



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Manager d'univers marchand

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	29
Glossaire technique	30
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Manager d'Univers Marchand conserve les trois activités de la version antérieure (arrêté de réexamen JO du 26/03/2009). Les compétences de la présente version sont actualisées et intègrent les évolutions de l'emploi.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les données d'analyse sectorielle et les enquêtes menées auprès des professionnels du secteur de la distribution soulignent des évolutions importantes de la configuration du secteur depuis 2009 – date de la précédente révision du titre professionnel MUM.

Le contexte économique global s'est tendu avec pour conséquence principale l'accroissement de la concurrence entre les enseignes et une importante diversification de l'offre produits à gérer pour les managers de magasin.

Le commerce numérique en multicanal (e-commerce) s'est généralisé en prenant des parts de marché importantes mais aussi en intégrant les entreprises de la distribution traditionnelle. Une des déclinaisons de ce phénomène est l'ouverture quasi-systématisée de drives dans ou à proximité des hypermarchés.

Ces orientations vont de pair avec une évolution des modes de consommation : les ménages voient baisser leur pouvoir d'achat et deviennent plus exigeants sur les prix mais aussi sur la qualité. En effet, les consommateurs sont désormais plus avertis sur les caractéristiques des produits grâce à Internet qui leur donne les moyens de comparer activement les offres avant d'acheter.

Au niveau du magasin, ceci se traduit par les évolutions suivantes du contour de l'emploi du manager :

Commerçant, le manager est garant de la bonne présence et présentation des produits, de la bonne gestion des stocks pour lesquels l'enjeu financier est important et surtout de la vente et de la qualité du service apporté aux clients.

Gestionnaire, le manager met tout en œuvre pour atteindre les objectifs de son univers marchand et pilote les indicateurs de gestion à sa disposition.

Manager, il organise l'équipe qu'il a constituée, il gère ses collaborateurs et les implique dans les projets de l'univers ou de l'enseigne.

Ces évolutions n'entraînent pas de modifications de la structure globale du titre : les trois activités-type du titre telles que définies en 2009 demeurent, un aménagement du contenu des compétences est réalisé pour se recentrer sur les fondamentaux du métier.

Tableau des activités

Ancien TP MANAGER D'UNIVERS MARCHAND	Nouveau TP Manager d'univers marchand
DEVELOPPER LA DYNAMIQUE COMMERCIALE D'UN UNIVERS MARCHAND	Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
GERER LES RESULTATS ECONOMIQUES D'UN UNIVERS MARCHAND	Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
MANAGER L'EQUIPE D'UN UNIVERS MARCHAND	Manager l'équipe d'un univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand	1	Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin.
		2	Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve
		3	Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client
2	Gérer les résultats économiques d'un univers marchand	4	Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
		5	Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand
3	Manager l'équipe d'un univers marchand	6	Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand
		7	Gérer l'équipe de l'univers marchand
		8	Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

FICHE EMPLOI TYPE

Manager d'univers marchand

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) manager d'univers marchand assure la responsabilité d'un univers, d'un secteur ou de l'ensemble d'un point de vente. Il (elle) favorise la dynamique commerciale de son univers marchand. Il(elle) fait évoluer les ventes et gagne des parts de marché sur la concurrence. Il intègre la stratégie marketing multicanal de l'enseigne afin de développer les ventes complémentaires et fidéliser la clientèle.

Il (elle) organise l'approvisionnement du rayon, assure la présentation marchande des produits et optimise les ventes.

Il (elle) gère le centre de profit, recueille les informations commerciales, analyse les indicateurs de gestion et bâtit des plans d'action pour atteindre les objectifs négociés. Il (elle) établit les prévisions de chiffres d'affaires et de marges.

Il (elle) anime l'équipe, la dirige, la fait progresser et adhérer aux projets et aux valeurs de l'entreprise.

