666BC02 · Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand		**154 h**
10	Comprendre la stratégie de l'enseigne et son environnement	22 h
11	Formuler des propositions étayées pour la stratégie de l'enseigne	22 h
12	Maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un établissement marchand	22 h
13	Établir les prévisionnels de l'établissement marchand	22 h
14	Présenter et argumenter les prévisionnels devant la hiérarchie	22 h
15	Analyser les performances à l'aide des tableaux de bord	22 h
16	Définir et coordonner les actions correctives, préparer l'épreuve du bloc 2	22 h
RNCP38666BC03 · Manager les salariés de l'établissement marchand		**198 h**
17	Identifier les besoins en ressources humaines dans le respect de la réglementation	22 h
18	Élaborer et contrôler un processus de recrutement inclusif	22 h
19	Organiser l'intégration et le tutorat des nouveaux salariés	22 h
20	Développer les compétences et garantir l'accessibilité des formations	22 h
21	Optimiser la performance collective et individuelle	22 h
22	Planifier et manager l'activité quotidienne	22 h
23	Communiquer et favoriser la cohésion des équipes	22 h
24	Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement	22 h

25	Préparer l'épreuve de certification du bloc 3	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP38666BC01 · 198 h

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

Cours 1 · Analyser les données pour planifier la chaîne d'approvisionnement

22 h

OBJECTIFS

- Identifier et exploiter les données utiles à la planification des approvisionnements
- Calculer les besoins de commande à partir des historiques de ventes et des prévisions

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de fin de cours et exercice sur tableur de calcul des besoins de réapprovisionnement, corrigé commenté

CONTENUS

- La chaîne d'approvisionnement d'un établissement marchand : acteurs, flux physiques et flux d'information
- Les données de pilotage : ventes, stocks, couverture, taux de rupture, délais
- Prévoir la demande : saisonnalité, événements commerciaux, opérations promotionnelles
- Méthodes de réapprovisionnement : point de commande, recomplètement, commandes assistées
- Construire un tableau de suivi des approvisionnements sur tableur
- Coordination avec la centrale d'achat et la logistique de l'enseigne

Fil rouge · Dès sa première semaine, Inès constate des ruptures répétées sur le rayon frais. Vous analysez l'historique de ventes et de commandes du rayon pour identifier les causes et proposer un nouveau calendrier de commandes.

Cours 2 · Organiser la réception, le stockage et la gestion des stocks

22 h

OBJECTIFS

- Organiser les opérations de réception et de stockage dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Piloter les stocks à l'aide des indicateurs de rotation et de couverture

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec production d'un plan d'organisation de la réception et QCM

CONTENUS

- Organisation de la réception : planification des livraisons, contrôles quantitatifs et qualitatifs, litiges
- Règles de stockage : chaîne du froid, traçabilité, rotation des produits, sécurité des réserves
- Inventaires tournants et inventaire annuel : préparation et exploitation des écarts
- Indicateurs de stock : rotation, couverture, stock dormant, valeur du stock
- Rôle du réceptionnaire et du gestionnaire de stocks : répartition des responsabilités
- Cas pratique : réorganiser une réserve pour fluidifier la mise en rayon

Fil rouge · Les réserves de Primalis Saint-Clair sont saturées et les livraisons du matin retardent la mise en rayon. Vous aidez Inès à redéfinir les créneaux de livraison et le plan d'implantation de la réserve.

Cours 3 · Optimiser les flux, la relation fournisseurs et la maîtrise de la démarque

22 h

OBJECTIFS

- Optimiser les relations avec les fournisseurs et les transporteurs
- Identifier les sources de démarque et définir un plan de prévention

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de données de démarque sur tableur et rédaction d'une note de recommandations

CONTENUS

- Fournisseurs centralisés, fournisseurs locaux et approvisionnements directs : enjeux et contraintes
- Suivi de la performance fournisseurs et transporteurs : taux de service, délais, conformité
- Démarque connue et inconnue : causes, mesure et analyse
- Plan de prévention de la démarque : process, sensibilisation des équipes, rôle du personnel de sécurité
- Lutte contre le gaspillage alimentaire et gestion des invendus
- Approvisionnement du drive et des services omnicanaux

Fil rouge · La démarque du rayon fruits et légumes dépasse l'objectif fixé par l'enseigne. Vous analysez avec Inès et Claire Morin les relevés de casse et de pertes pour bâtir un plan d'action chiffré.

