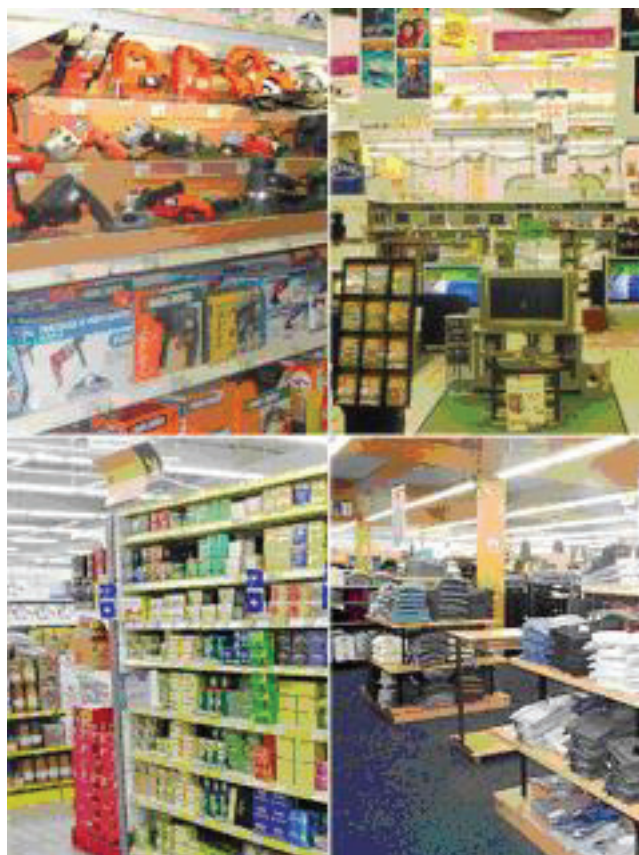




## *Référentiel Emploi, Activités et Compétences*



DSP	<b>REAC</b>	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

## **MANAGER D'UNIVERS MARCHAND**

Libellé réduit: MUM
Code titre: TP-00136
Type de document: REAC
Version: 6
Date de validation: 09/04/2009
Date de mise à jour: 14/12/2009

# MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

## *Référentiel Emploi, Activités et Compétences*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	2/42

**Ce document a été réalisé avec la collaboration de:****Chef de projet**

STEPHAN ROBERT

**Participants pour les centres**

MOREL Jean Michel BRETAGNE Morlaix

PERRAUDEAU Daniel POITOU CHARENTES Chatellerauld

RENESSON Monique PICARDIE Amiens

ROYER Philippe LIMOUSIN Limoges-Romanet

TOULOUZE Jacques AQUITAINE Bordeaux-Pessac

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

SAUZE Claude

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	3/42

# Introduction

Dans ce référentiel, le genre masculin est utilisé tout au long du document sans discrimination dans le but d'alléger le texte.

## LE CONTEXTE PROFESSIONNEL :

**Le commerce de détail offre un champ professionnel d'une très grande diversité. Il se caractérise par :**

- La nature des produits et services échangés.
- Les modes de commercialisation qu'il met en œuvre.
- La taille des entreprises qui le composent.
- La densité des commerces sur le territoire.
- La diversité des commerces spécialisés sur le territoire.
- Le vaste champ des personnels qu'il emploie.
- Les statuts des métiers exercés (salariés et travailleurs indépendants)
- Une forte féminisation des emplois (61%)\*
- La jeunesse des personnels (48% de moins 36 ans)\*

\*Données FCD pour l'année 2007

**Sans discontinuer depuis 1993, ce secteur économique est créateur net d'emplois.**

L'étude sur la structure des emplois montre que 16% des postes de la Distribution sont des niveaux agent de maîtrise et cadre (Enquête Observatoire prospectif du commerce)

L'importante rotation du personnel (turn-over) et le manque de Managers d'Univers Marchand permettent au secteur de proposer de nombreux débouchés dans des enseignes de plus en plus spécialisées. La Distribution reste l'un des principaux vecteurs d'insertion professionnelle : elle offre de véritables perspectives de carrière au moins diplômés. Aujourd'hui, elle s'oriente de plus en plus vers des profils qualifiés, de niveau Bac + 2 notamment.

## Une Distribution Multi format

La Distribution, ces dernières années, s'est développée par l'implantation de magasins multi formats favorisant les petites et moyennes surfaces de proximité : **Ces centres de profit ont besoin d'être gérés et managés par un personnel d'encadrement bénéficiant d'une autonomie plus ou moins grande selon les enseignes. Ces postes s'adaptent bien au profil d'un Manager d'Univers Marchand.**

D'autre part, on constate un recentrage sur les fonctions commerçantes et managériales au détriment des tâches d'administration et de gestion. Ainsi, le métier de **Manager d'Univers Marchand** tend vers une plus grande responsabilité dans le **management** des hommes et dans le **commerce**. Sa mission est d'assurer l'atteinte des objectifs du **centre de profit** en s'appuyant sur la réussite de ses collaborateurs : il doit être un appui pour ces derniers, leur transmettre son savoir-faire, organiser les tâches, veiller à la fluidité de l'activité et à la qualité de la relation client.

Pour cela, il doit tenir compte des compétences professionnelles de chacun des membres de son équipe et de leur adéquation avec les postes de travail occupés.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	4/42

Pour toutes ces raisons, il doit développer des compétences managériales auxquelles il n'a pas toujours été préparé. Le Manager d'Univers Marchand est confronté, avec son équipe, à une double exigence :

- celle de leurs clients qui attendent d'eux de plus en plus de services, de disponibilité et de réactivité, dans un cadre d'achat sécurisé.
- celle de leur hiérarchie qui demande des résultats à court terme et qui est très vigilante sur leur productivité.

Les formes de distribution ont beaucoup évolué.

Les moyennes surfaces spécialisées se sont multipliées autour des hypermarchés.

Les centres commerciaux et les centres ville favorisent également l'implantation d'enseignes nationales ou indépendantes spécialisées.

Afin d'accompagner cette évolution, nous proposons de créer le titre :

## Manager d'Univers Marchand

LE POSITIONNEMENT DU TITRE :

L'emploi de **Manager d'Univers Marchand (MUM)** de niveau III fait partie des 4 principaux leaders clairement identifiés dans la filière Distribution.