Le (la) manager d'univers marchand exerce en moyenne ou grande surface, alimentaire ou non-alimentaire sous la responsabilité du(de la) directeur(trice) du magasin ou d'un (e) chef de secteur avec qui il(elle) communique de manière permanente. Il (elle) participe et rend compte au comité de direction. Il(elle) dispose d'une large autonomie de décision et d'organisation dans le cadre des politiques et stratégies définies.

Il (elle) gère une équipe composée d'adjoint(e)s, d'employé(e)s commerciaux, de vendeurs (ses) et parfois d'hôtes (ses) de caisse. Organisateur (trice) et animateur (trice), il (elle) collabore avec les autres services du magasin tels que le service administratif, l'accueil, le service caisse, la réception marchandise. Il (elle) collabore aussi avec les services centraux tels que la direction des achats, la direction marketing, la centrale d'achats, le service logistique et est en relation avec les clients, fournisseurs, représentants-marchandiseurs et livreurs du magasin.

Son travail s'effectue au bureau et sur la surface de vente. Ses horaires sont flexibles du lundi au samedi en fonction de l'activité du rayon ou de l'espace de vente et il (elle) peut travailler certains jours fériés et dimanches.

L'emploi nécessite des déplacements fréquents à l'intérieur et à l'extérieur du magasin, une station debout quasi permanente dans une ambiance animée. Un rythme de travail soutenu, un relationnel humain important font partie du quotidien du (de la) manager d'univers marchand.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises

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 en magasin
- Manager métier
- Manager commercial
- Responsable d'univers marchand
- Responsable de magasin
- Responsable des ventes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	7/34

- Responsable d'exploitation
- Gestionnaire d'univers marchand
- Gestionnaire de centre de profit
- Chef des ventes
- Chef de rayon
- Chef de secteur

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin.
Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve
Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client
2. Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand
3. Manager l'équipe d'un univers marchand
Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand
Gérer l'équipe de l'univers marchand
Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Évaluer des performances et/ou des résultats
Diriger une équipe

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	9/34

Code(s) NSF :
312 t - Commerce, vente

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires
D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	10/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

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

Le manager d'univers marchand contribue à la dynamisation de l'univers marchand en mobilisant les moyens humains et matériels pour satisfaire et fidéliser la clientèle, gagner de nouveaux clients, conquérir des parts de marché et atteindre les objectifs commerciaux. Il applique la politique commerciale de l'entreprise et décline les préconisations de l'enseigne.

Il organise et anime l'équipe pour assurer la présence et la cohérence des gammes de produits, maintenir le rayon ou le point de vente dans un état marchand.

Il garantit une présentation attrayante de l'univers marchand au quotidien par une adaptation de l'offre produit en fonction des ventes et en tenant compte des modifications de la structure des ventes par le développement du e-commerce. Il prépare les opérations commerciales et organise leur mise en place. Il veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le manager d'univers marchand exploite les informations sur l'évolution de la concurrence en matière de prix, d'offres, de présentations et d'animations. Il veille à la qualité du service, supervise et accompagne les ventes du rayon. Il traite les réclamations et les litiges clients en magasin. Il suit les états de ventes de l'univers marchand et détermine les plans d'actions afin d'atteindre les objectifs.

Le manager d'univers marchand rend compte des résultats de l'univers marchand lors des comités de direction. Il dispose d'une autonomie d'action sous la responsabilité de sa hiérarchie. Il est garant du déploiement et du suivi des différentes politiques de l'enseigne, notamment les politiques commerciales.

Cette activité s'exerce sur la surface de vente, dans la réserve, sur le quai de réception et au bureau. Le manager d'univers marchand organise son temps en fonction des priorités et doit être disponible pour les collaborateurs et les clients.