Cours 4 · Analyser le marché, la concurrence et la zone de chalandise

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser un diagnostic de la zone de chalandise et de l'environnement concurrentiel
- Identifier les profils de clientèle et leurs attentes

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un diagnostic SWOT argumenté et QCM

CONTENUS

- Délimiter une zone de chalandise : zones primaire, secondaire et tertiaire
- Sources de données : données de l'enseigne, données publiques, cartes de fidélité, observation terrain
- Analyse concurrentielle : relevés de prix, formats, services, positionnement
- Segmentation de la clientèle et parcours d'achat
- Commerce physique, drive et e-commerce : complémentarité des canaux
- Formaliser un diagnostic SWOT de l'établissement marchand

Fil rouge · L'arrivée de nouveaux logements étudiants et de jeunes actifs modifie la clientèle de Saint-Clair. Vous réalisez pour Inès le diagnostic de la zone de chalandise et des concurrents directs.

Cours 5 · Construire et piloter l'offre commerciale de l'établissement

22 h

OBJECTIFS

- Déterminer un assortiment adapté à la clientèle et aux orientations de l'enseigne
- Mesurer la rentabilité de l'offre et arbitrer entre les références

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice sur tableur d'analyse ABC et argumentaire d'ajustement de l'assortiment

CONTENUS

- Les composantes de l'offre : largeur, profondeur, niveaux de gamme, marques de l'enseigne
- Assortiment national et marge de manœuvre locale
- Indicateurs de performance de l'offre : chiffre d'affaires, marge, contribution, rotation
- Analyse ABC et loi de Pareto appliquées à l'assortiment
- Politique de prix et animations promotionnelles
- Introduction et déréférencement de produits : méthode et suivi
- Ajuster l'offre en fonction des ventes et des retours clients

Fil rouge · Inès souhaite renforcer l'offre de produits snacking et locaux pour la nouvelle clientèle. Vous réalisez l'analyse ABC du rayon épicerie et proposez les références à introduire et à retirer.

Cours 6 · Mettre en valeur l'offre : merchandising et animation commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les principes de merchandising pour optimiser les ventes
- Planifier et évaluer des animations commerciales

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec proposition de plan d'implantation et grille d'évaluation de l'animation

CONTENUS

- Implantation du magasin : univers, circulation, zones chaudes et zones froides
- Merchandising de rayon : facing, niveaux de présentation, linéaire développé
- Signalétique, information produit et affichage des prix
- Calendrier commercial et opérations promotionnelles
- Mesurer l'efficacité d'une implantation ou d'une animation
- Mise en avant de l'offre sur le drive et les supports digitaux

Fil rouge · Inès prépare la réimplantation du rayon frais avant la rentrée. Vous proposez un plan d'implantation et le planning de l'animation de lancement.

Cours 7 · Assurer une veille et analyser les attentes des clients

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une veille sur les tendances de consommation
- Analyser les ventes, les retours et les avis clients pour anticiper leurs besoins

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse d'un corpus d'avis et de réclamations, synthèse écrite et QCM

CONTENUS

- Organiser une veille : sources, outils, fréquence, diffusion
- Tendances de consommation : proximité, responsabilité, praticité, digitalisation
- Exploiter les retours et réclamations clients
- Mesurer la satisfaction : enquêtes, avis en ligne, indicateurs de recommandation
- Identifier les données à recueillir en lien avec les situations de handicap des clients
- Restituer une analyse aux salariés et recueillir leurs observations

Fil rouge · Les avis en ligne du magasin pointent l'attente en caisse et la difficulté à trouver les produits. Vous analysez avec Inès les réclamations et les avis du trimestre, puis préparez la restitution aux équipes.