### LES PRINCIPAUX METIERS DE LA FILIERE:

Emploi	AGENT(E) TECHNIQUE DES VENTES EN MAGASIN	VENDEUR(SE) SPECIALISE(E) EN MAGASIN	RESPONSABLE DE RAYON	MANAGER D'UNIVERS MARCHAND
Autre désignation	Employé de commerce	Vendeur conseil Vendeur expert	Adjoint de rayon Chef d'équipe	Chef de rayon Manager de rayon
Niveau	V	IV	IV	III
Libellé	ATVM	VSM	RR	MUM
Statut	Employé	Employé qualifié	Agent de maîtrise	Cadre
Activités principales	- Approvisionner un linéaire ou un point de vente  - Vendre en magasin par l'accueil, le conseil, le service à la clientèle et par la mise en valeur des produits.	- Vendre et négocier des produits ou prestations de services en face à face.  - Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente.	- Animer commercialement la surface de vente.  - Gérer le rayon et ses marchandises.	- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand - Gérer les résultats économiques d'un univers marchand - Manager l'équipe d'un univers marchand
Evolution de carrière	Vendeur spécialisé Responsable de Rayon	Responsable de Rayon Responsable des ventes	Manager d'univers marchand Chef de département Responsable de boutique	Chef de magasin Directeur adjoint Chef de secteur Responsable services transverses (Achats, marketing...)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	5/42

L'EMPLOI VISE :

## MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Sur la surface de vente dans le magasin ses trois activités types sont :

- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
- Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
- Manager l'équipe d'un univers marchand

LES CONVENTIONS COLLECTIVES :

- **Inscription de la qualification visée dans une convention collective, le cas échéant.**

La qualification visée correspond au niveau de qualification de :

### **Manager d'Univers Marchand**

repérable dans les principales conventions collectives nationales de la profession :

3007 convention collective ALIMENTATION, SUPERMARCHE, HYPERMARCHE

3056 convention collective AMEUBLEMENT (Négoce)

3051 conventions collectives BIJOUTERIE, JOAILLERIE, ORFÈVREURIE et activités qui s'y rattachent

3232 convention collective BRICOLAGE Vente au détail en libre-service

3297 convention collective CAFETERIAS ET ASSIMILÉS (chaînes)

3008 convention collective CHAUSSURE ( Détaillants en )

3120 convention collective CHAUSSURE (Employés des entreprises à succursales du commerce de détail de la)

3021 convention collective COMMERCE A PREDOMINANCE ALIMENTAIRE

3241 convention collective COMMERCE DE DETAIL DE L'HABILLEMENT ET DES ARTICLES TEXTILES

3251 convention collective COMMERCES DE DETAIL NON ALIMENTAIRES

3044 convention collective COMMERCES DE GROS

3148 convention collective COMMERCES DE GROS EN BONNETERIE, LINGERIE, CONFECTION, MERCERIE, ET NEGOCES CONNEXES

3224 convention collective CONFISERIE, CHOCOLATERIE BISCUITERIE ( Détaillants et détaillants fabricants )

3076 convention collective ELECTRONIQUE, AUDIOVISUEL, EQUIPEMENT MENAGER (Commerces et services)

3010 convention collective FLEURISTES ET ANIMAUX FAMILIERS

3244 convention collective FRUITS ET LEGUMES - EPICERIE - PRODUITS LAITIERS (Commerce de détail des)

3082 convention collective GRANDS MAGASINS ET MAGASINS POPULAIRES

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	6/42

3065 convention collective HABILLEMENT (Maisons à succursales de vente au détail)

3305 convention collective COMMERCE DE DETAIL et DE GROS à PREDOMINANCE ALIMENTAIRE.

3240 convention collective HORLOGERIE BIJOUTERIE

3272 convention collective JARDINERIES, GRAINETERIES

3091 convention collective QUINCAILLERIE (COMMERCE DE LA)  
Divers départements, Bretagne, Pays de Loire, Normandie - Cadre, employé

3084 convention collective OPTIQUE- LUNETTERIE DE DETAIL

3252 convention collective PAPETERIE, FOURNITURES DE BUREAU, BUREAUTIQUE et INFORMATIQUE, LIBRAIRIE (Commerce de détail)

3123 convention collective PARFUMERIE DE DETAIL, ESTHETIQUE

3160 convention collective QUINCAILLERIE (COMMERCE DE LA)  
Région parisienne et Bourgogne Cadres, maîtrise et employés

3049 SPORT ET EQUIPEMENTS DE LOISIRS (Commerce des articles)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	7/42

## L'AVIS DES INSTANCES CONSULTATIVES :

- Inscription du Titre Professionnel au RNCP par la CPC :  
Arrêté du 26/03/2009 portant reconduction de l'arrêté du 19/02/2004

## FICHES DESCRIPTIVES :

- la fiche emploi type : **Manager d'Univers Marchand**
- la fiche activités types :

**AT1 - Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand**

**AT2 - Gérer les résultats économiques d'un univers marchand**

**AT3 - Manager l'équipe d'un univers marchand**

- les fiches compétences types :

### **AT1/ Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand**

C1/ Organiser le merchandising du rayon et des produits.

C2/ Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise.

C3/ Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand.

### **AT2/ Gérer les résultats économiques d'un univers marchand**

C4/ Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand.

C5/ Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel.

### **AT3/ Manager l'équipe d'un univers marchand**

C6/ Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand.

C7/ Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand.

C8/ Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	8/42



## INTITULE DE LA FORMATION A L'EMPLOI MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

### FDF02 OBJECTIF GLOBAL DE LA FORMATION:

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de développer une dynamique commerciale, de gérer un centre de profit et de manager une équipe dans un univers marchand.

Il sera donc capable dans le respect de la politique commerciale fixée par son entreprise et dans le respect de la législation en vigueur :

- d'organiser le merchandising de l'univers et des produits,
- de gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise,
- d'animer et optimiser les ventes d'un univers marchand,
- d'analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand,
- d'établir des prévisions en tenant compte des impératifs de l'enseigne et de son marché potentiel,
- de planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand,
- de former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand,
- de faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand.

Le manager d'univers marchand dispose d'une réelle autonomie. Sa responsabilité essentielle réside dans le respect des objectifs négociés. Il a une obligation de résultat.

Les compétences sont acquises en alternance en centre de formation pour la partie apport de connaissances et en entreprise pour la mise en pratique en situation professionnelle.

Le stagiaire se professionnalise en entreprise, les résultats obtenus permettent au tuteur d'évaluer l'atteinte du niveau de performance exigé pour la tenue de l'emploi.

