

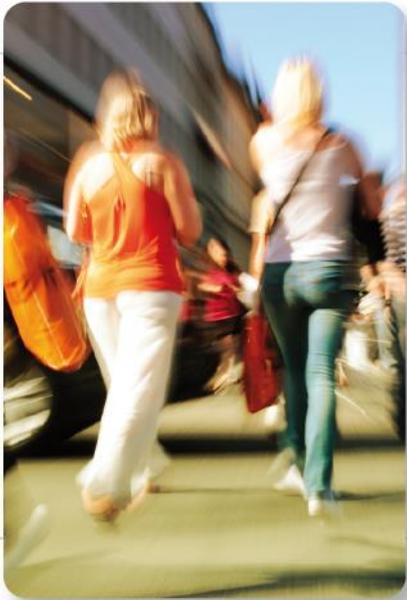
## Certif'Alliance

*Réunion du 1<sup>er</sup> juillet 2015*



# Ordre du jour

1. Principes généraux de fonctionnement du réseau
2. Présentation des référentiels formation
  1. Organisation du dispositif pédagogique



# 1. Principes généraux de fonctionnement du réseau



## Préambule : l'Alliance du Commerce

L'Alliance du commerce est le regroupement de 3 fédérations

Ses missions :

- Représente les intérêts communs de ses membres
- Facilite les échanges, la concertation et le partage des compétences
- Réalise des actions de communication communes
- Anime des groupes de travail et d'échanges
- Affirme sa présence auprès des pouvoirs publics et des médias autour de thèmes communs: emploi, fiscalité, environnement, urbanisme, satisfaction de consommateurs,..



# Préambule : l'Alliance du Commerce

## ➤ L'Alliance du chiffres

**32 Milliards d'€ de CA, 200 000 personnes et 27 000 points de vente**

- La FEH:
  - 400 entreprises
  - 19 milliards de chiffre d'affaires
  - 40% du marché de l'habillement
  - 22 000 points de vente en France
  - 120 000 personnes employées



## Préambule : l'Alliance du Commerce

- L'UCV :
  - 9 entreprises
  - 9 milliards de chiffre d'affaires
  - 2% des dépenses commercialisables françaises
  - 500 points de vente en France
  - 60 000 personnes employées en France
  
- La FEC :
  - 60 enseignes
  - 3,4 milliards de chiffre d'affaires
  - 40% du marché de la chaussure
  - 4 500 points de vente en France
  - 20 000 personnes employées



## Préambule : pourquoi Certif'Alliance ?

- Une action prioritaire pour l'Alliance du Commerce : **développer les formations certifiantes**

TP Manager  
d'Univers  
Marchand

TP Vendeur  
Conseil en  
Magasin



**Mise en place de Certif'Alliance : un outil à disposition des entreprises**

Un réseau pour promouvoir une offre de formation de qualité, homogène, adaptée aux besoins des entreprises et au service de l'employabilité des salariés