Cours 8 · Concevoir une expérience client inclusive et accessible

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir un parcours client intégrant les besoins des clients en situation de handicap
- Définir des mesures concrètes pour améliorer l'expérience globale du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Audit de parcours client sur grille fournie et plan d'action priorisé

CONTENUS

- Expérience client : moments clés du parcours d'achat en magasin et en drive
- Les différentes formes de handicap et leurs incidences sur le parcours client
- Obligations d'accessibilité des établissements recevant du public et registre public d'accessibilité
- Aménagements de l'espace de vente, de la signalétique et des caisses
- Accueil et posture des équipes face aux clients en situation de handicap
- Services complémentaires : aide au portage, commande à distance, retrait facilité
- Construire un plan d'amélioration de l'expérience client

Fil rouge · Une association locale signale à Inès des difficultés d'accès au magasin pour des clients malvoyants et en fauteuil. Vous réalisez un audit du parcours client et proposez un plan d'aménagements prioritaires.

Cours 9 · Adapter les processus, fidéliser et s'entraîner à l'étude de cas du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Adapter les processus de l'établissement pour améliorer la satisfaction et la fidélisation
- Réaliser des travaux d'étude de cas sur outils bureautiques en temps limité

ÉVALUATION FORMATIVE

Examen blanc en conditions proches de l'épreuve : étude de cas de 4 h sur poste bureautique et simulation d'entretien technique

CONTENUS

- Adapter les processus : accueil, encaissement, service après-vente, gestion des réclamations
- Leviers de fidélisation : programme de fidélité, personnalisation, relation de proximité
- Suivre les effets des actions sur la satisfaction et la fréquentation
- Méthodologie de l'étude de cas : lecture des consignes, gestion du temps, maquettes préétablies
- Produire des documents professionnels sur traitement de texte et tableur
- Préparer et conduire une présentation orale de 10 minutes suivie d'un échange

Fil rouge · Trois mois après sa prise de poste, Inès doit faire le point sur l'activité commerciale. Vous traitez une étude de cas complète sur Primalis Saint-Clair puis présentez vos travaux comme devant un jury.

RNCP38666BC02 · 154 h

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

Cours 10 · Comprendre la stratégie de l'enseigne et son environnement

22 h

OBJECTIFS

- Situer l'établissement marchand dans la stratégie et l'organisation de l'enseigne
- Analyser l'environnement économique et concurrentiel du commerce

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et note d'analyse de l'impact d'une orientation stratégique sur un établissement

CONTENUS

- Formes de commerce : intégré, associé, franchisé, indépendant
- Organisation d'une enseigne : siège, direction régionale, centrale d'achat, services supports
- Stratégie commerciale, positionnement et concept de magasin
- Analyse de l'environnement : outils PESTEL et cinq forces concurrentielles
- Enjeux de responsabilité sociétale dans le commerce
- Rôle du responsable d'établissement dans la remontée d'informations terrain

Fil rouge · Marc Teyssier présente aux directeurs du réseau le nouveau plan stratégique de Primalis. Vous aidez Inès à analyser ses incidences pour le magasin de Saint-Clair.

Cours 11 · Formuler des propositions étayées pour la stratégie de l'enseigne

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer des propositions commerciales, financières et RH appuyées sur des données chiffrées et qualitatives
- Préparer les éléments à transmettre aux équipes pour obtenir leur adhésion aux orientations

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une note de proposition évaluée sur grille de critères

CONTENUS

- Collecter et fiabiliser les données : chiffres de gestion, observations terrain, retours des équipes
- Structurer une proposition : constat, analyse, recommandation, impacts attendus
- Propositions commerciales : offre, services, canaux
- Propositions financières et RH : investissements, organisation, compétences
- Rédiger une note de synthèse à destination de la hiérarchie
- Décliner les orientations auprès des équipes : sélection des messages et supports

Fil rouge · Inès souhaite proposer à la direction régionale l'extension des horaires du drive. Vous rédigez une proposition argumentée puis préparez la présentation du projet à l'équipe.