Critères de réussite :

- La qualité de l'analyse d'une situation économique et commerciale et la pertinence des propositions de développement de l'univers marchand,
- la capacité à établir des prévisions et à bâtir des plans d'action avec réactivité,
- la capacité à organiser le travail de son équipe, à déléguer, à contrôler et à donner du sens aux actions menées.

### FDF03 LIEN AVEC LES NOMENCLATURES:

**Rome:** 14113 - CHEF DE RAYON PRODUITS FRAIS  
14114 - CHEF DE RAYON HORS PRODUITS FRAIS  
**Domaine EVOLIF:** T02 Fonction commerciale-distribution  
**Sous Secteur EVOLIF:** JK Commerce, distribution, export  
**FORMACODE:** 34566 - vente distribution

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	9/42

# FICHE EMPLOI-TYPE

## LISTE DES EMPLOIS-TYPES

### 1 - MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	10/42

## INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

**FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:**

14113 - CHEF DE RAYON PRODUITS FRAIS

14114 - CHEF DE RAYON HORS PRODUITS FRAIS

**FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:**

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

Gestionnaire d'univers marchand

Gestionnaire de centre de profit

Chef des ventes

Chef de rayon

Chef de secteur

**FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:**
**RELATIONS INTERNES:**
**Domaine EVOLIF:** T02 Fonction commerciale-distribution

**Sous Secteur EVOLIF:** JK Commerce, distribution, export

**RELATIONS EXTERNES:**
**PCS:** 4621 - Chefs de petite surface de vente (salariés ou mandataires)

4622 - Maîtrise de l'exploitation des magasins de vente

**FAP:** R380 - Maîtrise des magasins

R492 - Cadres des magasins

**NAF:** 521D - Supermarchés

524R - Commerce de détail de livres, journaux et papeterie/Commerces de détail spécialisés divers

**NSF:** 312 p - Commerce, vente

**FORMACODE:** 34566 - vente distribution

**FET04 DEFINITION:**

Le Manager d'Univers Marchand (appelé par la suite M.U.M.) développe la dynamique commerciale de son univers marchand et optimise ses ventes en fidélisant et en conquérant de nouveaux clients ainsi que des parts de marché sur la concurrence.

Il gère son centre de profit, analyse les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtit des plans d'action pour atteindre les objectifs négociés. Il établit des prévisions de chiffres d'affaires, de marges et de frais généraux.

Il anime son équipe, la dirige, la fait progresser et adhérer aux valeurs de l'entreprise dans un climat social favorable.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	11/42

Il rend compte à sa hiérarchie et dispose d'une large autonomie dans la responsabilité des activités de son emploi.

#### **FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:**

Le M.U.M. exerce son métier dans plusieurs types de surfaces commerciales à dominante alimentaire ou non alimentaire, qu'elles soient en libre service ou en vente conseil assistée :

- les Hypermarchés,
- les Grands Magasins et Magasins Populaires,
- les Supermarchés et les Hard-Discount,
- les Surfaces Spécialisées, en équipement de la personne, de la maison, en sports loisirs, en bricolage, etc. ...,
- les Cash and Carry,
- les Grossistes.

Le M.U.M. peut être amené à effectuer des horaires irréguliers sur de larges amplitudes, à travailler le week-end ou certains jours fériés.

Il travaille dans une organisation caractérisée par une poly-activité qui nécessite anticipation et réactivité.

L'exercice de cet emploi nécessite une bonne résistance physique et nerveuse. Des déplacements fréquents à l'intérieur et à l'extérieur du magasin, une station debout quasi permanente, une ambiance généralement bruyante, un rythme de travail soutenu, un relationnel humain important, font partie du quotidien environnemental de la vie professionnelle du M.U.M.

#### **FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:**

L'emploi type de M.U.M. est accessible à partir des filières suivantes :

- promotion interne après une expérience réussie de Responsable de Rayon ou d'Adjoint de M.U.M. accompagnée d'une formation,
- à partir d'une formation initiale de niveau III avec, si possible, une spécialisation commerciale ou technique complétée par une période de formation dispensée par l'entreprise,
- à partir d'une formation spécialisée acquise en alternance ou en stage de formation professionnelle continue avec un titre de niveau III.

A ce niveau de responsabilité, le commerce de détail recrute de manière importante un public de niveau de formation III, voire parfois supérieur, ayant un réel potentiel de développement de carrière dans les emplois de la Grande Distribution et de la Distribution Spécialisée. Ce commerce de détail fait évoluer également une proportion importante de personnels expérimentés venant du terrain par le biais de la promotion interne.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	12/42

Une réelle disponibilité et mobilité géographique en France, en Europe et également à l'international sont souvent requises.

#### **FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:**

Dans l'alimentaire ou le non alimentaire, sous la responsabilité et par délégation de sa hiérarchie (chef de département, directeur de magasin, responsable ou directeur de réseau, etc.) à laquelle il rend compte, sa responsabilité réside dans le fait qu'il a une obligation de résultats dans le respect des objectifs définis.

Le M.U.M. travaille avec une équipe d'agent de maîtrise, d'employés commerciaux et administratifs qualifiés, de vendeurs, parfois de caissiers dont il a la responsabilité. Il exerce ses activités de façon autonome dans le cadre des politiques et stratégies définies par la direction de l'enseigne ou du groupe qui l'emploie.

Il est amené à entretenir des relations commerciales avec les partenaires internes et externes qu'il rencontre lors de ses activités professionnelles et parfois des relations avec les autorités des collectivités locales.

Il est responsable de l'application du contrôle et du suivi des règles d'hygiène et de sécurité de l'univers marchand d'appartenance.

#### **FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:**

Le M.U.M. organise sa surface de vente, dans le respect des règles de merchandising. Il en assure l'approvisionnement, la maintenance et l'animation promotionnelle. Il contrôle l'application de la législation commerciale (information et protection du consommateur). Il assure une veille professionnelle sur son secteur d'activité afin d'être réactif sur ce qui peut influencer les résultats de son univers marchand.

Le M.U.M. recueille les informations commerciales et de gestion et les analyse, il met en oeuvre des plans d'actions et élabore des objectifs en déterminant les moyens nécessaires pour les atteindre. Il agit en permanence à partir des indicateurs commerciaux et de gestion des tableaux de bord.

Il planifie et vérifie le travail de son équipe, dont il assure aussi la formation et l'évolution. Il coordonne, accompagne, appuie, conseille et fait adhérer son équipe aux objectifs.

