UNIVERSITÉ DE ROUEN NORMANDIE

Normandie Université

CFC CFA CENTRE UNIVERSITAIRE DE FORMATION CONTINUE ET PAR ALTERNANCE

LIVRET DE SUIVI

LP Commerce et distribution

Gestion et management de rayon - GSA

DISTRISUP MANAGEMENT
FORMATIONS UNIVERSITAIRES EN COMMERCE ET DISTRIBUTION



2020 / 2021

Ce livret appartient à _____

en contrat du __ __ / __ __ / __ __ __ __ au __ __ / __ __ / __ __ __ __

au sein de l'entreprise _____

dans le service _____

en tant que _____

CFA-CFC.UNIV-ROUEN.FR

02 35 14 60 76

alternance@univ-rouen.fr

Bâtiment Michel Serres,
rue Thomas Becket
76130 Mont-Saint-Aignan

ENSEIGNE / VILLE : CODE POSTAL :

ADRESSE ……

LE MAITRE D'APPRENTISSAGE :

NOM - Prénom : ……

FONCTION / TITRE : ……

SERVICE / SECTEUR / RAYON……

Tél ……Fax ……

E-mail : ……

Eventuellement nom et coordonnées d'une autre personne suivant l'apprenti :

LE TUTEUR UNIVERSITAIRE

NOM - Prénom : ……

FONCTION / TITRE :……

Adresse : ……

Tél …… e-mail : ……

Responsable Pédagogique, Directeur des Etudes DistriSup : Mme Hélène HOUISSE

E-mail : helene.houisse@univ-rouen.fr Tél : 06 83 16 88 32

Secrétariat DistriSup : Mme Sonia SAIDI

E-mail : sonia.saidi1@univ-rouen.fr Tél : 02 32 76 97 00

www.associationdistrisupmanagement

LIVRET DE L'ALTERNANT GSA

Licence Professionnelle

Commerce et Distribution

Management et Gestion de Rayon

Année 2020 / 2021

TABLE DES MATIERES

PREMIERE PARTIE

I. LE RESEAU DISTRISUP MANAGEMENT

I.1 Le réseau DISTRISUP MANAGEMENT p 5
I.2 Editorial p 7
I.3 Présentation générale de DISTRISUP MANAGEMENT p 8

II. ORGANISATION GENERALE DE LA FORMATION

II.1 Maquette des enseignements
II.2 Recrutement p 10
II.3 L'alternance
II.4 Les périodes en magasin p 11
II.5 Les objectifs de chaque période en magasin p 12
II.6 Rôle du Tuteur en entreprise p 13
II.7 Rôle du Tuteur Universitaire p 14
II.8 Rôle du Responsable pédagogique p 17
II.9 Règlement de l'IUT p 18

III. LE PROJET TUTEURE ET LE MEMOIRE

III.1 Les enjeux p 23
III.2 Les modalités p 24
III.3 Le calendrier du projet mémoire p 25

IV. CALENDRIER ET AGENDA DES RENCONTRES

IV.1 Calendrier 2019/2020 p 29
IV.2 Agenda des rencontres p 30

DEUXIEME PARTIE

I. DETAIL DES VISITES EN MAGASIN ET SUIVI DE L'APPRENTI

I.1 Activités détaillées : Manager de Rayon en hyper ou supermarché p 32
I.2 Principes de la progression et de l'évaluation en magasin p 33

II. ALTERNANCE 1 EN MAGASIN

Fiche 1 : Objectifs en magasin p 35
Fiche 2 : Magasin – entretien de début de 1ère période p 38
Fiche 3 : Magasin – entretien de fin de 1ère période p 39
Fiche 4 : Magasin – évaluation 1ère période p 40
Fiche 5 : Université : 1ère période de formation p 41

III. ALTERNANCE 2 EN MAGASIN

Fiche 1 : Université : 2ème période de formation p 43
Fiche 2 : Objectifs en magasin p 44
Fiche 3 : Magasin – entretien de début de 2ème période p 46
Fiche 4 : Magasin – entretien de fin de 2ème période p 47
Fiche 5 : Magasin – évaluation 2ème période p 48

IV. ALTERNANCE 3 EN MAGASIN

Fiche 1 : Université : 3ème période de formation p 50
Fiche 2 : Objectifs en magasin p 51
Fiche 3 : Magasin – entretien de début de 3ème période p 53
Fiche 4 : Magasin – entretien de fin de 3ème période p 54
Fiche 5 : Magasin – évaluation 3ème période p 55

V. ALTERNANCE 4 EN MAGASIN

Fiche 1 : Université : 4ème période de formation p 57
Fiche 2 : Objectifs en magasin p 58
Fiche 3 : Magasin – entretien de début de 4ème période p 60
Fiche 4 : Magasin – entretien de fin de 4ème période p 61
Fiche 5 : Magasin – évaluation 4ème période p 62
Fiche 6 : Synthèse annuelle p 63

VI. SUIVI DE L'ALTERNANT PAR LE TUTEUR UNIVERSITAIRE

Fiche 1: 1er contact : entretien téléphonique p 67
Fiche 2 : 2ème contact : visite en magasin p 69
Fiche 3 : 3ème contact : entretien téléphonique p 70
Fiche 4 : 4ème contact : visite en magasin p 71
Fiche 5 : Fiche de cadrage p 72

PREMIERE PARTIE

I

LE RESEAU DISTRISUP MANAGEMENT

I.1 LE RESEAU DISTRISUP MANAGEMENT

UNIVERSITES - UFR PARTENAIRES

Par ordre chronologique d'entrée dans le réseau.

- Université de Lorraine - Nancy I - UFR AES
- Université Paris I - IAE
- Université Lyon - IAE
- Université de Nice - Faculté de Droit
- Université de Limoges - Campus IUT
- Université de Toulouse III - Campus IUT
- Université de Lille I - IAE
- Université Montpellier I - ISEM
- Université d'Aix-Marseille
- Université Paris XII - IUT Sénart Fontainebleau
- Université de Strasbourg III - IAE
- Université de Grenoble II - IUP Commerce- Vente
- Université d'Angers - Campus IUT
- Université de Bordeaux IV
- Université de Rouen Normandie – IUT/IAE
- Université de Dijon – IAE Dijon
- Université de Cergy Pontoise – IUT de Sarcelles

ENTREPRISES PARTENAIRES

- ACTION
- ALINEA
- AUCHAN HYPERMARCHE
- BRICODEPÔT
- CARREFOUR
- MARKET
- CASINO
- CONFORAMA
- GEANT CASINO
- GROUPE BERNARD HAYOT
- LEROY MERLIN
- LIDL
- METRO
- MONOPRIX
- SCHIEVER
- STOKOMANI
- AUCHAN SUPERMARCHE
- SUPERMARCHES MATCH

Partenaire associé : Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD)

L'Association DistriSup Management est une **association loi de 1901** constituée par des grandes enseignes de la distribution pour développer un partenariat avec les universités afin de **favoriser le développement d'une formation universitaire de qualité par apprentissage** dans le secteur de la distribution.

I.2 EDITORIAL

UN PARTENARIAT UNIVERSITE – ENTREPRISES REUSSI

Pour faire face à leur développement et à leur croissance rapide, les entreprises de la Grande Distribution ont eu la volonté de former à ce métier des jeunes à potentiel d'évolution, futurs cadres.

De leur côté, les universités ont beaucoup évolué depuis quelques années : en sus de leurs activités fondamentales de Recherche et de Formation générale, elles se sont de plus en plus tournées vers la voie de la professionnalisation.

Le rapprochement de ces deux volontés a permis la naissance de la « **Licence Professionnelle Commerce, option Distribution, Mention Management et Gestion de Rayon »** formation qui répond directement aux besoins de la profession. L'atout de cette **formation** est d'être à la fois **paritaire et alternée, universitaire et diplômante, gratuite et rémunérée, car en alternance.** La formation en alternance permet en effet de réussir l'osmose entre l'**acquisition des savoirs**, leur **mise en œuvre** et leur **transformation en compétences**, fournissant ainsi aux alternants les bases nécessaires à la réussite de leur vie professionnelle.