Cours 12 · Maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un établissement marchand

22 h

OBJECTIFS

- Lire et interpréter le compte d'exploitation d'un établissement marchand
- Calculer les principaux ratios de rentabilité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calculs commerciaux et d'analyse de compte d'exploitation sur tableur

CONTENUS

- Compte de résultat et compte d'exploitation de magasin
- Chiffre d'affaires, marge commerciale, taux de marque et coefficient multiplicateur
- Charges fixes, charges variables et seuil de rentabilité
- Masse salariale et productivité
- Ratios de gestion : chiffre d'affaires au m², panier moyen, fréquentation
- Échanges avec le contrôle de gestion et la comptabilité

Fil rouge · Inès reçoit son premier compte d'exploitation mensuel et constate un résultat inférieur à l'objectif. Vous l'aidez à décomposer le résultat et à identifier les postes en écart.

Cours 13 · Établir les prévisionnels de l'établissement marchand

22 h

OBJECTIFS

- Construire les prévisionnels de chiffre d'affaires, de marge et de charges
- Élaborer un budget de masse salariale cohérent avec l'activité prévue

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un prévisionnel sur tableur à partir d'un jeu d'hypothèses, corrigé commenté

CONTENUS

- Méthodes de prévision : historique, tendances, saisonnalité, hypothèses
- Prévisionnel de chiffre d'affaires par rayon et par période
- Prévisionnel de marge et de charges d'exploitation
- Budget de masse salariale et heures travaillées
- Budget d'investissement et retour sur investissement
- Construire un modèle de prévisionnel sur tableur

Fil rouge · La direction régionale demande à Inès son budget pour l'exercice suivant, en intégrant l'extension du drive. Vous construisez le prévisionnel complet du magasin.

Cours 14 · Présenter et argumenter les prévisionnels devant la hiérarchie

22 h

OBJECTIFS

- Présenter des prévisionnels de façon claire et argumentée
- Répondre aux objections et défendre ses choix

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de présentation orale filmée avec grille d'auto-évaluation et retour du formateur

CONTENUS

- Structurer une présentation de prévisionnels
- Concevoir un diaporama professionnel : visualisation des données, graphiques, messages clés
- Argumenter ses hypothèses et ses arbitrages
- Traiter les objections et négocier les objectifs
- Posture professionnelle à l'oral face à la hiérarchie
- Restituer les objectifs validés aux équipes

Fil rouge · Inès présente son budget à Marc Teyssier, qui conteste l'hypothèse de croissance du drive. Vous préparez le diaporama et jouez l'échange en simulation.

Cours 15 · Analyser les performances à l'aide des tableaux de bord

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir et exploiter un tableau de bord adapté à l'établissement
- Analyser les écarts entre réalisé et objectifs

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse d'un tableau de bord réel simulé et rédaction d'un commentaire d'écarts

CONTENUS

- Fonction et architecture d'un tableau de bord de magasin
- Choisir les indicateurs clés : commerciaux, financiers, sociaux, qualité
- Analyse des écarts : volume, prix, mix
- Interpréter les tendances et identifier les causes
- Tableaux de bord de rayon et animation de la performance avec les responsables
- Visualisation des indicateurs sur tableur

Fil rouge · Au troisième trimestre, le chiffre d'affaires du frais progresse mais la marge recule. Vous analysez le tableau de bord du magasin pour expliquer cet écart à Inès.

Cours 16 · Définir et coordonner les actions correctives, préparer l'épreuve du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Présenter à la hiérarchie les leviers d'action et les ajustements nécessaires
- Définir les modalités de mise en œuvre et coordonner les actions correctives
- Préparer le document et le diaporama exigés pour l'épreuve du bloc 2

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche : remise du document et soutenance avec questionnement, évaluée sur grille de critères

CONTENUS

- Identifier et hiérarchiser les leviers d'action commerciaux et financiers
- Construire un plan d'actions correctives : objectifs, responsables, échéances, indicateurs
- Coordonner la mise en œuvre avec les équipes et les services de l'enseigne
- Suivre l'efficacité des actions et réajuster
- Méthodologie du projet de certification : choix du sujet, structure du document, diaporama
- Entraînement à la présentation de 20 minutes et à l'entretien technique de 25 minutes

Fil rouge · Inès doit présenter un plan de redressement de la marge du frais à la direction régionale. Vous élaborez ce plan, puis le transposez en dossier et diaporama de certification.