#### **FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:**

Les différents types de magasins (Hyper, Super et magasins spécialisés), la diversité des produits commercialisés (alimentaires ou non alimentaires) et les différents types d'entreprises (intégré, groupement, franchise, indépendant.....) ont une influence notable sur : le degré de responsabilité, la densité de la charge de travail, l'importance du volume de chiffre d'affaires, la volumétrie du nombre de références à gérer et le nombre de personne à manager, sur le contour des activités de l'emploi type de M.U.M.

#### **FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:**

AT1 - Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

AT2 - Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

AT3 - 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	6	09/04/2009	14/12/2009	13/42

### **FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:**

- Organiser le merchandising du rayon et des produits.
- Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise.
- Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand.
- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand.
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel.
- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand.
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand.
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand.

### **FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:**

Sans objet

### **FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:**

L'emploi-type de M.U.M. est positionné à un niveau III de qualification.

Après une période de professionnalisation en magasin, il est généralement positionné dans un statut de Cadre.

Après plusieurs années d'expérience professionnelle et une réelle expertise de la fonction, il est envisageable d'évoluer vers :

- des postes opérationnels de direction tels que : chef de secteur, directeur adjoint, chef de magasin, responsable de réseau,
- des postes fonctionnels dans les services logistique, marketing, achat dans une centrale, en France, en Europe ou à l'international.

### **FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse professionnelle :

- Libre-Service Actualités ( L.S.A)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc.

Conventions collectives du Commerce et de la Distribution

Le Répertoire Opérationnel des Métiers ( ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	14/42

Enquête "Observatoire prospectif du commerce"

**FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 14/12/2009

**FET16 CODE DE LA FET:** FET-0324-06

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	15/42

# FICHES ACTIVITES-TYPES

## LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 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

## LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	16/42



## INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

### Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

#### **FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Le M.U.M. développe les ventes des produits alimentaires ou non alimentaires, afin de conquérir des parts de marché, en vue de fidéliser les clients et en gagner de nouveaux. Il optimise les outils et utilise avec pertinence les techniques du merchandising.

#### **FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:**

Il s'agit d'une activité de base et incontournable quelle que soit l'enseigne d'appartenance. Les trois activités du M.U.M. sont indissociables dans le processus de l'emploi et s'exercent simultanément.

#### **FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Le M.U.M. réalise cette activité en équipe avec ses collaborateurs directs et leurs employés.

#### **FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:**

Le M.U.M. assume cette activité par délégation de sa hiérarchie directe. Il rend compte. Il dispose d'une autonomie d'action. Il respecte les préconisations de la centrale d'appartenance de son enseigne. Il est responsable de la mise en œuvre et du suivi des politiques de l'enseigne en matière commerciale et des résultats des actions qu'il mène dans le cadre de cette activité.

#### **FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Le M.U.M. veille à la maintenance de sa surface de vente en assurant la présence des produits permanents et saisonniers, le contrôle du balisage et le respect des règles de merchandising.

Il détermine et engage les budgets d'achat ; il valide les quantités de produits à commander, il veille au contrôle de la réception de ses marchandises et résout les litiges qu'il peut avoir avec les transporteurs ou les fournisseurs.

Il organise le stockage et la mise à disposition des produits, dans le respect des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité des produits, des biens et des personnes.

Il suit le planning publi-promotionnel, s'assure de la mise en place et de la théâtralisation des opérations commerciales.

Il reste réactif face aux événements quotidiens, aux informations du métier, à la concurrence.

Il dispose d'outils de gestion, d'un ensemble de procédures et de règles, d'organisations logistiques, administratives, informatiques.

Il entretient des rapports fréquents avec un réseau d'acteurs internes (responsable d'entrepôt, responsable administratif) et externes (interlocuteurs à la centrale, fournisseurs).

#### **FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:**

Cette activité s'exerce sur la surface de vente, dans la réserve, sur le quai de réception et au bureau.

Le M.U.M. travaille en permanence avec son équipe.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	17/42

Le M.U.M. organise son temps en fonction des priorités. Il doit être disponible pour son équipe et ses clients.

#### **FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:**

Le M.U.M. est sollicité pour assurer des permanences (ouvertures / fermetures / nocturnes, etc. ...) et assumer des délégations qui peuvent lui être confiées.

Ses responsabilités peuvent être élargies dans le cadre d'une subdélégation de pouvoir.

Il gère son emploi du temps en fonction de ses responsabilités et de certaines tâches spécifiques liées à des imprévus.

Il lui arrive de travailler la nuit pour les réimplantations, les implantations du saisonnier ou des opérations promotionnelles.

#### **FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:**

Le M.U.M. entretient des relations spécifiques avec de nombreux interlocuteurs :

- il est en relation directe avec son hiérarchique avec lequel il fixe ses objectifs et auquel il rend compte,
- il est en relation fonctionnelle avec des acteurs internes ou externes au point de vente (entrepôts d'approvisionnement, centrale d'achats, direction des ressources humaines, direction commerciale, services administratifs),
- il est en relation transversale avec les responsables des services périphériques à son univers, (service caisses, service décoration, service réception et livraison de marchandises, service après vente, etc.),
- il participe régulièrement à des réunions d'encadrement avec ses collègues, il est en contact permanent avec ses collaborateurs directs auprès desquels il transmet les directives en matière commerciale,
- il est en relation de partenariat avec des prestataires extérieurs (fournisseurs, marchandiseurs, entreprises de services),
- il peut-être en contact pour les conseils et les contrôles avec diverses administrations (Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes, Direction des Services Vétérinaires et laboratoires d'analyses pour les secteurs alimentaires...) .

#### **FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:**

Il peut être amené à participer à des commissions spécialisées en qualité de référent (file produits, file communication/publicité, etc.)

#### **FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:**

C1 - Organiser le merchandising du rayon et des produits

C2 - Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise

C3 - Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

#### **FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:**

14113 - CHEF DE RAYON PRODUITS FRAIS

14114 - CHEF DE RAYON HORS PRODUITS FRAIS

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	18/42

## FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives du Commerce et de la Distribution

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

## FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 09/12/2009

## FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01582-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	19/42

## INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

### Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

#### **FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Le M.U.M. analyse les indicateurs de gestion de son tableau de bord et bâtit des plans d'action pour atteindre les objectifs négociés avec sa hiérarchie. Il établit des prévisions de chiffre d'affaires, de marges et de frais généraux en tenant compte des impératifs de l'enseigne et de son marché potentiel.