Le programme est conçu en partenariat étroit avec les enseignes de l'association DistriSup Management membres de la FCD (Fédération du Commerce et de la Distribution.).

Ce livret est le fruit de ce travail en commun, et permet d'atteindre les objectifs de qualité qu'il est légitime de se fixer pour un tel enjeu : la réussite des jeunes dans leur carrière.

Prenez soin de le suivre à la lettre !!

I.3 PRESENTATION GENERALE DE DISTRISUP MANAGEMENT

Qu'est ce que DISTRISUP MANAGEMENT ?

DISTRISUP MANAGEMENT est une association de loi 1901 qui regroupe les plus grands distributeurs français.

Derrière ce terme issu de l'inversion de « Techniques de Distribution », se cache une formation très professionnalisée dont le titre officiel est : « Licence Professionnelle Commerce, option Distribution, Mention Management et Gestion de Rayon ».

Comment est née DISTRISUP MANAGEMENT ?

Créée en 1985 à Strasbourg à l'initiative de la Fondation de la Distribution en partenariat avec l'Université Robert Schumann et des Distributeurs (CASINO, CEDIS, Société Alsacienne de Supermarchés), cette formation s'est développée progressivement sur d'autres centres : Paris en 1987, Brest en 1990.

Courant 94-95, les Directeurs des Etudes Christian Lhermie et Philippe Alart des Centres Distech de Paris et Strasbourg (transféré en octobre 1996 à Nancy) ont créé avec les Distributeurs une toute nouvelle Association (Association Distech / Grandes Surfaces) pour pérenniser et développer le diplôme Distech : Gestion du Point de Vente / Grandes Surfaces.

Ont été ouverts, depuis, les sites de Lyon en 1996, Nice en 1997, Limoges en 1998, Toulouse en 1999, Montpellier et Lille en 2001, Aix et Sénart en 2003, Strasbourg, Grenoble et Angers en 2005, Bordeaux en 2007.

Sont membres de l'Association à ce jour : ALINEA, AUCHAN RETAIL, BRICODEPOT, CARREFOUR, MARKET, CASINO, CONFORAMA, GEANT CASINO, GROUPE BERNARD HAYOT, LIDL, MAISON DEPOT, METRO, MONOPRIX, SCHIEVER, STOKOMANI, AUCHAN SUPERMARCHE, Supermarchés MATCH, TOYS'R'US. D'autres entreprises du Commerce et de la Distribution pourront également être associées si elles respectent les conditions de la charte définie par l'Association, en collaboration avec les Centres Universitaires.

Pour quelle finalité ?

L'ambition de DistriSup a toujours été de former d'abord des jeunes Managers de rayon à potentiel d'évolution, futurs cadres compétents et immédiatement opérationnels de la Grande Distribution moderne.

II

ORGANISATION GENERALE DE LA FORMATION

II.1 MAQUETTE DE FORMATION

MODULES	CREDITS ECTS	DUREE EN HEURES		
		CM	TD	TOTAL
U.E. : I FONCTION DE GESTION	**12**			**135**
• Gestion comptable et financière	3	20	20	40
• Logistique	3	20	15	35
• Anglais	2	10	10	20
• Gestion de l'information	2	0	20	20
• Droit de la distribution	2	10	10	20
UE : II FONCTION COMMERCE	**12**			**145**
• Connaissance de la distribution	2	15	10	25
• Marketing du distributeur	4	25	25	50
• Gestion de la relation client en magasin	3	15	15	30
• Merchandising	3	20	20	40
UE : III FONCTION MANAGEMENT	**12**			**170**
• Connaissance de soi et développement personnel	2	15	15	30
• Gestion et animation d'équipe	4	30	30	60
• Prise de décision et pilotage	2	10	10	20
• Droit social	2	15	15	30
• Jeu d'entreprise	2	15	15	30
UE : IV PROJET TUTEURE	**9**		**150**	**150**
• MISE EN SITUATION DE PROJET ET CONDUITE D'UNE MISSION DE FIN D'ETUDES	9		150	150
UE : V STAGE (ACTIVITES EN ENTREPRISES)	**15**			
• PRESENCE DANS L'ENTREPRISE SUR UNE PERIODE GLOBALE DE 32 SEMAINES	15			
TOTAL	**60**			**600h**

II.2 RECRUTEMENT

Les jeunes alternants sont sélectionnés par les Distributeurs et le Centre Universitaire.

Ils sont au minimum titulaires d'un diplôme BAC + 2 (BTS, DUT, DEUG…) ou admis au titre de la VAE.

II.3 L'ALTERNANCE

C'est une formation paritaire Université-Distributeurs :

- Elle est financée en grande partie par les Distributeurs, et dans certains cas, par les Conseils Régionaux.
- Les professionnels, aux côtés de l'équipe pédagogique, participent aux jurys de sélection, de soutenance du projet tuteuré, interviennent sous forme de conférences, d'enseignements pratiques sur le métier et participent aux délibérations du jury final.
- Les Distributeurs proposent les contrats d'apprentissage et assurent les périodes de formation en entreprise.

Les Alternants suivent des séquences de cours suivies de périodes de formation en magasin de 3 à 10 semaines.

NB : LES ALTERNANTS SONT DES SALARIES DE L'ENTREPRISE ET NON DES « STAGIAIRES ».
ILS DOIVENT DONC ETRE PRESENTES AU PERSONNEL COMME MEMBRES EFFECTIFS DE L'EQUIPE, détachés en formation durant certaines semaines de l'année.

II.4 LES PERIODES EN MAGASIN

En principe, chaque alternant effectue l'ensemble de ces périodes dans le même point de vente selon le schéma ci-joint (Organisation de la Formation) qui correspond à la meilleure coordination entre les périodes théoriques et pratiques de la formation.

Ces périodes sont organisées, préparées et évaluées sous la responsabilité du Directeur des Etudes chargé des relations avec les entreprises pour le suivi global des jeunes.

Par ailleurs, chaque point de vente désigne un « Maître d'apprentissage » qui suit la progression du jeune alternant et le note à la fin de chaque période de formation en magasin à l'issue de l'entretien d'évaluation (cf. grilles d'évaluation et de notation se trouvant à l'intérieur du livret de l'alternant)

De même un « Tuteur Universitaire » assure le suivi de l'alternant pendant sa scolarité et l'accompagne dans l'élaboration de son projet tuteuré.

© Association DistriSup Management

II.5 LES OBJECTIFS DE CHAQUE PERIODE EN MAGASIN

Sous la responsabilité de l'Enseigne et du Maître d'apprentissage, et en collaboration avec le Centre Universitaire (cf. Référentiels tâches en annexe), 4 périodes de formation en entreprise-partenaire sont programmées :

PREMIERE PERIODE

Découvrir l'entreprise, les produits, les métiers.
Découvrir et pratiquer le métier d'employé libre service ou de vendeur
Identifier le circuit marchandise.

DEUXIEME PERIODE

Pratiquer le métier d'employé libre service ou de vendeur qualifié.
Etre capable d'approvisionner une famille de produits.
Etre capable de réaliser une vente ou de répondre à une attente de la clientèle.

TROISIEME PERIODE

Maîtriser et pratiquer le métier d'employé principal.
Découvrir le métier de Manager de rayon.
Avoir participé à la gestion commerciale des produits (prix, implantation, promotion).
Gérer une famille de produits en autonomie.

QUATRIEME PERIODE

Connaître les principaux indicateurs de gestion d'un rayon.
Confirmer la capacité à assurer les fonctions de manager de rayon
Remplacer le manager de rayon pendant ses congés.