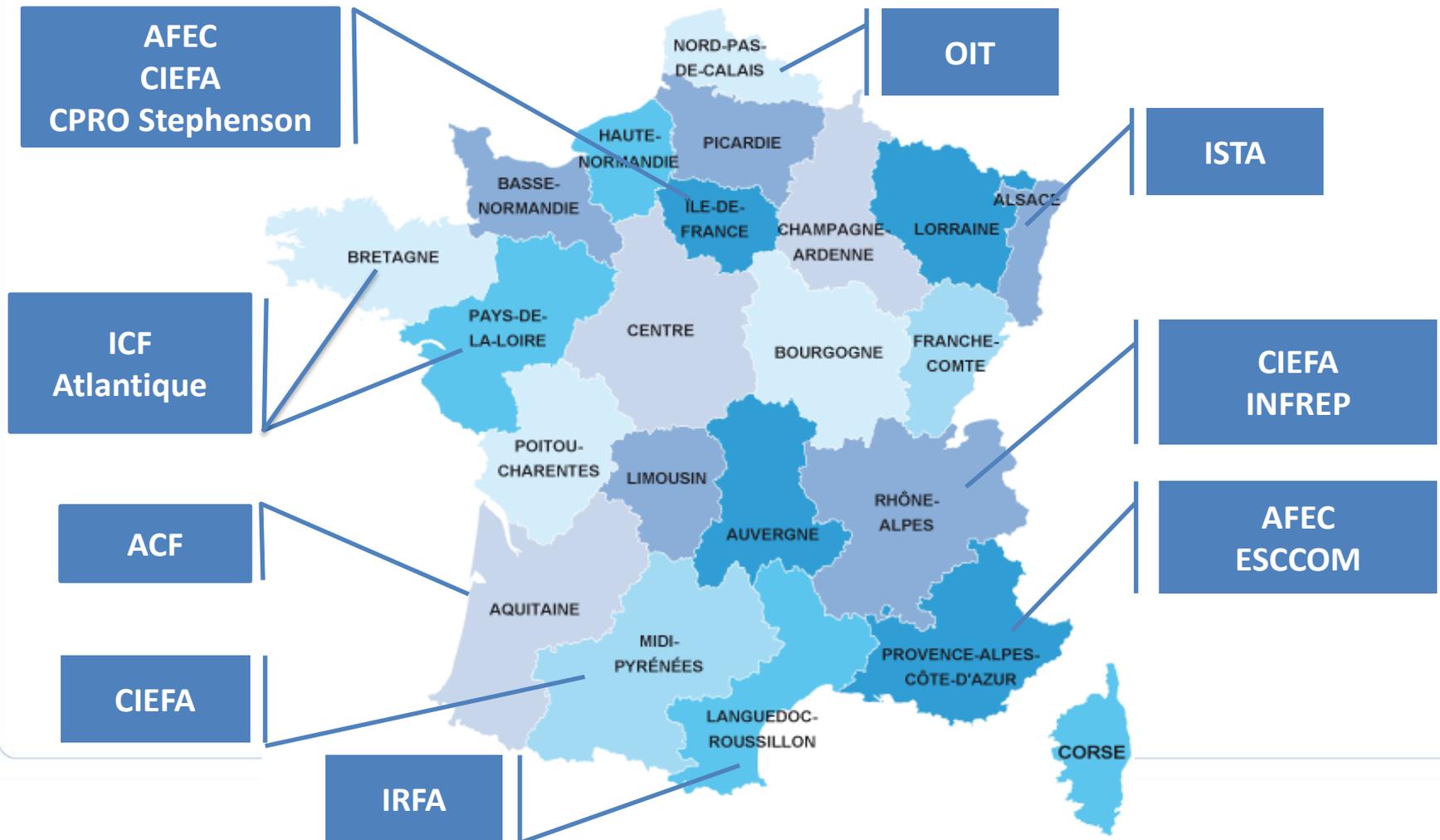


# 1. La structuration géographique du réseau

- Une enquête auprès de 18 enseignes (panel restreint)
  - 45% ont des projets sur le TP MUM
  - 28% sur le TP VCM
  
- Référencement d'1 ou 2 organismes par région selon le potentiel de projets formation (besoins des enseignes, nombre d'établissements)
  
- Un réseau qui s'articule autour de 10 régions prioritaires
  - Dimensionnement qui sera adapté à l'issue de la 1<sup>ère</sup> année d'existence



# 1. La structuration géographique du réseau





## 2. Relations avec les entreprises et promotion du réseau

- **Les entreprises contactent les OF** selon leurs projets de formation au sein de chaque région
  
- Pour promouvoir le réseau auprès des entreprises :
  - Plaquette de communication à destination des entreprises
  - Rubrique web avec une entrée par région :
    - TP proposés
    - Nom du contact et coordonnées
    - Adresse des lieux de formation
  - Réunions du COFOR (6/an)



### 3. Gouvernance

- Un **chef de projet** au sein de l'Alliance du Commerce :

**Hélène Rousseau**

01 47 03 17 58

helenerousseau@f-e-h.com

- Un **Comité de pilotage** avec des représentants des enseignes (émanation du Comité formation de l'Alliance du Commerce). Missions principales :
  - Approuver les référentiels de formation, l'organisation des parcours de formation et les faire évoluer si besoin est
  - Garantir l'attribution du label aux organismes de formation
  - Suivre la démarche qualité au sein du réseau et proposer des actions d'amélioration



## 4. Suivi de la démarche qualité

- Des critères qualité autour de l'action de formation, du prestataire et des formateurs
  - Respect du cadre légal
  - Respect de la **charte qualité** du réseau
  - Application du **code de déontologie du formateur**
  - Mise en œuvre des **référentiels formation** validés par l'Alliance du Commerce
  - **Organisation du parcours de formation**
  - Politique tarifaire unique



## 4. Suivi de la démarche qualité

- Les organismes de formation s'engagent à transmettre au Comité de pilotage :
    - Avant le démarrage de la session, la liste des stagiaires inscrits par enseignes avec mention du dispositif de formation (formation continue, alternance, VAE)
    - Chaque année :
      - un bilan sur le taux d'absentéisme, d'abandon et d'échec
      - un bilan sur la satisfaction des stagiaires
      - un bilan sur le devenir des stagiaires à l'issue de leur formation
- ➔ Premier bilan : pour le 15 janvier 2016 ; une trame type de bilan sera envoyée en amont**



## 4. Suivi de la démarche qualité

- Chaque année, le Comité de pilotage contrôle le respect des engagements pris par les membres du réseau :
  - Respect des référentiels de formation
  - Mise en œuvre des outils communs de positionnement, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation
  - Compétence technique et pédagogique des formateurs
  - Communication aux enseignes, à l'issue de chaque session de formation, d'un bilan synthétique sur :
    - les absences, les abandons et les échecs
    - la satisfaction des stagiaires
    - participation aux réunions d'échanges et de coordination.