#### **FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:**

Les trois activités du M.U.M. sont indissociables dans le processus de l'emploi et s'exercent simultanément.

Cette activité de gestion des résultats économiques se déroule en deux phases :

- en amont pour l'analyse des résultats
- en aval pour tout ce qui concerne les prévisions.

#### **FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Cette activité s'exerce en collaboration avec sa hiérarchie et en concertation avec ses collaborateurs.

#### **FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:**

Le M.U.M. assume cette activité dans le cadre de la politique économique de l'entreprise. Il rend compte à son N+1.

Il est responsable de l'élaboration de ses objectifs, des plans d'action à mettre en place pour les atteindre et de l'analyse de son tableau de bord. Il a une obligation de résultat.

Le M.U.M. respecte les impératifs de gestion de l'enseigne et les directives de sa hiérarchie.

#### **FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:**

La mise en œuvre de l'activité nécessite un travail important de réflexion, d'analyse et de synthèse.

Le M.U.M. renseigne son tableau de bord et analyse tous les paramètres de gestion en mesurant les écarts constatés par rapport aux objectifs ; il met en place des plans d'actions correctives nécessaires et contrôle les résultats.

Il définit les objectifs et les budgets de son univers marchand et prépare les prévisions annuelles et mensuelles qu'il soumet à sa hiérarchie.

Il organise les inventaires, analyse les causes des écarts et assure la mise en œuvre des procédures internes et des moyens de lutte contre les démarques.

#### **FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:**

Cette activité s'exerce au bureau, propice à la réflexion et à la concentration, équipé de l'outil bureautique.

#### **FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:**

Cette activité nécessite la maîtrise des outils de gestion informatisés.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	20/42

**FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:**

Pour assumer cette activité, le M.U.M. est en relation :

- avec ses collaborateurs pour recueillir des informations et des propositions d'actions,
- avec les services administratifs de l'enseigne (centrale d'achats, comptabilité, etc.) et extérieurs (études de marché, etc.) pour recenser ou diffuser des informations,
- avec son N+1 pour négocier les objectifs et les budgets.

**FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:**

/

**FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:**

C4 - Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand

C5 - Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel

**FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:**

14113 - CHEF DE RAYON PRODUITS FRAIS

14114 - CHEF DE RAYON HORS PRODUITS FRAIS

**FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives du Commerce et de la Distribution

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME)

**FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 09/12/2009

**FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01583-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	21/42

## INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

### Manager l'équipe d'un univers marchand

#### FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le M.U.M. organise et contrôle le travail de son équipe.  
Il maintient un climat social favorable à l'atteinte des objectifs économiques.  
Il contribue au recrutement, à l'évaluation et à l'évolution de ses collaborateurs ; il les fait adhérer aux valeurs de l'entreprise.

#### FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Les trois activités du M.U.M. sont indissociables dans le processus de l'emploi et s'exercent simultanément.  
Cette activité de management prend de plus en plus d'importance dans la fonction du M.U.M.

#### FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité s'exerce au sein de l'équipe et par délégation de sa hiérarchie.

#### FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le M.U.M. dispose d'une autonomie d'action et travaille en étroite collaboration avec le service des ressources humaines de l'entreprise, notamment dans le cadre des recrutements, des contrats de travail, des procédures disciplinaires et des évolutions de carrière.

Il doit respecter le cadre social légal et la politique de ressources humaines de l'entreprise.  
Le manager, suivant l'enseigne, peut être responsable d'une équipe de taille variable pouvant atteindre plusieurs dizaines de collaborateurs.

#### FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le M.U.M. planifie et contrôle le travail de son équipe ; il veille au respect du règlement intérieur et de la législation sociale.  
Il participe au recrutement des membres de son équipe, assure leur formation et les accompagne dans leur évolution de carrière.  
Il dynamise et implique ses collaborateurs en fonction des objectifs à atteindre et les fait adhérer aux projets commerciaux et aux valeurs de l'enseigne.

Pour cela, le MUM met en oeuvre des capacités relationnelles et sociales.

#### FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Cette activité s'exerce :

- sur la surface de vente et en réserve pour dynamiser et contrôler l'équipe dans les tâches quotidiennes,
- au bureau, pour les entretiens individuels et pour planifier le travail de son équipe,
- en salle de réunion, pour les différentes actions de formations, d'informations et d'animations collectives

#### FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	22/42

Les conditions de la mise en œuvre de cette activité varient selon la taille de l'équipe, l'organigramme de l'entreprise et le secteur d'activité.

Il travaille assez souvent en dehors des horaires habituels, notamment lors des inventaires, des ouvertures dominicales et jours fériés, des permanences magasins, des astreintes de nuit, etc. ...

#### **FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:**

Selon la taille du magasin, le M.U.M. est en relation de travail directe et quotidienne avec son hiérarchique et avec son équipe.

Il est amené à être en relation plus ou moins régulière avec les autres secteurs commerciaux, les services internes (administration, ressources humaines, sécurité, décoration, technique....) et des partenaires externes de l'entreprise (écoles, organismes de formation, autres intervenants extérieurs).

#### **FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:**

/

#### **FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:**

C6 - Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand

C7 - Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand

C8 - Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

#### **FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:**

14113 - CHEF DE RAYON PRODUITS FRAIS

14114 - CHEF DE RAYON HORS PRODUITS FRAIS

#### **FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc.

Conventions Collectives du Commerce et de la Distribution.

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE).

Cahiers de l'ONISEP.

#### **FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 14/12/2009

#### **FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01584-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	23/42

# FICHES COMPETENCES

## LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Organiser le merchandising du rayon et des produits
- 2 - Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise
- 3 - Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand
- 4 - Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
- 5 - Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel
- 6 - Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand
- 7 - Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand
- 8 - Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	24/42



## INTITULE DE LA COMPETENCE 1

### Organiser le merchandising du rayon et des produits

#### **FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**

Le M.U.M. organise l'implantation du linéaire afin d'assurer l'aspect commerçant du point de vente, en respectant les planogrammes préconisés par la centrale.

#### **FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**

Le M.U.M. met en oeuvre cette compétence avec l'appui de son équipe, dans le cadre des approvisionnements quotidiens et à l'occasion de toute nouvelle implantation (opération commerciale, saisonnière).