Il est en relation directe avec des adjoints de rayon, employés commerciaux, et vendeurs. Il est en contact avec le service logistique de l'entrepôt d'approvisionnement, les acheteurs et responsables de produits de la centrale d'achats. Dans le magasin, il travaille aussi avec le service ressources humaines, les services administratifs, les responsables des services périphériques du magasin tels que le service caisses, le service décoration, le service réception et livraison de marchandises, le service après-vente. Ses fonctions l'amènent également à collaborer avec des prestataires extérieurs tels que les fournisseurs, les marchandiseurs, les entreprises de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	11/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin.
Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve
Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Évaluer des performances et/ou des résultats
Diriger une équipe

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	12/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

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

Le manager d'univers marchand est le garant de l'atteinte des objectifs de son centre de profit. Il assure le suivi quotidien des objectifs économiques (chiffres d'affaires, résultats, marges) de son univers marchand, il exploite les indicateurs de gestion à sa disposition. Il établit les prévisions de chiffre d'affaires et de marges en tenant compte des impératifs de l'enseigne et du marché potentiel.

Le manager d'univers marchand analyse tous les paramètres de gestion du compte d'exploitation et du tableau de bord, constate les écarts par rapport aux objectifs, met en place les plans d'actions nécessaires et contrôle les résultats.

Il prépare et définit les objectifs et les budgets de l'univers marchand qu'il soumet à sa hiérarchie. Il traduit les prévisions annuelles en objectifs mensuels et journaliers.

Cette activité s'exerce principalement au bureau.

Le manager d'univers marchand assume cette activité dans le cadre de la politique économique de l'entreprise et des directives de sa hiérarchie à qui il rend compte.

Il est responsable de l'élaboration des objectifs et des plans d'action à mettre en place pour les atteindre.

Le manager d'univers marchand est en relation avec sa hiérarchie, les services administratifs de l'enseigne tels que le contrôle de gestion, le service ressources humaines, la centrale d'achats, le service comptabilité et ses collaborateurs.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	13/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand

Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action

Évaluer des performances et/ou des résultats

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	14/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Manager l'équipe d'un univers marchand

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

Le manager d'univers marchand gère et anime l'équipe afin de satisfaire la clientèle et contribuer à l'atteinte des objectifs du rayon, du point de vente ou du centre de profit.

Il planifie, organise et contrôle le travail de l'équipe ; il tient compte des impératifs économiques et commerciaux du magasin, veille au respect du règlement intérieur et de la législation sociale.

Il recrute, intègre, accompagne, forme et contribue à faire évoluer les collaborateurs afin d'accroître leur professionnalisme, leur autonomie et la productivité de l'univers marchand. Il veille en permanence à la qualité de l'ambiance de travail et est garant d'un bon climat social

Il dynamise, implique et mobilise les équipes autour des projets de l'univers marchand et de l'entreprise.

Le manager d'univers marchand assume la responsabilité de ces actions dans le cadre de la politique sociale et RSE de l'entreprise et des directives de sa hiérarchie.

Cette activité s'exerce en continu sur la surface de vente, en réserve, au bureau et lors de réunions.

Le manager d'univers marchand est en relation de travail directe et quotidienne avec son hiérarchique et ses collaborateurs. Il est aussi en relation plus ou moins régulière avec les autres secteurs commerciaux du magasin et les services internes tels que l'administration et les ressources humaines.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	15/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand
Gérer l'équipe de l'univers marchand
Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Évaluer des performances et/ou des résultats
Diriger une équipe

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	16/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mobiliser les moyens matériels et humains pour garantir une implantation des produits conforme et attractive afin d'assurer l'aspect commerçant du linéaire et du point de vente et réaliser les objectifs économiques de l'univers marchand. Décliner la politique commerciale de l'entreprise, respecter la réglementation commerciale et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente et au bureau. Elle peut nécessiter un travail préparatoire d'analyse de la structure de l'assortiment existant, d'adaptation de la collection par rapport aux politiques de l'entreprise. Elle nécessite aussi un travail d'organisation en ce qui concerne la mise en place des implantations et de l'approvisionnement des produits. Elle implique la prise d'initiative, s'exerce en autonomie ou avec les membres de l'équipe, avec la participation éventuelle de personnels fournisseurs. Elle nécessite la manipulation de matériels de présentation et l'utilisation de matériels de manutention. Elle s'exerce dans le cadre des approvisionnements quotidiens et lors de la mise en place des opérations commerciales et saisonnières de l'univers marchand.