## 5. Animation du réseau

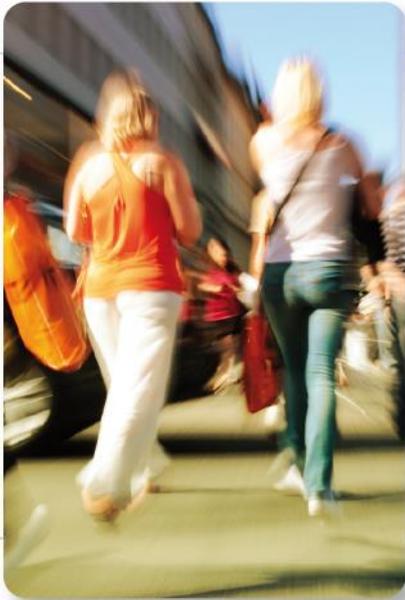
- Chaque année, une réunion d'échanges et de coordination du réseau ; pour échanger sur :
  - le fonctionnement du réseau et les attentes de chacun
  - les outils de positionnement, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation des stagiaires
  - les contenus de formation selon les besoins en compétences des enseignants
  
- Des actions de professionnalisation :
  - présentation des problématiques et des évolutions significatives du secteur
  - mise à disposition de ressources documentaires



## 5. Animation du réseau

➤ Quelques ressources documentaires :

- <http://www.lecommercebouge.com>
- <http://www.commercetourisme.com>
- Les cahiers de l'Alliance, <http://www.alliancecommerce.org/>
- Les repères et tendances, <http://www.forco.org/Branche/EtudesEtDonneesDeBranche>
- Le guide des achats responsables



## 2. Présentation des référentiels formation



## Préambule

- Extrait de la charte qualité : « **Un contenu de formation homogène** »  
« Les organismes de formation mettent en œuvre les référentiels de formation validés par l'Alliance du Commerce et les enseignes pour chaque certification :
  - Mêmes modules de formation
  - Même durée de formation ».
  
- Des durées de formation indicatives ; ajustables selon :
  - Le niveau des stagiaires (logique d'**individualisation**)
  - Les demandes d'adaptation des enseignes
  
- Aménagement du calendrier de formation selon l'activité magasin



# 1. Le TP Manager d'Univers marchand

- 3 CCP :
  1. Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
  2. Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
  3. Manager l'équipe d'un univers marchand
  
- 350 heures de formation dont 49 heures sur le DSPP



# 1. Le TP Manager d'Univers marchand

## CCP « Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand »

| Modules de formation                                 | Durée en heures |
|--|-----------------|
| Module 1 : Comprendre la démarche mercatique         | 77 H            |
| Module 2 : Instaurer une culture marchande           |                 |
| Module 3 : Optimiser l'espace de vente               |                 |
| Module 4 : Piloter les flux de marchandises          |                 |
| Module 5 : Identifier et fidéliser mes clients       |                 |
| Module 6 : Animer l'offre produits                   |                 |
| Module 7 : Mettre en place une animation commerciale |                 |



# 1. Le TP Manager d'Univers marchand

CCP « Gérer les résultats économiques d'un univers marchand »

| Modules de formation  | Durée en heures |
|---|-----------------|
| Module 8 : Identifier les composantes d'une gestion performante       | 77 H            |
| Module 9 : Analyser les chiffres au quotidien                         |                 |
| Module 10 : Communiquer les chiffres à l'équipe                       |                 |
| Module 11 : Organiser un inventaire et maîtriser la démarque inconnue |                 |
| Module 12 : Maîtriser les frais de personnel                          |                 |



# 1. Le TP Manager d'Univers marchand

## CCP « Manager l'équipe d'un univers marchand »

| Modules de formation   | Durée en heures |
|--|-----------------|
| Module 13 : Communiquer de manière appropriée  | 147 H           |
| Module 14 : Identifier les missions de l'adjoint                                       |                 |
| Module 15 : Animer l'équipe  |                 |
| Module 16 : Optimiser la gestion du temps : gérer harmonieusement des temps différents |                 |
| Module 17 : Concevoir un planning et maîtriser les frais de personnel                  |                 |
| Module 18 : Organiser et contrôler le travail de l'équipe                              |                 |
| Module 19 : Maîtriser les outils bureautiques du Manager                               |                 |
| Module 20 : Manager au quotidien   |                 |
| Module 21 : Associer compétences et performance  |                 |
| Module 22 : Diagnostiquer l'équipe et répondre à ses besoins en formation              |                 |
| Module 23 : Prévenir et traiter les situations conflictuelles                          |                 |
| Module 24 : Recruter et intégrer un collaborateur                                      |                 |
| Module 25 : Susciter l'adhésion des équipes via le management participatif             |                 |
| Module 26 : Compétences émotionnelles  |                 |