RNCP38666BC03 · 198 h

Manager les salariés de l'établissement marchand

Cours 17 · Identifier les besoins en ressources humaines dans le respect de la réglementation

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles
- Appliquer les règles essentielles du droit du travail dans la gestion d'un établissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'une matrice de compétences et QCM réglementaire

CONTENUS

- Cartographie des postes et des compétences de l'établissement
- Analyse des écarts entre besoins et compétences disponibles
- Mobilité interne, polyvalence et développement des compétences
- Cadre réglementaire : contrats de travail, durée du travail, convention collective, travail du dimanche
- Représentants du personnel et dialogue social
- Prise en compte des besoins spécifiques des salariés en situation de handicap

Fil rouge · Deux départs et l'extension du drive créent des besoins nouveaux. Vous aidez Inès à cartographier les compétences de l'équipe et à décider entre mobilité interne et recrutement.

Cours 18 · Élaborer et contrôler un processus de recrutement inclusif

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer un processus de recrutement conforme à la réglementation
- Intégrer les dispositions relatives à l'embauche d'un salarié en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une annonce et d'une grille d'entretien, jeu de rôle d'entretien de recrutement

CONTENUS

- Définition de poste et profil recherché
- Canaux de sourcing et rédaction d'une annonce non discriminante
- Sélection des candidatures et conduite d'entretiens structurés
- Principe de non-discrimination et obligations légales du recruteur
- Obligation d'emploi des travailleurs handicapés, RQTH, acteurs de l'accompagnement et aides mobilisables
- Contrôler la mise en œuvre et l'efficacité du processus avec le service RH

Fil rouge · Inès recrute un préparateur de commandes pour le drive et reçoit la candidature d'une personne bénéficiant d'une RQTH. Vous construisez le processus de recrutement et identifiez les aménagements de poste envisageables.

Cours 19 · Organiser l'intégration et le tutorat des nouveaux salariés

22 h

OBJECTIFS

- Construire un parcours d'intégration adapté au poste et au salarié
- Identifier, former et accompagner les tuteurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un parcours d'intégration et d'une fiche de suivi de tutorat

CONTENUS

- Enjeux de l'intégration : fidélisation, montée en compétences, sécurité
- Construire un parcours d'intégration : accueil, livret, étapes, points de suivi
- Identifier des tuteurs potentiels et organiser leur formation
- Suivre le bon déroulement du tutorat et de la période d'essai
- Intégration d'un salarié en situation de handicap : aménagements, référent handicap, médecine du travail
- Accueil des alternants et des contrats courts

Fil rouge · Le nouveau préparateur et deux alternants rejoignent Primalis Saint-Clair. Vous élaborez avec Inès leur parcours d'intégration et choisissez les tuteurs parmi l'équipe.

Cours 20 · Développer les compétences et garantir l'accessibilité des formations

22 h

OBJECTIFS

- Conduire les entretiens professionnels et identifier les besoins de formation
- Vérifier l'accessibilité des formations et organiser les aménagements nécessaires

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'entretien professionnel et grille de vérification d'accessibilité d'une formation

CONTENUS

- Entretien annuel d'évaluation et entretien professionnel : finalités et obligations
- Recenser les besoins de formation et contribuer au plan de développement des compétences
- Dispositifs de formation mobilisables pour les salariés
- Vérifier l'accessibilité d'une formation : supports, lieux, rythmes, modalités
- Mettre en œuvre des aménagements pour un salarié en situation de handicap
- Évaluer les effets de la formation sur le poste de travail

Fil rouge · Inès inscrit son équipe à une formation sur les nouveaux terminaux du drive. Vous vérifiez l'accessibilité de cette formation pour le salarié en situation de handicap et proposez les aménagements adaptés.