Critères de performance

L'organisation de la tenue des rayons permet de garantir l'aspect marchand du rayon.
Le choix de l'emplacement des produits sur le linéaire et les améliorations proposées sont cohérentes avec les objectifs commerciaux.
L'organisation mise en place pour réaliser l'implantation est efficace
Le suivi et l'analyse des résultats de l'implantation sont réalisés.
La sécurité des personnes et des biens est assurée.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique commerciale et RSE de l'entreprise
Connaissance de l'assortiment de l'univers marchand, et des critères de mise à jour
Connaissance des règles du merchandising, du plan d'implantation (plano gramme) et de son utilisation
Connaissance des règles de base de la mise en œuvre d'une implantation, de la théâtralisation d'un linéaire ou d'une opération commerciale et de la tenue d'un linéaire
Connaissance de la réglementation relative à la sécurité des personnes et des biens dans un magasin
Connaissance de la réglementation concernant l'affichage des prix dans un magasin
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de stockage et de manutention à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin
Connaissance des différents matériels de manutention et de présentation des produits dans un magasin
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influencent les ventes telles que les opérations saisonnières, les promotions

Implanter un assortiment de produits dans un linéaire de façon rationnelle et attractive
Concevoir et mettre en place une opération commerciale
Analyser l'efficacité d'une implantation linéaire et/ou d'une opération commerciale
Mettre en œuvre des actions correctives pour adapter l'assortiment et sa présentation à la clientèle et aux objectifs
Faire évoluer les implantations en fonction de l'évolution des gammes et des ventes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	17/34

Exploiter les informations du débriefing des opérations commerciales et des événements conjoncturels
Communiquer avec l'équipe, les autres services du magasin, les représentants, les merchandiseurs
Organiser une implantation, une opération commerciale, le réassort des linéaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	18/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et de la politique commerciale de l'entreprise, assurer l'approvisionnement quantitatif et qualitatif de l'univers marchand afin de répondre aux besoins des clients et aux objectifs commerciaux de l'entreprise. Négocier ou participer à la négociation tarifaire ou promotionnelle. Organiser et superviser la réception quantitative et qualitative des marchandises commandées, leur stockage et rangement dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Organiser, planifier, faire réaliser le contrôle des stocks et des inventaires. Mettre en œuvre les moyens de lutte contre les démarques connues et inconnues.

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

Cette compétence s'exerce au bureau, sur la surface de vente, dans la réserve et à la réception pour les magasins équipés d'une aire de réception. Elle implique une relation avec l'équipe de l'univers marchand, les livreurs, les transporteurs, le personnel de la réserve et de la réception ainsi qu'avec les représentants des fournisseurs. Elle est directement liée à l'organisation logistique de l'entreprise au niveau des réceptions de marchandises et de leur stockage.

Critères de performance

Les commandes tiennent compte de l'état quantitatif, qualitatif du stock et des objectifs commerciaux de l'entreprise.

Le budget d'achat engagé est conforme aux objectifs fixés.

L'organisation du rangement de la réserve prend en compte les contraintes matérielles et économiques et respecte les règles d'hygiène et de sécurité.

La stratégie de mise en œuvre des moyens de lutte contre les démarques connues et inconnues est adaptée.

L'organisation de l'inventaire est pertinente.