NB : Cette progression peut varier légèrement en fonction des spécificités de chaque enseigne (Hypermarché, Supermarché)

SUR L'ANNEE

L'entreprise :
Evalue régulièrement son alternant pour le faire progresser.
Contribue à la formation pour permettre la réussite au diplôme.
Donne les moyens et l'aide pour la réalisation du projet tuteuré et du Mémoire.
Intègre l'alternant comme un collaborateur salarié et le positionne comme un futur Manager de Rayon.

II.6 ROLE DU TUEUR EN ENTREPRISE (MAGASIN)

SON STATUT

C'est un responsable en fonction depuis quelques années ; il a fait la preuve de ses compétences de manager et de ses qualités pédagogiques pour encadrer les apprentis.

SES MISSIONS

1. Vis-à-vis de l'Alternant

- Accueillir l'alternant.
- Lui faire découvrir l'entreprise et les différents services.
- L'aider à maîtriser les différents aspects du métier.
- L'accompagner dans sa progression personnelle, notamment par l'aide à la transformation en actions concrètes des acquis théoriques dispensés par l'Université : phasage théorie / terrain, en particulier prendre connaissance à chaque retour du jeune en magasin des contenus vus en cours durant la période en centre (voir syllabus).
- Fixer des objectifs de progression à chaque retour du jeune en magasin.
- Réaliser régulièrement des entretiens d'évaluation.
- Accompagner l'alternant dans l'acquisition de la compétence managériale.
- Rencontrer l'alternant pour faire l'évaluation juste avant chaque retour en centre universitaire et porter ses appréciations sur le livret de l'apprenti.
- Encadrer sur le terrain le travail de projet tuteuré.

2. Relations avec le centre universitaire

- Recevoir le Directeur des Etudes ou le Tuteur Universitaire selon le planning.
- Assister aux réunions des Tuteurs en entreprise organisées par le Centre Universitaire ou le FCA : réunions obligatoires (1 à 2 par an).

MERCI DE COMPLETER ET SIGNER CI-DESSOUS :

Pris connaissance le :

Signature du Maîtres d'apprentissage

Signature de l'Alternant

II.7 ROLE DU TUTEUR UNIVERSITAIRE

Le Tuteur Universitaire est le Directeur des Etudes ou du Programme, qui peut déléguer cette fonction à un enseignant-chercheur ou un enseignant titulaire, ou un professionnel associé à l'IUT reconnu pour ses compétences pédagogiques.

Missions et tâches

Accompagner l'alternant pendant son année de formation à DistriSup, tant au Centre Universitaire que dans son magasin, à savoir

- Rencontrer 2 à 3 fois dans l'année, simultanément, l'alternant et le Tuteur en entreprise.
- Accompagner l'alternant pendant ses périodes au Centre Universitaire, et le rencontrer à chaque période de présence en centre.
- Etre son référent en ce qui concerne les alternances (au sens d'acquisition de nouveaux savoirs) tant en centre qu'au sein de l'entreprise : travail d'écoute éventuelle et bilan périodique de la formation, apporter un soutien pédagogique le cas échéant.
- Encadrer sur le plan théorique le projet tuteuré jusqu'au mémoire et sa soutenance.
- Participer aux réunions pédagogiques pour faire remonter les suggestions d'amélioration du process.

Actions concrètes à mener

Rencontre de l'alternant et du Tuteur en magasin

Le Tuteur doit assurer au moins 2 visites en magasin pour rencontrer simultanément le maître d'apprentissage statutaire[1] et l'Alternant, pour faire le point :

- Du développement personnel de l'Alternant en regard du cahier des charges décrit dans le livret d'alternance et de sa bonne intégration dans le magasin.
- De l'avancement du projet tuteuré et de l'assistance apportée par le magasin.

Les dates sont fixées directement par le tuteur et le Maître d'apprentissage.
Le Tuteur avertit le secrétariat de la filière DistriSup Management, qui transmettra au correspondant de l'enseigne.
Lors de la prise de rendez-vous, il est prudent de rappeler au Maître d'apprentissage que l'Alternant doit être présent à cette réunion avec son livret.

[1] Selon les enseignes, le maître d'apprentissage est soit celui qui est au contact direct de l'alternant (manager ou gestionnaire de rayon) soit son supérieur hiérarchique (manager de secteur ou directeur de magasin- ceci pour les supermarchés). Dans ce cas il est souhaitable que les deux responsables d'entreprise participent à l'entretien.

Lors de l'entretien, le Tuteur doit

- Vérifier que les objectifs de la période ont été fixés et signés
- Interroger l'alternant pour remplir la partie « missions confiées », la manière dont l'alternant a ressenti ces missions et dont elles se sont déroulées, puis interroger le Maître d'apprentissage pour obtenir confirmation et avis
- Vérifier le respect des référentiels (ex : première rencontre : cocher dans le référentiel ce qui a été fait effectivement pour l'intégration)
- Remplir le livret de l'alternant, pour les pages concernées pour ces différents points
- Faire un point sur la thématique du projet tuteuré

Ce compte rendu sera photocopié et transmis par le secrétariat au correspondant de l'enseigne.

En cas de problème important détecté au cours de l'entretien, le Tuteur préviendra d'urgence la Direction des Etudes.

Rencontrer l'alternant au Centre Universitaire

Le tuteur rencontre l'alternant au moins **une fois à chaque période** au Centre Universitaire
Généralement, la première rencontre ayant lieu lors de la première semaine du retour en centre. Cette rencontre est normalement à l'initiative de l'alternant. En cas de défaillance de celui-ci, le tuteur provoquera l'entretien.
Le livret de l'alternant, amené par lui, servira de base à l'échange.

Objet de l'entretien

- **Vérifier que** « l'entretien de sortie » a bien été réalisé en magasin (voir le livret) et signé ; **vérifier également que les référentiels, la grille d'évaluation et la notation** ont bien été réalisés ; la notation doit avoir été faite dans des proportions acceptables (pas de « A » systématique car personne ne peut être parfait en tout) et la note globale doit être cohérente avec les évaluations qualitatives.
- **Faire le point sur la progression personnelle** de l'Alternant et les éventuelles difficultés rencontrées tant en centre qu'en magasin,
- **Faire le point sur le projet tuteuré et mémoire**
- **Fixer conjointement les objectifs** à atteindre pour le prochain entretien.

Le contenu des entretiens est reporté sur le livret.

.

Les informations

Vous connaissez les dates de présence en magasin et en centre grâce au calendrier : il est prudent de **reporter ces dates d'ores et déjà sur votre agenda.**

Les notes obtenues en contrôle continu dans les matières seront transmises au tuteur et au Maître d'apprentissage, ainsi que tout élément utile pour le bon accompagnement de l'alternant (notamment les difficultés d'étude, en magasin ou diverses dont la filière DistriSup Management aurait connaissance).

Le Tuteur avisera de même la Direction des Etudes de tout élément utile pour le bon suivi de l'alternant.

Le projet tuteuré et le mémoire

Le tuteur a un rôle particulièrement important pour la validation de la problématique (soumise à aval définitif de la Direction des Etudes), du plan et de la méthodologie. Il sera aussi conseil pour la recherche bibliographique et les contacts extérieurs.

Il veillera à ce que théorie et pratique soient équilibrées et s'enrichissent l'une l'autre, la théorie devant servir d'éclairage à la pratique et la pratique servir de base au questionnement théorique ; il convient d'éviter que les deux parties apparaissent comme indépendantes l'une de l'autre.

Il sera exigeant avec l'alternant sur la rigueur de la démarche et la largeur du champ investigué, tout en se souvenant que l'alternant est en licence professionnelle et issu d'une formation souvent très pratique (BTS ou DUT). Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre spécifique sur le projet tuteuré.

La **grille d'évaluation** insérée dans le livret donne les critères à prendre en considération pour l'évaluation ; elle **doit être remplie séparément par le Tuteur et le Coordonnateur enseigne AVANT la soutenance**, les notes étant ensuite reportées sur la fiche de consolidation.