## 2. Le TP Vendeur conseil en magasin

- 2 CCP :
  1. Vendre en magasin des produits et des prestations de services
  2. Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente
  
- 329 heures de formation dont 49 H sur le DSPP
  - 2 modules en option :
    - Préparation à la session de validation (21 H)
    - Session de validation (35 H)



## 2. Le TP Vendeur conseil en magasin

**CCP « Vendre en magasin des produits et des prestations de services »**

| <b>Modules de formation</b>                                    | <b>Durée en heures</b> |
|--|------------------------|
| Module 1 : La formation, le métier de VCM et son environnement | 175 H                  |
| Module 2 : Les techniques de vente                             |                        |
| Module 3 : Le traitement des réclamations                      |                        |



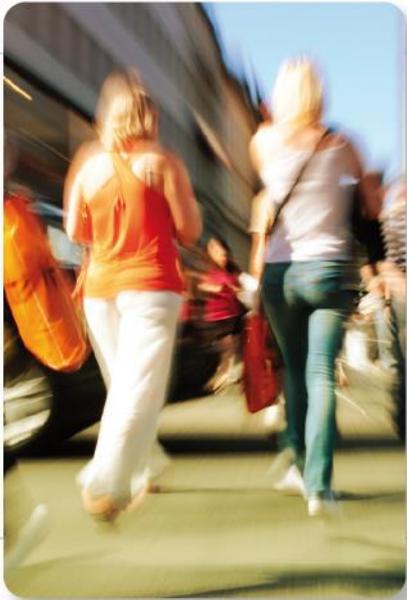
## 2. Le TP Vendeur conseil en magasin

**CCP « Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente »**

| Modules de formation                                  | Durée en heures |
|---|-----------------|
| Module 4 : La valorisation de l'offre produit         | 77 H            |
| Module 5 : L'animation commerciale du point de vente  |                 |
| Module 6 : Les fondamentaux de la gestion commerciale |                 |

### Transverse aux 2 CCP

| Modules de formation                     | Durée en heures |
|--|-----------------|
| Module 7 : L'environnement réglementaire | 28 H            |



### 3. Organisation du dispositif pédagogique



## Préambule

- Au-delà de la mise en œuvre des mêmes référentiels formation, le réseau repose sur un même dispositif pédagogique :



- Un objectif à terme : des outils communs entre les membres du réseau
  - Pour la première année de mise en œuvre, les OF font usage de leurs outils.



# 1. Positionnement des stagiaires

## « Une évaluation préalable de chaque stagiaire »

Les organismes de formation réalisent **un positionnement** de chaque stagiaire **avant le début de la formation** afin d'individualiser le parcours de formation selon l'expérience professionnelle et les compétences acquises.

- Les outils mis en œuvre :
- Entretien individuel en face à face avec le stagiaire
  - Entretien individuel par téléphone avec le stagiaire
  - Questionnaire individuel
  - Tests de connaissances
  - Entretien avec le responsable formation de l'entreprise ou responsable hiérarchique du stagiaire



## 2. Suivi des stagiaires

« **Un accompagnement et un suivi renforcé des stagiaires en cours de formation** »

Au cours de la formation, les organismes de formation assurent le suivi des apprentissages des stagiaires. Ils utilisent à cette fin **un livret de suivi et tout autre moyen nécessaire.**

Ils transmettent à l'entreprise un **bilan intermédiaire synthétique** sur les points forts et axes d'amélioration des stagiaires ainsi que sur le bon déroulement de la formation et difficultés rencontrées.

Chaque organisme de formation **prépare les stagiaires aux épreuves d'évaluation finale.**



## 2. Suivi des stagiaires

« Un accompagnement et un suivi renforcé des stagiaires en cours de formation »

- Une fréquence et des modalités adaptées
  
- Les outils mis en œuvre :
  - Professeur référent
  - Interlocuteur entreprise
  - Formation des tuteurs
  - Livret de suivi de formation



## 3. Evaluation finale

### « Evaluation de satisfaction à la fin de la formation »

A l'issue de la formation, chaque organisme de formation procède à l'évaluation de la satisfaction des stagiaires et, **4 mois après, au suivi du parcours des stagiaires.**

Les résultats sont communiqués à l'entreprise et au Comité de pilotage du réseau.