La procédure de suivi des stocks est rigoureuse et permet d'avoir des stocks fiables *

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique commerciale et des procédures de l'entreprise concernant les stocks et les approvisionnements

Connaissance des techniques de négociation d'achat

Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises dans le magasin

Connaissance des outils et des règles de gestion des stocks dans un magasin

Connaissance des procédures de réception des marchandises

Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influencent les ventes telles que les opérations saisonnières, les promotions

Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et à leurs conditions de stockage

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

Connaissance des différents matériels et des règles de manutention dans un magasin

Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et en surface de vente

Connaissance de la réglementation relative à la sécurité des personnes et des biens dans un magasin

Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des marchandises

Elaborer et engager des budgets d'achat

Suivre et contrôler les stocks et les approvisionnements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	19/34

Préparer, participer et contrôler la réalisation des différents inventaires
Régler les litiges de réception
Valider les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs du rayon
Veiller à une bonne utilisation des matériels de stockage et de manutention
Faire appliquer les mesures de lutte contre les démarques connues et inconnues par l'équipe

Communiquer aux services compétents de l'entreprise les informations nécessaires à la gestion et à la tenue des fichiers produits
Communiquer avec l'équipe
Résoudre les litiges transporteur / fournisseur relevant de la livraison des marchandises
Exploiter les informations du débriefing des opérations commerciales et des événements conjoncturels

Organiser, dans le respect des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité des produits, des biens et des personnes, la réception, le stockage et l'approvisionnement du rayon en marchandises
Planifier et organiser les comptages des stocks
Faire appliquer une procédure

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	20/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à la satisfaction de la clientèle, à l'amélioration de l'offre commerciale du magasin dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise pour réaliser les objectifs commerciaux de l'univers marchand. Développer le chiffre d'affaires (C.A.) en organisant, supervisant et en accompagnant les activités des employés et des vendeurs. Suivre les états de vente et définir les plans d'actions à mettre en œuvre. Dans certains cas, participer à la vente et réaliser les opérations d'encaissement. Adapter la stratégie commerciale de l'équipe en fonction des ventes faites par le biais du multicanal. Suivre l'évolution de l'offre produit et de la demande client. Régler les litiges avec les clients du magasin par un comportement d'écoute et la négociation d'une solution qui préserve les intérêts de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, avec l'équipe, principalement sur la surface de vente en présence des clients.

Critères de performance

L'analyse de l'entretien de vente des collaborateurs est pertinente et les préconisations d'améliorations suggérées sont réalistes et applicables.

En cas de litige client, les attitudes et les propos sont adaptés à la situation.

La stratégie mise en place pour suivre l'évolution de l'offre et faire évoluer l'assortiment de l'univers marchand est pertinente.

Le plan d'actions décidé suite à l'analyse de l'état de vente permet de corriger les écarts constatés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des typologies client, des comportements et des motivations d'achat des consommateurs

Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en magasin

Connaissance des caractéristiques de la clientèle et de la concurrence du magasin

Connaissance des étapes de la vente

Connaissance du site marchand de l'entreprise et de la concurrence

Connaissance de l'organisation des différents canaux de distribution de l'enseigne et de la place du E-commerce

Connaissance des produits et de l'évolution du marché des produits de son secteur d'activité

Connaissance de la communication interpersonnelle avec un client ou au sein de l'équipe

Connaissance des techniques d'animation et d'accompagnement d'équipe

Connaissance des principes de base de la législation commerciale à appliquer dans un magasin

Connaissance des procédures internes à l'entreprise concernant le traitement des réclamations clients et l'encaissement

Connaissance des attitudes à adopter dans une situation de conflit et d'incivilité client dans le respect des procédures et des directives du magasin

Pratiquer les techniques de vente

Analyser un entretien de vente

Accompagner un collaborateur dans la vente en utilisant les techniques de briefing, de débriefing

Interpréter les résultats d'un état de vente

Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives

Identifier le degré de tension, la recevabilité d'une réclamation

Evaluer la gravité de la situation et être réactif

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	21/34

Communiquer avec l'équipe, avec les clients et en situation d'urgence ou de tension
Appliquer les techniques de communication verbale et non verbale
Appliquer les techniques de gestion de conflits
Transmettre une information

Mettre en place une procédure de suivi des réclamations

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	22/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la politique commerciale du magasin, afin de garantir l'atteinte des objectifs de l'univers marchand, analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et du compte d'exploitation, comparer les résultats par rapport aux objectifs fixés, repérer les écarts. Décider des plans d'actions à mettre en œuvre, en informer sa hiérarchie et les présenter aux collaborateurs.