Le Tuteur Universitaire est membre du jury de soutenance.

MERCI DE COMPLETER ET SIGNER CI-DESSOUS :

Date et signatures	
Nom et Signature du Tuteur	Nom et Signature de l'Alternant

II.8 ROLE DU RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

LE RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

- Assure le cadrage général.
- Accueille les alternants à chaque retour à l'IUT pour une évaluation globale du déroulement de la période entreprise.
- Les rencontre globalement et individuellement avant leur départ de l'IUT pour une évaluation de la période IUT et la validation des objectifs de la prochaine période entreprise.

NOTES PERSONNELLES, REMARQUES, SUGGESTIONS

III

LE PROJET TUTEURE ET LE MEMOIRE

III.1 LES ENJEUX

Le projet tuteuré (et le mémoire qui en découle) est un acte majeur de la formation. Il est la synthèse des acquis de toute l'année. Il a un **poids important** dans la note finale.

Il a un enjeu de formation : il permet à l'étudiant, à partir de la résolution d'un problème complexe et concret, d'aborder toutes les facettes de la maîtrise d'un rayon, dans le cadre des orientations du magasin et de sa société, d'enrichir ses outils conceptuels d'analyse et de compréhension de son métier, d'élargir son champ et d'affiner son acuité de perception du monde qui l'entoure, notamment professionnel.

Il a un enjeu d'action : il permet à l'étudiant de développer son aptitude à l'autonomie et sa capacité à prendre des initiatives pour mener à bien une mission d'ampleur certaine.

Il a un enjeu d'évaluation : il s'agit pour l'étudiant de montrer sa capacité à saisir un problème dans toutes ses dimensions, de le conceptualiser et de le résoudre dans la pratique en prenant en compte toutes les facettes identifiées ; et de présenter tout cela dans un document écrit.

Il ne s'agit pas d'un rapport de stage ou d'activité, ni d'une monographie thématique, mais de la résolution d'un problème concret, nécessitant de :

- Bien cerner la question et de poser une problématique.
- D'élaborer une méthodologie de résolution.
- De collecter des informations : cela donnera lieu à des mesures sur le terrain, à des contacts hors du strict environnement magasin (fournisseurs, centrale d'achat, services centraux, etc.) et à une recherche dans la littérature.
- De proposer des solutions et si possible de les mettre en œuvre, pour en tirer des enseignements.

Pour cela, le problème traité DOIT ETRE:

- Opérationnel et correspondant à une question posée au magasin.
- En lien avec le devenir professionnel de l'étudiant.
- Suffisamment large pour mettre en œuvre l'ensemble des acquis de la formation, nécessiter des contacts hors de la sphère immédiate de l'Alternant et permettre une revue de littérature.
- Et suffisamment précis pour pouvoir être résolu dans les délais et les volumes impartis.

III.2 LES MODALITES

Le mémoire donne lieu à un rapport écrit de 40 à 50 pages (hors annexes) et à une soutenance orale.
Chaque étudiant sera accompagné par son tuteur universitaire qui sera son référent pour ce travail. De même, il sera assisté par son tuteur en magasin.

L'écrit

Le mémoire écrit devra comporter :

- Une partie posant le problème, sa justification, ses enjeux, son importance, les limites de l'étude ;
- Un état des recherches effectuées tant dans la littérature que sur le terrain, avec une justification de la méthodologie d'approche ;
- Les solutions proposées, leur mise en œuvre et les résultats obtenus ;
- Les leçons tirées du travail et les orientations à proposer : ce dernier point est important ; il s'agit de faire le retour d'expérience, qui permet de bien ancrer les acquis de ce projet.

Puisque une des missions du Manager de Rayon est de bien conduire les hommes de son équipe, il paraît normal d'attendre que pour la plupart des mémoires, l'aspect humain de la problématique soit traité.

L'oral

Le jury est composé :

- Du Directeur de la Licence ou son représentant
- Du Tuteur universitaire
- Du Correspondant enseigne.

Le Tuteur en entreprise participe, mais ne note pas puisqu'il a déjà noté l'étudiant pour les présences et travaux durant les périodes en entreprise, dont la réalisation du mémoire fait également partie.

La soutenance dure 45 minutes et comporte trois temps :

1- Un exposé sur le projet tuteuré (20 minutes maximum) : il s'agit de convaincre le jury de l'importance du problème et de l'efficacité des propositions, en utilisant les moyens de communication appropriés.

2- Un échange avec le jury, réponses aux questions, permettant de vérifier la bonne maîtrise du métier de Manager de Rayon (20'maximum). Puis l'étudiant quitte la salle

3- Un débat entre les évaluateurs (5') en l'absence de l'étudiant, pour porter la note proposée au jury.

III.3 LE CALENDRIER DU PROJET / MEMOIRE

Une des difficultés du projet tuteuré est la gestion du temps : le mois de septembre 2021 est très loin quand on est en octobre 2020. Or la multiplicité des travaux à effectuer tant en magasin qu'en Centre Universitaire fait qu'en définitive le temps est compté pour faire un travail sérieux et formateur sur le projet tuteuré. Le présent calendrier vise à baliser l'itinéraire pour arriver au bout du travail dans les meilleures conditions : il est à adapter en fonction des circonstances avec le Tuteur Universitaire.

Les dates sont impératives

1ère période en magasin : Choix du thème et première ébauche du sujet.

1ère période en CU : Travail sur la pertinence et les intérêts du sujet envisagé

2ème période en magasin : Définition précise du sujet, élaboration de la problématique et d'un projet de plan ; collecte des informations terrain.

2ème période en CU : Travail sur le plan du mémoire, recherche de littérature et approfondissement du sujet.

3ème période magasin : Elaboration des solutions et mise en œuvre.

3ème période en CU : Rédaction des premières parties du rapport et préparation du diaporama.

4ème période en CU : Présentation orale partielle en groupe.

4ème période en magasin : Finalisation de la rédaction du mémoire et préparation de la soutenance.

Rédaction définitive du mémoire

L'Alternant veillera à rencontrer au moins une fois par période respectivement son Tuteur en entreprise et son Tuteur Universitaire, pour faire le point d'avancement.

IV

CALENDRIER ET AGENDA DES RENCONTRES

IV.1 CALENDRIER ET AGENDA DES RENCONTRES

DATES	PROGRAMME
01/09 au 25/09 : 4 semaines	Mardi 1er septembre 2020 (9h) : accueil à l'IUT. Mardi 08 septembre 2020 (9h30) : réunion des Maîtres d'Apprentissage. 1ère période de formation en Magasin (1.1)
28/09 - 16/10 : 3 semaines	Cours
19/10 - 13/11 : 4 semaines	1ère période de formation en Magasin (1.2)
16/11 - 05/12 : 3 semaines	Cours
07/12 - 09/01 : 5 semaines	2ème période de formation en Magasin (1 semaine congé)
11/01 – 05/02 : 4 semaines	Cours
08/02 - 05/03 : 4 semaines	3ème période de formation en Magasin (3.1)
08/03 - 26/03 : 3 semaines	Cours + examens partiels (1° partie)
29/03 - 09/04 : 2 semaines	3ème période de formation en Magasin (3.2)
12/04 - 23/04 : 2 semaines	Cours
26/04 – 14/06 : 3 semaines	4ème période de formation en Magasin (4.1)
17/05 - 11/06 : 4 semaines	Cours + examens partiels (2° partie)
14/06 – 01/09 : 11 semaines	4ème période de formation en Magasin (4.2) dont finalisation du Mémoire + envoi du mémoire à l'IUT TC DistriSup pour le **20/08/21** dernier délai et solde des congés. Présence obligatoire de l'Alternant à l'IUT TC pour une journée d'examen final (soutenance du Mémoire).
Résultats	Parution des résultats (délivrance, courant octobre, d'une attestation officielle dans l'attente du Diplôme, puis envoi du Diplôme généralement courant 1er semestre 2022).
Session de rattrapage	En principe, en septembre 2021

NB : 2 fois 1 semaine de congé en anticipation entre le 1er janvier et le 31 mai, durant les périodes en magasin, conformément aux directives nationales des enseignes.