Cours 21 · Optimiser la performance collective et individuelle

22 h

OBJECTIFS

- Fixer des objectifs collectifs et individuels mesurables
- Accompagner les salariés dans l'amélioration de leur performance

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'entretien de feedback et étude de cas de fixation d'objectifs

CONTENUS

- Décliner les objectifs de l'établissement en objectifs d'équipe et individuels
- Indicateurs de performance des équipes et suivi régulier
- Styles de management et adaptation au niveau d'autonomie
- Feedback, reconnaissance et motivation
- Accompagner un salarié en difficulté : recadrage, plan de progrès
- Délégation et responsabilisation des managers intermédiaires

Fil rouge · Le taux d'erreur des préparations drive reste élevé. Vous aidez Inès à fixer des objectifs à l'équipe drive et à préparer un entretien de recadrage avec un salarié.

Cours 22 · Planifier et manager l'activité quotidienne

22 h

OBJECTIFS

- Prévoir de manière réaliste les besoins humains adaptés à chaque poste
- Organiser les plannings en conciliant activité, réglementation et contraintes des salariés

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un planning sur tableur à partir de données de fréquentation

CONTENUS

- Analyse de la charge de travail par poste et par tranche horaire
- Construction des plannings : flux clients, livraisons, horaires décalés, dimanches et jours fériés
- Respect de la durée du travail, des repos et des contraintes individuelles
- Prise en compte des besoins spécifiques des salariés en situation de handicap
- Briefs et débriefs quotidiens, gestion des aléas et des absences
- Santé et sécurité au travail : document unique, prévention des risques

Fil rouge · Les pics d'affluence du samedi et les retraits drive du soir désorganisent les équipes. Vous construisez avec Inès un nouveau planning hebdomadaire adapté à la charge réelle.

Cours 23 · Communiquer et favoriser la cohésion des équipes

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une communication managériale efficace
- Prévenir et gérer les tensions et les conflits au sein de l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de gestion de conflit et préparation d'un ordre du jour de réunion commenté

CONTENUS

- Communication descendante, ascendante et transversale dans l'établissement
- Animer une réunion d'équipe
- Cohésion d'équipe : rituels, reconnaissance, esprit collectif
- Prévention et gestion des conflits
- Qualité de vie et conditions de travail, prévention de l'absentéisme et du turnover
- Conduire le changement auprès des équipes

Fil rouge · Une tension éclate entre l'équipe des caisses et celle du drive au sujet de la répartition des tâches. Vous aidez Inès à préparer une médiation puis une réunion de cohésion.

Cours 24 · Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement

22 h

OBJECTIFS

- Structurer un projet d'établissement et en assurer le pilotage
- Impliquer les salariés dans la conduite du projet

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une fiche projet et d'un rétroplanning évalués sur grille

CONTENUS

- Cadrage d'un projet : objectifs, périmètre, ressources, contraintes
- Planification : étapes, jalons, rétroplanning, répartition des rôles
- Associer les salariés : groupes de travail, recueil d'idées, délégation
- Suivi du projet : indicateurs, points d'avancement, gestion des risques
- Communication autour du projet et valorisation des contributions
- Bilan et capitalisation

Fil rouge · Inès lance le projet de modernisation du drive et veut y associer toute l'équipe. Vous construisez la fiche projet, le rétroplanning et le dispositif de participation des salariés.

Cours 25 · Préparer l'épreuve de certification du bloc 3

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser le document et le diaporama relatifs au management des salariés
- S'entraîner à l'entretien technique, y compris sur l'intégration d'un salarié en situation de handicap et l'accessibilité des formations

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche complète : remise du document, présentation du diaporama et entretien technique avec questionnement réglementaire

CONTENUS

- Attendus de l'épreuve et critères d'évaluation
- Choisir et structurer son projet de management
- Rédiger le document de présentation
- Concevoir un diaporama pour une présentation de 25 minutes
- Révision des aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap
- Révision de la vérification de l'accessibilité des formations et des aménagements
- Entraînement à l'entretien technique de 30 minutes