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

Cette compétence s'exerce au bureau, principalement le matin avant l'ouverture du magasin ou durant la journée lors d'entretiens, de briefings, de réunions avec l'équipe et sa hiérarchie.

Critères de performance

L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées.

Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés.

Le plan d'actions décidé pour l'atteinte des objectifs fixés est adapté et justifié.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des outils de gestion commerciale

Connaissance des règles de gestion concernant le prix de vente, le tableau de bord, les démarques, les stocks, la compensation des marges

Connaissance des méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés

Connaissance des composants du compte d'exploitation

Connaissance des principaux indicateurs de gestion à surveiller

Connaissance des principales actions correctives en matière de gestion commerciale

Connaissance de l'analyse des données fournies par les inventaires et leur traitement

Connaissance des outils d'aide à la prise de décision (tableaux de bord, cadenciers)

Utiliser un tableur pour réaliser un tableau de bord

Analyser, exploiter et hiérarchiser les données du compte d'exploitation ou du tableau de bord du rayon ou du point de vente

Synthétiser et analyser les informations apportées par les différents outils de gestion commerciale

Lutter contre les démarques connues et inconnues

Exploiter les informations du débriefing des opérations commerciales et des événements conjoncturels

Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives en fonction des écarts constatés

Optimiser l'utilisation des outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des marchandises

Rechercher l'information utile auprès des services compétents

Communiquer avec ses collègues

Capitaliser les bonnes pratiques et les exploiter

Transmettre des consignes

Communiquer des informations à des tiers

Sélectionner et classer des documents en vue de les exploiter

Suivre et contrôler les organisations mises en place

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	23/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des résultats de l'exercice précédent, des préconisations de l'enseigne et de l'évolution du marché, élaborer un budget prévisionnel annuel de chiffre d'affaires, de marges, de frais de personnel, de frais généraux et de stock. Présenter ces prévisions à la hiérarchie afin de les faire valider. Définir les objectifs mensuels et quotidiens de l'univers marchand à partir des objectifs annuels.

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

Cette compétence s'exerce à partir des informations recueillies et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise.

Critères de performance

Les procédures et le calendrier d'établissement des objectifs sont respectés.
La méthodologie d'établissement des objectifs est cohérente.
Le compte d'exploitation prévisionnel tient compte des informations communiquées et les objectifs sont conformes aux attentes de la hiérarchie.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des méthodes d'élaboration de prévisions
Connaissance des sources d'informations internes et externes pour établir des prévisions
Connaissance des outils de gestion commerciale
Connaissance des composants du compte d'exploitation
Connaissance des postes, des ratios de gestion concernés par les prévisions
Connaissance des méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Connaissance des outils d'aide à la prise de décision (tableaux de bord, compte d'exploitation)

Utiliser un tableur

Analyser, exploiter et hiérarchiser les données économiques et historiques pour établir des prévisions

Réaliser un compte d'exploitation prévisionnel

Découper des prévisions annuelles en objectifs opérationnels (rayon, famille de produits, mois, semaine, jour)

Rechercher l'information utile auprès des services compétents

Communiquer avec ses collègues

Traiter des informations et prendre des décisions

Proposer ses prévisions à sa hiérarchie

Présenter les prévisions à l'équipe

Communiquer des informations à des tiers

Sélectionner et classer des documents en vue de les exploiter

Appliquer un processus d'élaboration de prévisions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	24/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Anticiper et organiser le travail de l'équipe à la semaine, au mois, à l'année afin d'optimiser la productivité de l'univers marchand. Adapter en permanence les effectifs en fonction des objectifs de chiffres d'affaires et de la charge de travail. Gérer son temps et déléguer certaines tâches.