IV.2 AGENDA DES VISITES EN MAGASIN

Deux ou trois visites du Tuteur ou du Directeur des Etudes

Ces visites dans le Magasin formateur d'accueil seront assurées par le responsable pédagogique et/ou le Tuteur universitaire. Ces rencontres-échanges Ecole-Entreprise - Alternant, sur le terrain, sont très riches d'enseignements et participent à l'optimisation du partenariat.

Rencontre	Personnes concernées	Modalités	Dates limites
1er contact	Tuteur Maître d'Apprentissage	Téléphone	1ère Période
2ème contact	Tuteur Alternant Maître d'Apprentissage	Visite	2ème période
3ème contact	Tuteur Alternant Maître d'apprentissage	Téléphone	3ème période
4ème contact	Tuteur Alternant Maître d'apprentissage	Visite	4ème période

NB : Le responsable pédagogique assure la visite de cadrage - contrôle.

Le « Coordinateur Enseigne » sera avisé à l'avance des dates de visite afin qu'il puisse y participer s'il le souhaite.

Par ailleurs, pour une bonne coordination dès le démarrage, les Maîtres d'apprentissage doivent assister à la réunion organisée à l'IUT en début de programme.

DEUXIEME PARTIE

I

DETAILS DES ACTIVITES EN MAGASIN ET SUIVI DE L'ALTERNANT

I.1 ACTIVITES DETAILLEES
MANAGER DE RAYON EN HYPER OU SUPERMARCHE

Mission

Il gère et anime un rayon spécialisé, sous la responsabilité :

- En hyper ou GSS, du Manager de secteur.
- En super, du Directeur de magasin

Activités principales

- **FONCTION GESTION**

Le Manager de Rayon est responsable de la gestion administrative et financière de son rayon.
Il applique les procédures. Il gère également les marchandises.

- **FONCTION COMMERCIALE**

En Hypermarché ou GSS, le Manager de Rayon est responsable, en partie, de la politique commerciale au niveau de son rayon.
Il établit le plan de communication pour les promotions et les opérations saisonnières.
En Supermarché, le Manager de Rayon applique la politique commerciale indiquée par sa hiérarchie.
En Hyper, Super ou GSS, il garantit l'implantation et la tenue du rayon.

- **FONCTION MANAGEMENT**

Le Manager de Rayon anime l'équipe de son rayon et applique la politique managériale du magasin ou de la société.
Il participe au recrutement des membres de l'équipe.
Il organise et répartit le travail de l'équipe.
Il respecte et fait respecter la législation des règlements et conventions collectives.
Il doit promouvoir la formation.

Champ relationnel

En hypermarché ou GSS, le responsable hiérarchique du Manager de Rayon est le Manager de secteur ou de département;
En supermarché, le responsable hiérarchique du Manager de Rayon est le Directeur du Supermarché;
Dans tous les cas de figures, le Manager de Rayon a des relations avec les fournisseurs et parfois la Centrale d'Achats : merchandising ou achats directs pour certaines familles de produits.
Le Manager de Rayon exerce une responsabilité d'encadrement sur les employés libre-service (E.L.S.) et/ou sur une équipe de vendeurs spécialisés.
Pour certains rayons (rayons à services notamment), le temps consacré aux relations avec la clientèle sera important.

I.2 PRINCIPES DE LA PROGRESSION ET DE L'EVALUATION EN MAGASIN

Sous la responsabilité du Maître d'apprentissage

1ère période :	L'alternant découvre son environnement de travail : le magasin, le rayon d'affectation, les équipes et participe à l'activité en pratiquant les tâches d'un **ELS ou conseiller de vente**.
2ème période :	L'alternant pratique le métier **d'employé Principal (E. P.)**
3ème période :	L'alternant pratique le métier d'Employé Principal (E. P.) et **découvre celui de Manager de Rayon** (C. R.); c'est la période charnière, qui voit la montée en responsabilité de l'Alternant poste de Manager de Rayon (responsabilité technique et humaine).
4ème période :	L'alternant pratique, partiellement ou totalement, mais avec des responsabilités réellement déléguées, le métier de **Manager de Rayon**. magasin confie à l'Alternant des responsabilités réelles par la mise en situation de remplacement (total ou partiel) d'un Manager de Rayon. L'Alternant devra pouvoir mettre en œuvre l'ensemble des connaissances qu'il aura acquises dans le magasin lors des trois périodes précédentes et réussir, par ailleurs, l'application de l'enseignement dispensé pendant les cours et les séminaires.

La dernière période de formation en magasin est doublement importante pour l'Alternant qui est statutairement dans l'obligation de réussir un double objectif :

1. Confirmer ses aptitudes et compétences pour la Distribution **en vue d'une embauche définitive dans son enseigne**.

2. Réussir à finaliser pendant cette même période, en vue de l'obtention de son diplôme, un **Mémoire final** (digne de ce nom) qui conditionne de façon significative l'obtention de la licence professionnelle (voir détail du mémoire).

Par ailleurs, **pour chacune des périodes, l'Alternant fait l'objet d'une appréciation quantitative et qualitative (verbale et écrite) par son Maître d'Apprentissage à l'issue d'un entretien d'évaluation** dont les résultats sont consignés dans le présent livret ; cet entretien d'évaluation clôt chaque période de formation en magasin.

Ce livret sera également signé par le Directeur du Magasin, puis remis à l'alternant pour retour au centre DistriSup.

A réception et après la réunion de retour du magasin, le responsable pédagogique adressera copie de ces documents ainsi qu'un compte-rendu au Responsable Emploi-Formation de chaque enseigne.

II

ALTERNANCE 1

MAGASIN - OBJECTIFS
1ERE PERIODE EN MAGASIN – FICHE 1

« L'Alternant découvre l'entreprise et pratique le métier d'employé libre service »

L'intégration est d'autant plus importante que l'Alternant a un statut particulier.
L'Alternant a fait l'objet d'une sélection attentive.

Il convient de bien expliquer à votre équipe le cadre dans lequel ce jeune collaborateur arrive en magasin. Il est là avec un double objectif :

Obtenir son diplôme
Etre intégré définitivement dans l'enseigne comme Manager de Rayon

Préconisation de check-list pour l'intégration :

Exemple de plan-guide de formation pour la semaine d'intégration. Pour les autres semaines, **l'Apprenti découvre et pratique le métier d'E. L. S.**

- Accueil de l'alternant par le Maître d'Apprentissage
- Présentation au Directeur du Magasin
- Présentation aux équipes
- Présentation du magasin
- Visite de magasin avec le Maître d'Apprentissage
- Formalités administratives (visite médicale, paie, …)
- Positionner l'Alternant par rapport aux salariés
- Découverte des départements du point de vente
- Découverte des services fonctionnels (comptabilité, sécurité, décoration)
- Découverte du département caisse

Définition du poste : EMPLOYE LIBRE SERVICE

« Il est chargé de la manutention, du rangement, du pesage, du conditionnement, du marquage de la marchandise ou du réapprovisionnement, du rangement et présentation d'un secteur du magasin et de ses annexes ; est susceptible, en outre, d'effectuer les inventaires périodiques sous l'autorité du chef de service ».

Fonctions

1. Respect des règles d'hygiène, de sécurité et de tenue réglementaire
2. Rangement rayon
3. Reconnaissance réserve
4. Rangement réserve
5. Etiquetage
6. Remplissage – Réassort
7. Comptage
8. Relations clientèle

1. Respect des règles d'hygiène, de sécurité et de tenue réglementaire

Port intégral d'une tenue réglementaire et propre ; hygiène corporelle irréprochable.