Fil rouge · Un an après sa prise de poste, Inès présente à la direction régionale le bilan de son action managériale. Vous transposez ce bilan en dossier et en diaporama de certification, puis passez une soutenance blanche.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand	RNCP38666BC01	1, 2, 3
Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand	RNCP38666BC01	4, 5, 6, 9
Bâtir et développer l'expérience client	RNCP38666BC01	7, 8, 9
Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne	RNCP38666BC02	10, 11
Établir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand	RNCP38666BC02	12, 13, 14
Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives	RNCP38666BC02	12, 15, 16
Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés	RNCP38666BC03	17, 18, 19, 25
Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés	RNCP38666BC03	20, 21
Manager l'activité quotidienne et favoriser la cohésion des équipes	RNCP38666BC03	22, 23
Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand	RNCP38666BC03	24, 25

Évaluations formatives

Chaque cours se conclut par une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : QCM corrigés automatiquement, exercices sur tableur, études de cas, rédactions de notes, jeux de rôle et simulations orales. Toutes les évaluations s'appuient sur le fil rouge de Primalis Saint-Clair, ce qui permet à l'apprenant de mesurer sa progression dans un contexte professionnel continu. Les corrigés sont commentés et les grilles de critères reprennent les attendus du référentiel. Les résultats alimentent le suivi pédagogique réalisé par l'organisme de formation, qui peut ainsi identifier les besoins de remédiation avant les épreuves.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP38666BC01	Mise en situation professionnelle de 4 h sous forme d'étude de cas dans un établissement marchand fictif, réalisée simultanément par tous les candidats en présence d'un surveillant, à partir d'un dossier papier et de maquettes informatiques préétablies, sur poste bureautique (traitement de texte et tableur) avec impression des travaux, évalués par le jury. Elle est suivie d'un entretien technique de 1 h : 30 minutes de préparation, 10 minutes de présentation des travaux et 20 minutes d'échange avec le jury. Durée totale : 5 h.
RNCP38666BC02	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (20 minutes) : le candidat produit un document et un diaporama relatifs à l'activité du bloc ; le jury prend connaissance du document puis le candidat présente son diaporama. Elle est suivie d'un entretien technique de 25 minutes au cours duquel le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Durée totale : 45 minutes.
RNCP38666BC03	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (25 minutes) : le candidat produit un document et un diaporama relatifs au management des salariés ; le jury prend connaissance du document puis le candidat présente son diaporama. Elle est suivie d'un entretien technique de 30 minutes portant sur la présentation, sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap, ainsi que sur la vérification de l'accessibilité des formations et la mise en œuvre des aménagements nécessaires. Durée totale : 55 minutes.

Le parcours reproduit les conditions de chaque épreuve. Pour le bloc 1, les exercices sur tableur et traitement de texte se multiplient au fil des cours et le cours 9 propose une étude de cas blanche de 4 h suivie d'une simulation d'entretien technique. Pour les blocs 2 et 3, les cours 16 et 25 accompagnent la construction du document et du diaporama exigés, puis organisent une soutenance blanche minutée avec questionnement. Les thèmes spécifiquement interrogés par le jury du bloc 3 (intégration d'un salarié en situation de handicap, accessibilité des formations) sont traités dans les cours 18, 19, 20 et révisés dans le cours 25. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats et de l'organisation de la certification auprès du certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible en ligne, intégrable en marque blanche par l'organisme de formation
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, complétée par des cours textes enrichis
- Infographies, fiches de synthèse et fiches méthodes téléchargeables
- Études de cas et mises en situation construites autour du fil rouge Primalis Saint-Clair
- Fichiers tableur et maquettes préétablies proches de ceux utilisés lors de l'épreuve du bloc 1
- QCM de validation des acquis et grilles d'évaluation alignées sur le référentiel
- Modèles de documents et de diaporamas pour préparer les projets des blocs 2 et 3

Débouchés et évolutions

- Directeur de magasin, directeur de supermarché ou directeur de grande surface
- Gérant de magasin ou gestionnaire de centre de profit
- Directeur de drive ou directeur de supermarché de proximité
- Responsable de magasin, de boutique, de succursale ou de point de vente
- Responsable de surface de vente ou responsable de département
- Responsable e-commerce

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP38666 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.