Le travail s'effectue sur la surface de vente en cours de journée pour les " réassorts ". Il peut avoir lieu, en dehors des heures d'ouverture du magasin pour les implantations. Il est mis en oeuvre à l'aide de matériels et d'outils divers de manutention

#### **FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**

- le linéaire est lisible pour le client,
- l'organisation facilite la gestion des approvisionnements au quotidien pour les employés,
- les objectifs économiques du rayon sont réalisés.

#### **FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**

- lire un plan d'implantation et le mettre en place,
- adapter le mobilier à la nature des produits,
- utiliser les matériels et outils mis à disposition,
- appliquer et faire appliquer des règles et la législation,
- assurer au quotidien l'aspect marchand de la surface de vente, des linéaires et des produits,
- mettre en place les actions saisonnières et promotionnelles,
- organiser l'espace de travail,
- organiser des flux marchandises.

#### **FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**

- les politiques commerciales des enseignes et des points de vente,
- le degré d'autonomie dans les choix liés à la détermination des implantations,
- le produit,
- le client,
- les événements conjoncturels qui influencent les ventes (opérations saisonnières, opérations promotionnelles),
- les différentes formes de vente,
- la règle des 20/80,
- les techniques d'implantation liées à la surface de vente et au produit,
- la législation relative au balisage, à la publicité des prix et à l'étiquetage,
- la législation relative à la sécurité des biens et des personnes,
- les règles de sécurité physique, gestes et postures,
- la législation relative aux règles d'hygiène concernant certains produits,
- les règles de stockage et de manutention,
- les règles de nettoyage et d'entretien des linéaires,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	25/42

- l'animation d'équipe et l'organisation du travail,
- les techniques de communication.

**FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

- travailler avec méthode, rigueur et esprit d'équipe,
- réaliser ses implantations avec le sens de l'esthétique et avec rapidité.

**FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc.

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 24/11/2009

**FC10 CODE DE LA FC: FC-008320-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	26/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 2

### Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise

#### FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le M.U.M. détermine ou valide les quantités de produits à commander en vue de l'approvisionnement qualitatif et quantitatif de l'univers marchand.

Il veille à la cohérence et à l'évolution des gammes de produits commercialisés en vue de la satisfaction de la clientèle, de la réalisation des objectifs économiques et du respect de l'image de l'entreprise.

#### FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le M.U.M. contrôle la gestion des flux marchandises et la présence de ses assortiments, de façon planifiée ou ponctuelle en cas de nécessité.

Ce travail s'effectue principalement sur la surface de vente et en réserve. Certaines tâches (élaboration de budgets d'achat et analyse des assortiments), peuvent nécessiter un travail de bureau. La mise en oeuvre de cette compétence, requiert l'utilisation d'outils bureautiques et des matériels spécifiques (MSI, Telxon).

Le M.U.M. est en relation permanente avec la centrale d'achats et occasionnellement avec les fournisseurs.

#### FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La présence des assortiments est conforme aux préconisations de la centrale d'achat.

Le nombre de jours de stock est conforme aux objectifs validés par l'entreprise,

Les plannings de commandes sont respectés,

Les stocks théoriques sont fiables et identiques aux stocks réels,

La clientèle est satisfaite (indicateurs : nombre de ruptures de stock et taux de ruptures, ainsi que le nombre de réclamations clients).

Les mesures correctives sont adaptées à la nature du dysfonctionnement

#### FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- synthétiser et analyser les informations issues des différents outils de gestion des stocks et des approvisionnements,

- appliquer les procédures comptables et administratives de l'entreprise,

- utiliser les matériels de stockage et de manutention,

- utiliser les différents outils mercatiques mis à disposition,

- implanter un assortiment,

- proposer des adaptations le cas échéant,

- suivre l'évolution des produits et de leur consommation,

- respecter les politiques et stratégies de l'entreprise,

- communiquer aux services compétents (centrale d'achats, sourcing, catégorie-manager, la supply chain...) toutes les informations nécessaires à la gestion et à la tenue des fichiers produits,

- analyser des chiffres, des ratios de vente et de stocks.

#### FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	27/42

- les différentes logistiques d'approvisionnement (les flux marchand),
- les outils et les règles de gestion de stock et d'approvisionnements,
- les principaux indicateurs de gestion des stocks et d'approvisionnement à surveiller,
- les fournisseurs et les conditions d'approvisionnement,
- les outils de transmission de commande,
- les conditions et capacités de stockage,
- les politiques commerciales des enseignes et des points de vente,
- les structures d'assortiment et la typologie des magasins,
- l'analyse des marchés (spécificités locales, la concurrence),
- les événements conjoncturels qui influencent les ventes,
- les différentes formes de vente,
- les outils de gestion des assortiments (documents chiffrés, plans, etc.),
- la règle des 20/80.

#### **FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

#### **FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

-travailler avec méthode, organisation, rigueur, réactivité et pragmatisme.

#### **FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

#### **FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 10/12/2009

#### **FC10 CODE DE LA FC: FC-008319-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	28/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 3

### Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

#### **FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**

Le M.U.M. adapte avec réactivité et anticipation la répartition des linéaires, les assortiments et l'offre commerciale aux évolutions de la consommation.

Il prend en compte les évolutions de la concurrence en termes de prix, d'offre, de présentation et d'animation.

En permanence, le M.U.M. se doit de développer et d'optimiser les ventes pour faire évoluer le chiffre d'affaires et la rentabilité de sa surface de vente.

#### **FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**

Le M.U.M. est présent sur le terrain avec son équipe et au contact des clients. Il se rend à l'extérieur du magasin pour observer la concurrence, il maintient une veille permanente (nouveau, tendances du marché).

Il est dans un bureau pour préparer, organiser et analyser les opérations commerciales.

Il négocie au bureau avec les fournisseurs des propositions commerciales occasionnelles ou locales.

#### **FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**

L'organisation d'une opération commerciale (aspects budgétaires, matériels, moyens humains, approvisionnements...) est maîtrisée.

La conception de la théâtralisation d'une opération commerciale est maîtrisée..

L'évaluation des résultats d'une opération commerciale sont positifs.

Le chiffre d'affaires est supérieur à l'objectif et le classement interne par typologie de magasin s'améliore.

Les ruptures de stocks et les réclamations clients sont en baisse.

Les indices et classements par rapport à la concurrence sont favorables.