2. Rangement du rayon

Ranger et nettoyer : tablettes et sols propres, rayons pleins.
Développer l'aspect marchand du linéaire : éviter les invendables.
Faciliter le remplissage et le comptage du rayon.

3. Reconnaissance en réserve

Vérifier la marchandise en fonction du bon de commande : quantitativement et qualitativement.

4. Rangement et propreté réserve

Ranger et nettoyer la réserve, veiller à ce que les marchandises soient rangées sur l'aire de réception ou dans les racks, jamais dans les allées.
Traiter les retours, séparer les vendables des invendables.
Lutter contre la démarque (tenue du cahier de casse).
Préparer les inventaires.
Respecter les consignes d'utilisation du matériel.

5. Etiquetage

Etiqueter la marchandise de façon à faciliter la lecture des prix par le client.
Marquage correct de tous les articles et entretien du matériel de marquage.
Assurer la mise à jour du balisage.
Contrôler la fiabilité du balisage quotidiennement.

6. Remplissage-Réassort

Travail avec un chariot électrique, un transpalette ou un diable.

Evaluer les besoins en marchandise.
Préparer la marchandise en réserve.
Remplir le linéaire en respectant le plan d'implantation.
Objectif : éviter les ruptures et respecter les produits (ne pas détériorer leur apparence).
Vérifier la signalisation du rayon.

7. Comptages

Faire les comptages (être précis) sur du matériel informatique ou sur un cadencier.
Tenir les cadenciers à jour.

8. Relations clientèle

Avoir une attitude serviable avec les clients et répondre à leur attente.
Etre capable de conseiller les clients sur son rayon pour l'achat d'un certain type de produits (ex. : aux rayons bazar, poissonnerie, boucherie, …) et / ou de les orienter.

NB : Fait également partie des missions pédagogiques de cette 1ere période en magasin la recherche d'un, voire deux thèmes possibles de mémoire final. (Recherche d'une problématique).

MAGASIN – fiche 2
ENTRETIEN DE DEBUT DE 1ERE PERIODE
DU 01 AU 26 SEPTEMBRE 2020

A remplir par le Maître d'Apprentissage en présence de l'Alternant.

Nom du magasin :	Département / Rayon :
Alternant :	Maître d'apprentissage :

Objectif général : « découverte du point de vente magasin d'accueil et du Métier d'E.L.S. ou de vendeur : Le Maître d'Apprentissage doit bien expliquer à son équipe l'environnement dans lequel l'Alternant collaborateur doit évoluer.

Il est là avec un double objectif :
Obtenir son diplôme et intégrer définitivement l'enseigne comme Manager de Rayon.

PLAN D'ACTION : A déterminer impérativement dès l'arrivée de l'Alternant en « magasin ». Voir le référentiel de la période et **examiner ensemble la grille d'évaluation des compétences attendues pour la période** : cf. pages suivantes.

A l'arrivée de l'Alternant en magasin
OBJECTIFSDE LA PERIODE Découvrir l'entreprise, les produits, les métiers. Découvrir et pratiquer le métier d'ELS. Identifier le circuit marchandise.
PLAN D'ACTION : Priorités et missions
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE

Date et signatures :
Maître d'Apprentissage L'Alternant

MAGASIN – fiche 3
ENTRETIEN DE FIN DE 1ERE PERIODE
DU 19 OCTOBRE AU 13 NOVEMBRE 2020

A remplir par le Maître d'Apprentissage en fin de 1ère période.
Ce document compte pour l'obtention du diplôme.

Nom du magasin :	Département / Rayon :
Alternant :	Maître d'Apprentissage :

Objectifs qui avaient été définis pour la période :	**Au départ du jeune pour CU (CFA)**
OBJECTIFS Découvrir l'entreprise, les produits, les métiers Découvrir et pratiquer le métier d'ELS Identifier le circuit marchandise	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTORE	AVANCEMENT CONSTATE

Une bonne intégration est d'autant plus fondamentale que l'alternant a un statut particulier.

Check-list d'intégration : Cocher ce qui a été réalisé avec l'Alternant :

- ○ Accueil de l'alternant par le Maître d'Apprentissage.
- ○ Présentation au Directeur du Magasin.
- ○ Présentation aux équipes comme un futur Manager métier.
- ○ Présentation du magasin.
- ○ Visite de magasin avec le Maître d'Apprentissage.
- ○ Formalités administratives (visite médicale, paie, …).
- ○ Positionner l'alternant par rapport aux salariés.
- ○ Découverte des départements du point de vente.
- ○ Découverte des services fonctionnels (comptabilité, sécurité, décoration).
- ○ Découverte du département caisse.

CONTINUER PAGE SUIVANTE

MAGASIN – fiche 4
EVALUATION 1ERE PERIODE
DU 01 AU 26 SEPTEMBRE ET DU 19 OCTOBRE AU 13 NOVEMBRE 2020

A remplir par le Maître d'Apprentissage

Nom du magasin : Département / Rayon :
Alternant : Maître d'Apprentissage :

Grille pour vous aider à évaluer les critères

A	**++**	Excellent élément	17 à 20 points	**D**	**-**	Insuffisant	7 à 9 points
B	**+**	Bon élément	13 à 16 points	**E**	**- -**	Intervention du directeur ou université	
C	**=**	Comportement normal	10 à 12 points				

Pour chaque item, cochez une case

CRITERES D'APPRECIATION ELS	A	B	C	D	E	Observations
LES SAVOIR ETRE :						
Est ponctuel et assidu						
Adopte une tenue et une présentation appropriées au poste						
Développe une résistance physique et psychologique pour le poste occupé.						
Est curieux, interroge ses formateurs pour progresser						
Est intégré(e) dans l'équipe.						
LES SAVOIR FAIRE :						
A acquis une habileté et une rapidité dans l'exécution des tâches						
A le sens du travail bien fait						
Développe un esprit d'équipe						
Intègre et comprend rapidement des éléments nouveaux.						
A acquis un bon niveau de connaissances.						
Sait communiquer à l'oral et à l'écrit.						
A le sens de la relation aux clients (accueillir, informer, conseiller, vendre)						
APPRECIATION GENERALE						

Note globale sur 20 (comptant pour l'obtention du diplôme) :

Observations et remarques/ souhaits de l'Alternant - A REMPLIR ABSOLUMENT PAR L'ALTERNANT

Date et signatures
Le Directeur du Magasin Le Maître d'Apprentissage L'Alternant

UNIVERSITE – FICHE 5
1ERE PERIODE DE FORMATION
DU 28 SEPTEMBRE AU 16 OCTOBRE 2020 ET DU 16 NOVEMBRE AU 04 DECEMBRE 2020

1er entretien TUTEUR UNIVERSITE - ALTERNANT

BILAN DE LA PERIODE EN CENTRE UNIVERSITAIRE

1. ACQUIS ET COMPORTEMENT EN CENTRE UNIVERSITAIRE :

Sur les acquis actuels et la progression personnelle de l'alternant :

Ses objectifs de progression d'ici le prochain entretien :

2. NOTES OBTENUES DURANT LA PERIODE :

3. AVANCEMENT DU PROJET TUTEURE:

Date et signatures:

Le Directeur des Etudes | Le tuteur pédagogique | L'Alternant

III

ALTERNANCE 2

UNIVERSITE – fiche 1
2ème PERIODE DE FORMATION
DU 11 JANVIER AU 05 FEVRIER 2021

2ème entretien TUTEUR UNIVERSITE – ALTERNANT

BILAN DE LA PERIODE EN CENTRE UNIVERSITAIRE

1. ACQUIS ET COMPORTEMENT EN CENTRE UNIVERSITAIRE :

Sur les acquis actuels et la progression personnelle de l'alternant :

Ses objectifs de progression d'ici le prochain entretien :

2. NOTES OBTENUES DURANT LA PERIODE :

3. AVANCEMENT DU PROJET TUTEURE:

Date et signatures

Le directeur des études | le Tuteur université | l'Alternant

2EME PERIODE EN MAGASIN – OBJECTIFS FICHE 2
DU 07 DECEMBRE 2020 AU 09 JANVIER 2021

« L'Alternant pratique le métier d'Employé Libre-Service et découvre (et/ou pratique) celui d'employé principal»

Définition du poste : EMPLOYE PRINCIPAL

« Il est chargé d'un poste impliquant une autonomie d'action et des initiatives dans l'organisation de son travail, dans le cadre de directions précises et contrôlées dans leurs applications. »

Fonctions :

1. Respect des règles, d'hygiène, de sécurité et de tenue réglementaire
2. Rangement rayon
3. Reconnaissance réserve
4. Rangement réserve
5. Etiquetage
6. Remplissage – Réassort
7. Relation clientèle
8. Proposition de commandes
9. Gestion d'une famille
10. Tenue d'une caisse (en supermarché)
11. Animation d'équipe

} objectifs spécifiques de formation

1. Respect des règles d'hygiène, de sécurité et de tenue réglementaire

Port intégral d'une tenue réglementaire et propre, hygiène corporelle irréprochable.