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

Cette compétence s'exerce au bureau, lors de réunions, sur la surface de vente lors de briefing ou d'échanges avec les membres de l'équipe.

Critères de performance

L'organisation du travail et l'affectation des tâches prennent en compte l'activité du rayon (flux client, chiffre d'affaires, livraisons, opérations commerciales).

Les horaires des collaborateurs sont adaptés à la charge de travail et respectent la réglementation en vigueur.

Les moyens de contrôle de la réalisation des tâches mis en place sont adaptés à l'activité.

Les solutions proposées permettent de corriger les dysfonctionnements de l'organisation.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique managériale, de ressources humaines de l'entreprise

Connaissance de la législation du travail, de la convention collective et du règlement intérieur à appliquer dans un magasin

Connaissance des techniques de management en matière d'organisation du travail, de délégation, de suivi des activités et de contrôle

Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail

Connaissance des outils de gestion de suivi en matière de ressources humaines

Connaissance des principales fonctions et tâches des collaborateurs

Connaissance des contraintes liées à la nature du produit dans l'organisation du travail

Connaissance des principaux dysfonctionnements possibles du rayon en matière d'organisation du travail

Connaissance des techniques de gestion du temps

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

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

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise

Etablir un planning horaire hebdomadaire

Suivre et contrôler les activités mises en place en matière de gestion des ressources humaines

Communiquer avec l'équipe

Transmettre des consignes

Déléguer des tâches

Présenter, transmettre un plan d'activité à ses collaborateurs

Planifier et organiser le travail et les horaires de l'équipe

Contrôler le travail de l'équipe et des collaborateurs et mettre en place des mesures correctives

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	25/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Gérer l'équipe de l'univers marchand

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Constituer l'équipe dans le respect de la réglementation et des politiques RH et RSE* de l'entreprise. Accompagner et former les collaborateurs afin d'accroître leur autonomie, leur professionnalisme, développer la productivité du centre de profit et favoriser leur évolution professionnelle. Animer l'équipe au quotidien, entretenir sa cohésion pour maintenir un climat favorable à la dynamique du rayon ou de l'univers marchand.

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

Cette compétence s'exerce au bureau, lors de réunions, sur la surface de vente lors de briefing ou d'échanges avec les membres de l'équipe.

Critères de performance

Le profil du candidat recruté correspond à la définition du poste.
La procédure d'intégration d'un nouvel embauché est complète.
Les étapes de la conduite de l'entretien annuel sont respectées.
Les actions de formation proposées sont en adéquation avec les besoins de l'univers marchand et des collaborateurs.
Le mode de management est adapté à la situation professionnelle.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique managériale de l'entreprise
Connaissance de la législation du travail, de la convention collective et du règlement intérieur à appliquer dans un magasin
Connaissance des droits à la formation professionnelle et du plan de formation de l'entreprise
Connaissance de la définition des postes de l'univers marchand
Connaissance des différents types, styles et techniques de management
Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail
Connaissance des techniques d'entretien individuel
Connaissance des techniques de recrutement
Connaissance des techniques de communication
Connaissance des techniques formatives et d'animation de formation
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
Connaissance des techniques d'animation de réunion
Connaissance des procédures disciplinaires

Etablir un profil de poste
Intégrer un nouveau collaborateur
Evaluer un collaborateur
Sanctionner un collaborateur
Animer une réunion, une séance de formation
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Identifier et transmettre les besoins de formation
Restituer les résultats d'entretien individuel
Résoudre un conflit d'équipe
Proposer des parcours de progression professionnelle collectifs et individuels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	26/34

Mener un entretien individuel, un entretien de recrutement

Organiser un recrutement

Planifier les entretiens individuels, des réunions, des formations

Gérer son temps

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	27/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mobiliser l'équipe autour d'un projet de l'univers afin de développer la cohésion, la motivation de l'équipe et améliorer les résultats de l'univers marchand. Elaborer et mettre en œuvre des projets concernant des événements commerciaux, la réorganisation de l'espace de vente, l'évolution des pratiques commerciales et contribuer au déploiement des politiques de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce au bureau, lors de réunions, sur la surface de vente lors de briefing avec les collaborateurs.