#### **FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**

- établir des budgets d'achat (collections permanentes, opérations commerciales saisonnières),
- adapter le mobilier et les implantations à la nature des opérations et des produits,
- organiser l'espace de travail de son univers marchand,
- planifier les tâches de son équipe,
- mettre en place les actions promotionnelles et saisonnières,
- maîtriser les techniques de briefing et débriefing,
- transmettre les dysfonctionnements repérés aux services compétents,
- mettre à jour un cahier d'événements et enrichir les bases de données,
- analyser, remonter et exploiter les informations obtenues auprès de la concurrence,
- traiter les informations et prendre les décisions,
- évaluer les coûts et les gains des décisions prises ou à prendre,
- formaliser des plans d'actions et proposer des mesures correctives,
- gérer des documents.

#### **FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	29/42

- les politiques commerciales des enseignes et des points de vente,
- la zone de chalandise et le positionnement des concurrents,
- le marché et les produits de son univers,
- l'identification des événements conjoncturels observés dans sa zone de chalandise,
- la concurrence (idées novatrices, présentation, théâtralisation),
- le "benchmarking" (analyse comparative),
- les méthodes et outils de relevés de prix.

#### **FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

#### **FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

- travailler avec créativité, dynamisme et combativité,
- réagir aux événements et prendre les décisions qui s'imposent,
- travailler en équipe et déléguer.

#### **FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

#### **FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 10/12/2009

#### **FC10 CODE DE LA FC: FC-008322-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	30/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 4

### Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand

**FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**

Le M.U.M. analyse les indicateurs de gestion, les compare aux objectifs définis et propose à sa hiérarchie des actions correctives sur la gestion quotidienne et prévisionnelle de l'univers marchand afin d'atteindre voire de maximaliser ses résultats objectifs.

**FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**

Cette compétence est mise en œuvre quotidiennement pour le suivi des indicateurs de gestion; les plans d'action peuvent être à court, moyen ou long terme en fonction des écarts constatés sur les différentes lignes du tableau de bord.

Le M.U.M. travaille au bureau avec les outils de gestion de l'entreprise (logiciels, documents).

Le M.U.M. organise, participe aux inventaires, soit en travaillant de nuit ou avec des horaires décalés.

**FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**

-Les résultats analysés de l'activité de l'univers sont conformes aux objectifs.

-Les plans d'action mis en place pour corriger les écarts et atteindre les objectifs sont suivis.

-Les résultats d'inventaire témoignent de la qualité des plans d'action mis en oeuvre pour faire baisser la démarque inconnue.

**FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**

- synthétiser et analyser les informations apportées par les différents outils de gestion commerciale,

- proposer et mettre en œuvre des mesures correctives,

- appliquer les procédures comptables et administratives de l'entreprise.

**FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**

- les outils de gestion commerciale,

- les règles de gestion concernant le prix de vente, le tableau de bord, les démarques, les stocks,

- les procédures financières et administratives,

- les techniques d'analyse et de synthèse de documents chiffrés,

- les principaux indicateurs de gestion à surveiller,

- les principales actions correctives en matière de gestion commerciale.

**FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

- faire preuve de discernement, analyser et prendre des décisions,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	31/42

- maîtriser ses réactions et prendre du recul dans sa réflexion.

**FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc.

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 18/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 10/12/2009

**FC10 CODE DE LA FC: FC-008323-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	32/42



## INTITULE DE LA COMPETENCE 5

### Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel

#### FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le M.U.M. élabore un budget prévisionnel de chiffre d'affaires, de marges, de frais généraux, de stocks à partir des résultats de l'exercice précédent, des impératifs de l'enseigne et du marché.

Il établit et propose ses prévisions une ou plusieurs fois par an, en tenant compte d'un calendrier imposé par l'entreprise afin d'affiner la gestion de son univers marchand.

#### FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le travail s'effectue au bureau à partir des informations recueillies et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise.

#### FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les procédures et le calendrier de la consolidation des prévisions sont respectés, Le compte de résultat prévisionnel est cohérent et ambitieux. Il tient compte des informations recueillies sur l'évolution du marché, des produits et de l'entreprise. Les prévisions sont établies suivant une méthodologie cohérente. Le choix de la méthodologie est adapté.

#### FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- collecter et analyser les différentes ressources nécessaires à l'élaboration des prévisions,
- élaborer les différents tableaux de gestion,
- utiliser l'outil de gestion bureautique et les logiciels de l'enseigne,
- vérifier la pertinence des prévisions (simulations),
- comparer ses prévisions au niveau local, régional, etc. ...,
- proposer et argumenter ses prévisions, les négocier et les faire valider à sa hiérarchie,
- présenter les prévisions validées à ses collaborateurs et les faire adhérer aux objectifs.

#### FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- la méthode d'élaboration des prévisions de l'enseigne,
- la gestion commerciale,
- les règles et procédures de gestion,
- les principaux indicateurs de gestion,
- l'évolution de l'environnement économique,

#### FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

#### FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Travailler avec rigueur, méthode et autonomie,  
Convaincre sa hiérarchie,  
Faire face aux responsabilités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	33/42

# **FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

# **FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 14/12/2009

# **FC10 CODE DE LA FC: FC-008324-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	34/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 6

### Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand

#### **FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**

Le M.U.M. adapte en permanence les ressources humaines au plus près de l'activité du centre de profit.

Il anticipe et organise le travail de l'équipe à la semaine, au mois et à l'année. Il développe les responsabilités de chacun, délègue, contrôle et valide les actions engagées en utilisant des techniques d'animation d'équipe et d'organisation du travail. Il garantit l'équité des horaires mis en place, en tenant compte de la bonne adéquation avec le flux clients et les attentes des collaborateurs. Il donne du sens à l'action et a en permanence le souci de mettre son équipe dans les conditions optimales de réussite.

Il optimise ainsi l'activité de son équipe afin de répondre aux objectifs de CA et de budget de personnel de son univers.

#### **FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**

A l'occasion d'entretiens planifiés, de briefings quotidiens, de réunions hebdomadaires ou mensuelles, le M.U.M. prépare, organise le travail de l'équipe en autonomie ou en concertation avec les membres de son équipe ou ses collègues.

#### **FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**

La productivité du personnel est en rapport avec les objectifs fixés.

Les horaires de travail respectent le Code du Travail et la Convention Collective.

Les horaires (pauses, repos, nocturnes, RTT et congés payés) sont équitables et en relation avec les flux clients.

Les indicateurs de gestion des ressources humaines (absentéisme, accident du travail, surcharges saisonnières ou ponctuelles, etc.) sont conformes aux objectifs.