2. Rangement du rayon

Ranger et nettoyer (tablettes et sols propres, rayons pleins).
Développer l'aspect marchand du linéaire (éviter les invendables).
Faciliter le remplissage et le comptage du rayon.

3. Reconnaissance en réserve

Vérifier la marchandise en fonction du bon de commande (quantitativement et qualitativement)

4. Rangement et propreté réserve

Ranger et nettoyer la réserve, veiller
à ce que les marchandises soient rangées sur l'aire de réception ou dans les racks, jamais dans les allées.
Traiter les retours, séparer les vendables des invendables .
Lutter contre la démarque (tenue du cahier de casse).
Préparer les inventaires.
Respecter les consignes d'utilisation du matériel.

5. Etiquetage

Etiqueter la marchandise de façon à faciliter la lecture des prix par le client.
Marquage correct de tous les articles et entretien du matériel de marquage.
Assurer la mise à jour du balisage.
Contrôler la fiabilité du balisage quotidiennement.

6. Remplissage-Réassort

Travail avec un chariot électrique, un transpalette ou un diable.
Evaluer les besoins en marchandise.
Préparer la marchandise en réserve.
Remplir le linéaire en respectant le plan d'implantation.
Objectif : éviter les ruptures et respecter les produits (ne pas détériorer leur apparence).
Vérifier la signalisation du rayon.

7. Relations clientèle

Etre poli, serviable avec les clients et répondre à leur attente.
Etre capable de conseiller les clients sur son rayon pour l'achat d'un certain type de produits (ex. : aux rayons bazar, poissonnerie, boucherie, …) et / ou les orienter.

8. Proposition de commandes

Analyser les ventes et les stocks.
Préparer une proposition au Manager de Rayon (M.R.) afin d'éviter les ruptures mais aussi les sur-stocks.

9. Gestion d'une famille

Participer et décider de l'implantation des produits.
Autonome dans son travail sous contrôle du M.R.
Connaître et maîtriser ce qu'il a à faire.
Prendre des initiatives en cas d'absences du M.R.
Remonter des informations au M.R. et proposer des améliorations.

10. Tenue de caisse

Etre capable de tenir la caisse de manière ponctuelle selon la société et le rayon.

11. Animation d'équipe

Participer à la formation pratique et à l'intégration des nouveaux.
Motiver les autres membres de l'équipe.

NB : La problématique du plan définitif du Mémoire de fin d'études fait totalement partie des « objectifs pédagogiques » de cette 2ème période de formation en magasin, et ce au plus tard au milieu de cette 2ème session en magasin.
Un suivi-contrôle sera effectué en ce sens par le Directeur des Etudes, en liaison également avec l'enseigne (siège ou Direction régionale) par l'ensemble des partenaires.

MAGASIN – FICHE 3
ENTRETIEN DE DEBUT DE 2EME PERIODE MAGASIN
DU 07 DECEMBRE 2020 AU 09 JANVIER 2021

A remplir par le Maître d'Apprentissage en présence de l'Alternant

Nom du magasin :	Département / Rayon :
Alternant :	Maître d'Apprentissage :

« L'Apprenti pratique le métier d'Employé principal »

« Il est chargé de la manutention, du rangement, du pesage, du conditionnement, du marquage de la marchandise ou du réapprovisionnement, du rangement et présentation d'un secteur du magasin et de ses annexes ; il est susceptible, en outre, d'effectuer les inventaires périodiques sous l'autorité du chef de service. »

PLAN D'ACTION : A déterminer impérativement dès le retour de l'Alternant en « magasin ».

Définir précisément les missions confiées, avec l'Apprenti, à partir du référentiel : cf. annexe. Examiner ensemble la grille d'évaluation des compétences attendues pour la période.

A l'arrivée de l'Alternant en magasin
OBJECTIFS DE LA PERIODE Pratiquer le métier d'employé principal. Etre capable d'approvisionner une famille de produits. Etre capable de réaliser une vente ou de répondre à une attente de la clientèle.
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE

Date et signatures :

Maître d'apprentissage	Alternant

MAGASIN – FICHE 4
ENTRETIEN DE FIN DE 2EME PERIODE MAGASIN
DU 07 DECEMBRE 2020 AU 09 JANVIER 2021
A REMPLIR PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE EN FIN DE 2EME PERIODE.

Ce document compte pour l'obtention du diplôme.

Nom du magasin :	Département / Rayon :
Alternant :	Maître d'Apprentissage :

Objectifs qui avaient été définis pour la période :	**Constats au départ du jeune pour CU (CFA)**
OBJECTIFS Pratiquer le métier d'employé principal. Etre capable d'approvisionner une famille de produits. Etre capable de réaliser une vente ou de répondre à une attente de la clientèle.	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement a tteint– non atteint– pas tenté
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE	AVANCEMENT CONSTATE

CONTINUER PAGE SUIVANTE

MAGASIN – fiche 5
EVALUATION 2EME PERIODE
DU 07 DECEMBRE 2020 AU 09 JANVIER 2021

A remplir par le Maître d'Apprentissage

Nom du magasin : Département / Rayon :

Alternant : Maître d'apprentissage :

Grille pour vous aider à évaluer les critères

A	**++**	Excellent élément	17 à 20 points	**D**	**-**	Insuffisant	7 à 9 points
B	**+**	Bon élément	13 à 16 points	**E**	**- -**	Intervention du directeur ou université	
C	**=**	Comportement normal	10 à 12 points				

Pour chaque item, cochez une case :

CRITERES D'APPRECIATION Employé principal	A	B	C	D	E	Observations
LES SAVOIR ETRE :						
Est ponctuel et assidu						
Adopte une tenue et une présentation appropriées au poste						
Développe une résistance physique et psychologique pour le poste occupé.						
Est curieux, interroge ses formateurs pour progresser						
Est intégré(e) dans l'équipe.						
LES SAVOIR FAIRE :						
A acquis une habileté et une rapidité dans l'exécution des tâches						
A le sens du travail bien fait						
Développe un esprit d'équipe						
Intègre et comprend rapidement des éléments nouveaux.						
A acquis un bon niveau de connaissances.						
Sait communiquer à l'oral et à l'écrit						
A le sens de la relation aux clients (accueillir, informer, conseiller, vendre)						
Sait analyser de façon pertinente une situation pour être force de proposition (gestion de stocks, merchandising…)						

Points forts	Points faibles

Note globale sur 20 (comptant pour l'obtention du diplôme) :

Observations et remarques/ souhaits de l'apprenti - A REMPLIR ABSOLUMENT PAR L'APPRENTI

Date et Signatures

Le Directeur du Magasin Le Maître d'Apprentissage L'Alternant

IV

ALTERNANCE 3

UNIVERSITE – fiche 1
3ème PERIODE DE FORMATION
DU 08 MARS AU 26 MARS 2021 ET DU 12 AVRIL AU 23 AVRIL 2020

3ème entretien TUTEUR UNIVERSITE – ALTERNANT

BILAN DE LA PERIODE EN CENTRE UNIVERSITAIRE

1. ACQUIS ET COMPORTEMENT EN CENTRE UNIVERSITAIRE :

Sur les acquis actuels et la progression personnelle de l'alternant :

Ses objectifs de progression d'ici le prochain entretien :

2. NOTES OBTENUES DURANT LA PERIODE :

3. AVANCEMENT DU PROJET TUTEURE:

Date et signatures

Le directeur des études | le Tuteur université | l'Alternant

OBJECTIFS
3EME PERIODE DE FORMATION EN MAGASIN – FICHE 2

« L'Alternant pratique le métier d'Employé principal et découvre celui de Manager de Rayon (MR)»

Définition du poste : MANAGER DE RAYON

« Est responsable de la gestion, de l'organisation et de l'approvisionnement de son rayon, suivant les critères établis par la société. Il peut éventuellement dans le cadre des directives précises, être amené à effectuer des achats, selon les sociétés. A sous ses ordres plusieurs employés dont il anime et coordonne le travail sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique ».