Critères de performance

La stratégie mise en place pour rassembler son équipe autour d'un projet est cohérente.
Les étapes de la conduite de projet sont identifiées.
Le projet respecte les préconisations de l'entreprise.
Le projet proposé est réaliste.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des étapes de conduite d'un projet
Connaissance des différents styles de management
Connaissance des différents types de comportements en situation de travail
Connaissance des différentes politiques de l'entreprise
Connaissance des différents types, styles et techniques de management
Connaissance des techniques de communication
Connaissance des techniques d'animation de réunion

Appliquer les techniques de conduite de réunion
Mettre en place et animer des groupes de travail
Réaliser toutes les étapes d'un projet
Conduire un projet
Etablir un plan d'actions

Appliquer les différents styles de management
Déployer la politique commerciale de l'enseigne au sein du rayon
Présenter un projet

Gérer un projet
Planifier un projet
Planifier des réunions
Evaluer un projet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	28/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre les résultats escomptés, le manager d'univers marchand anticipe la mise en œuvre d'actions commerciales menées au quotidien ou saisonnières. Pour cela, il analyse les historiques de ventes, sélectionne les produits, planifie les commandes, mobilise les moyens matériels et humains. Il planifie et structure son activité et celle de son équipe

Critères de performance

L'organisation mise en place pour réaliser l'implantation est efficace.

L'organisation du rangement de la réserve prend en compte les contraintes matérielles et économiques et respecte les règles d'hygiène et de sécurité.

L'organisation du travail et l'affectation des tâches prennent en compte l'activité du rayon (flux client, chiffre d'affaires, livraisons, opérations commerciales).

Évaluer des performances et/ou des résultats

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de mesurer le niveau de performance de son centre de profit, le manager d'univers marchand analyse les indicateurs de gestion et les compare aux objectifs définis. Il met en œuvre des actions correctives sur la gestion quotidienne et prévisionnelle de son univers. Il n'intervient que sur les critères pour lesquels il a une action directe : CA, marge, frais de personnel, stocks.

Critères de performance

Le suivi et l'analyse des résultats de l'implantation sont réalisés.

L'analyse de l'entretien de vente des collaborateurs est pertinente et les préconisations d'améliorations suggérées sont réalistes et applicables.

Le plan d'actions décidé suite à l'analyse de l'état de vente permet de corriger les écarts constatés.

Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés.

Diriger une équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Le manager d'univers marchand mobilise les ressources à sa disposition pour atteindre les objectifs du rayon ou du point de vente. Il organise, coordonne l'activité de chaque collaborateur en respectant la politique de l'entreprise afin d'assurer la présentation marchande et de développer la dynamique commerciale de l'univers marchand.

Critères de performance

L'organisation de la tenue des rayons permet de garantir l'aspect marchand du rayon.

L'organisation mise en place pour réaliser l'implantation est efficace.

Les moyens de contrôle de la réalisation des tâches mis en place sont adaptés à l'activité.

La stratégie mise en place pour rassembler son équipe autour d'un projet est cohérente.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	29/34

Glossaire technique

RSE

Responsabilité sociétale de l'entreprise.

C'est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possible et contribuent ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco responsabilité. (Source ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement)

Stock fiable

la concordance entre le stock théorique et le stock réel est effectuée, il n'y a pas de risque d'erreur en utilisant les données indiquées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type 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.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	31/34

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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	07	30/04/2015	22/01/2014	32/34

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."