#### **FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**

- planifier et organiser le travail, les horaires, les équipes,
- gérer la polyvalence et la mobilité des collaborateurs,
- contrôler le travail de l'équipe et mettre en place des mesures correctives,
- appliquer et faire appliquer des règles liées à la législation du travail et au règlement intérieur,
- organiser l'équipement et le matériel de l'espace de travail,
- communiquer des informations écrites et verbales,
- appliquer les directives en matière de gestion des Ressources Humaines de l'entreprise.

#### **FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**

- les politiques en matière de ressources humaines de l'enseigne,
- les outils de gestion de suivi en matière de ressources humaines,
- la définition des principales fonctions et tâches des collaborateurs du Manager (profils de poste ou fiche emploi),
- la législation du travail et la convention collective de l'entreprise,
- les contraintes liées à la nature du produit dans l'organisation du travail,
- les principaux dysfonctionnements du rayon en matière d'organisation du travail,
- les techniques d'organisation et de planification des tâches,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	35/42

- les techniques d'établissement des horaires du personnel (logiciels spécifiques),
- les techniques de management en matière de répartition des tâches, délégation, suivi des activités et contrôle,
- les techniques de communication,
- les techniques de gestion du temps.

**FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Travailler avec organisation et discernement

Avoir l'ascendant sur l'équipe et savoir déléguer

Faire preuve d'objectivité et d'équité

Etre disponible pour ses collaborateurs

**FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 10/12/2009

**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008321-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	36/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 7

### Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand

#### FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le M.U.M. gère les ressources humaines de façon prévisionnelle en tenant compte de l'évolution des emplois et de l'adaptation des compétences qui en découle.

Il accompagne par la formation les membres de son équipe de façon permanente ou ponctuelle et de manière individuelle ou collective.

Il intègre et accompagne individuellement les membres de son équipe au quotidien et dans la gestion de leur évolution professionnelle, dans le but d'accroître le professionnalisme, l'autonomie des collaborateurs et la productivité du centre de profit.

#### FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le M.U.M. organise les entretiens planifiés d'évaluation, de formation ou de sanction de manière individuelle dans son bureau.

Les réunions hebdomadaires ou mensuelles se déroulent en salle de réunion, les briefings quotidiens se font sur la surface de vente ou dans les réserves avant l'ouverture du magasin.

#### FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La détection des besoins en formation de son équipe et la planification des actions nécessaires à mettre en place.

Les besoins en formation détectés et le plan de formation sont en adéquation.

Les techniques de construction et de réalisation d'une action de formation sont appliquées.

Le taux annuel de promotions (potentialité d'évolution à disposition de l'entreprise) est conforme aux objectifs.

Les employés du rayon sont polyvalents et autonomes, ils appliquent les connaissances acquises en formation.

#### FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- valoriser le travail de chaque membre de son équipe,
- proposer et accompagner des parcours professionnels individuels,
- évaluer et optimiser l'activité des collaborateurs,
- mener des entretiens individuels,
- communiquer des informations écrites et verbales,
- maîtriser les outils bureautiques,
- appliquer les directives en matière de gestion des ressources humaines de l'entreprise,
- utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise,
- contribuer au recrutement et faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs et stagiaires recrutés dans le cadre de sa délégation,
- préparer, planifier et animer des actions de formation,
- mobiliser son équipe au tutorat et aux techniques d'intégration d'un nouvel arrivant,
- maîtriser les techniques de la gestion de conflit.

#### FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- les politiques en matière de formation des personnels de l'enseigne,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	37/42

- la définition des postes et profils souhaités,
- la législation du travail en matière de formation professionnelle,
- l'offre de formations de son entreprise et des organismes de formation associés à l'enseigne,
- la convention collective,
- les connaissances techniques des produits et de la législation s'y référant,
- les différents types et styles de management,
- les techniques formatives et d'animation de formation,
- les techniques de communication,
- les techniques d'entretien individuel,
- les techniques de recrutement.

#### **FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

#### **FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Le M.U.M. a le sens de l'organisation et de la pédagogie.

Il est capable d'anticiper. Il a le goût du contact humain et doit savoir être patient.

Il fait preuve d'empathie, il sait écouter et il est disponible pour ses collaborateurs.

#### **FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

#### **FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 08/12/2009

#### **FC10 CODE DE LA FC: FC-008326-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	38/42

## INTITULE DE LA COMPETENCE 8

### Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

**FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**

Le M.U.M concilie les impératifs économiques de l'entreprise, les différentes situations professionnelles et la motivation du personnel en développant une stratégie sociale équitable. Il implique, fait participer son équipe à l'élaboration et à la mise en oeuvre de projets de son entreprise qui peuvent concerner des axes innovants sur le développement durable et l'économie solidaire.

**FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**

Le M.U.M. met en oeuvre cette compétence dans l'organisation d'évènements commerciaux de son univers marchand, intégrant les préoccupations sociétales du développement durable et de l'économie solidaire, dans son univers.

**FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**

L'ensemble de l'équipe connaît les projets et les objectifs.

L'équipe est impliquée aux groupes de travail et aux différents comités.

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

**FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**

- maîtriser les outils bureautiques,
- valoriser le travail de chaque membre de son équipe,
- encourager ou sanctionner,
- favoriser l'expression et la créativité,
- maîtriser les techniques de conduite de réunion,
- convaincre et impliquer ses collaborateurs,
- animer un groupe,
- entretenir la motivation,
- "coacher".

**FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**

- les techniques de conduite de réunion,
- les techniques de management,
- la législation du travail,
- les conventions du " Grenelle Environnement " avec la distribution ainsi que les conventions spécifiques de l'enseigne.

**FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

/

**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Savoir écouter les membres de son équipe, analyser des situations, prendre des décisions.  
Faire preuve d'assurance et de confiance en soi.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	39/42

# **FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Presse Professionnelle :

- Libre Service Actualités (L.S.A.)
- Points de Vente
- Linéaires
- etc. ...

Différents sites internet (ex : legrenelle-environnement.fr)

Conventions Collectives

Répertoire Opérationnel des Métiers (ROME ANPE)

Cahiers de l'ONISEP

# **FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 17/11/2009

**Auteur:** STEPHAN ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 10/12/2009

# **FC10 CODE DE LA FC: FC-008325-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	40/42



Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	REAC	6	09/04/2009	14/12/2009	41/42

## **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 droits 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 quelconques."



**association nationale pour la formation professionnelle des adultes**  
**Ministère chargé de l'emploi**