Fonctions

1. Organiser et contrôler le circuit marchandises
2. Assurer la gestion administrative du rayon
3. Assurer et appliquer la politique commerciale
4. Rendre le rayon vendeur selon les règles merchandising
5. Organiser et répartir le travail de l'équipe
6. Evaluer et motiver son personnel (prise de recul – équité)
7. Relations clientèle
8. Animation d'équipe (prise de leadership - éthique)

1. Organiser et contrôler le circuit marchandises

Organiser le suivi des marchandises de la réception à la mise en rayon.
Organiser les comptages.
Passer les commandes.
Déterminer les cadences de livraison.
Gérer les stocks et réserves.

2. Assurer la gestion administrative

Suivre les résultats régulièrement (CA, marge, …).
Etablir des plans d'actions pour réaliser les objectifs.
Assurer la tenue des documents administratifs et fichier.
Appliquer la politique tarifaire et réagir sur les prix dans la limite de la délégation.
Analyser la concurrence.

3. Assurer et appliquer la politique commerciale

Respecter les structures d'assortiment.
Organiser les plans promotionnels définis.
Respecter le plan de vente.
Négocier les TG et / ou produits selon la société d'accueil.

4. Rendre le rayon vendeur selon les règles de merchandising dans le respect de la réglementation

Mettre en œuvre les principes merchandising.
Assurer la tenue de la présentation du rayon.
Assurer le balisage et l'étiquetage.
Contrôler la qualité de l'étiquetage rayon / prix mémoire caisse ou fichier.

5. Organiser et répartir le travail de l'équipe dans le respect de la législation

Déterminer les méthodes de travail.
Etablir nominativement les horaires.
Faire respecter les procédures.
Contrôler le travail de l'équipe.
Améliorer la productivité de l'équipe.

6. Evaluer et motiver son personnel

Animer en permanence la formation pratique sur le terrain.
Définir les besoins de formation de l'équipe.

7. Relations clientèles

Etre poli, serviable avec les clients et répondre à leur attente.
Etre capable de conseiller les clients sur son rayon pour l'achat d'un certain type de produits (ex. : aux rayons bazar, poissonnerie, boucherie, …) et / ou de l'orienter.
Former son équipe à la relation clientèle.

8. Animation d'équipe

Participation à la formation pratique et à l'intégration des nouveaux.
Motiver les autres membres de l'équipe.
Former son équipe à la relation clientèle.

MAGASIN – fiche 3
ENTRETIEN DE DEBUT DE 3EME PERIODE
DU 08 FEVRIER AU 05 MARS 2021

«Pratique du métier d'EP et découverte du métier de Manager de rayon»

PLAN D'ACTION : A déterminer impérativement dès le retour de l'Alternant en « magasin ».

Définir précisément les missions confiées, avec l'Alternant, à partir du référentiel, cf. annexe.
Examiner ensemble la grille d'évaluation des compétences attendues pour la période : voir page suivante).

Au retour de l'Alternant en magasin
OBJECTIFS DE LA PERIODE Maîtriser et pratiquer le métier d'employé principal. Découvrir le métier de Manager de rayon. Avoir participé à la gestion commerciale des produits (prix, implantation, promotion). Gérer une famille de produits en autonomie.
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE

Date et signatures

Maître d'Apprentissage L'Alternant

MAGASIN – fiche 4
ENTRETIEN DE FIN DE 3EME PERIODE MAGASIN
DU 29 MARS AU 10 AVRIL 2021

Nom de l'Alternant : **Magasin :**

Objectifs qui avaient été définis pour la période :	**Au départ du jeune pour CU (CFA)**
OBJECTIFS Maîtriser et pratiquer le métier d'employé principal. Découvrir le métier de manager de rayon. Avoir participé à la gestion commerciale des produits (prix, implantation, promotion). Gérer une famille de produits en autonomie.	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE	AVANCEMENT CONSTATE

CONTINUER PAGE SUIVANTE

MAGASIN – fiche 5
EVALUATION 3EME PERIODE
DU 08 FEVRIER AU 05 MARS 2021 ET DU 29 MARS AU 10 AVRIL 2021

A remplir par le Maître d'Apprentissage

Nom du magasin :	Département / Rayon :
Alternant :	Maître d'Apprentissage :

Grille pour vous aider à évaluer les critères

A	**++**	Excellent élément	17 à 20 points	**D**	**-**	Insuffisant	7 à 9 points
B	**+**	Bon élément	13 à 16 points	**E**	**- -**	Intervention du directeur ou université	
C	**=**	Comportement normal	10 à 12 points				

Pour chaque item, cochez une case :

CRITERES D'APPRECIATION ASSISTANT MANAGER	A	B	C	D	E	Observations
LES SAVOIR ETRE :						
Le sens des responsabilités						
Le sens de la hiérarchie						
L'écoute						
La maîtrise de soi						
LES SAVOIR FAIRE EN ACCOMPAGNEMENT :						
Travailler avec rigueur et méthode						
Prendre des initiatives à bon escient						
Fédérer l'équipe autour de soi et autour des objectifs fixés.						
Reconnaitre et respecter le travail de son équipe.						
Entretenir de bonnes relations avec différents interlocuteurs (les fournisseurs, le siège, les différents prestataires…).						
Analyser de façon pertinente une situation et proposer une solution adéquate et innovante.						
APPRECIATION GENERALE						

Observations de l'évaluateur
Points forts

Points faibles

Note globale sur 20 (comptant pour l'obtention du diplôme) :

Observations et remarques/ souhaits de l'alternant - **A REMPLIR ABSOLUMENT PAR L'ALTERNANT**

Date et Signatures
Le Directeur du Magasin Le Maître d'Apprentissage L'Alternant

V
ALTERNANCE 4

UNIVERSITE – fiche 1
4ème PERIODE DE FORMATION
DU 12 AVRIL AU 23 AVRIL 2021 ET DU 17 MAI AU 12 JUIN 2021

4ème entretien TUTEUR UNIVERSITE – ALTERNANT

BILAN DE LA PERIODE EN CENTRE

1. ACQUIS ET COMPORTEMENT EN CENTRE UNIVERSITAIRE :

Sur les acquis actuels et la progression personnelle de l'alternant :

Ses objectifs de progression d'ici le prochain entretien :

2. NOTES OBTENUES DURANT LA PERIODE :

3. AVANCEMENT DU PROJET TUTEURE:

Date et signatures:

Le Directeur des Etudes | Le tuteur pédagogique | L'Alternant

OBJECTIFS
4EME PERIODE DE FORMATION EN MAGASIN – FICHE 2

« L'Alternant pratique, partiellement ou totalement, mais avec des responsabilités réellement déléguées, le métier de MANAGER DE RAYON »

Définition du poste : MANAGER DE RAYON

« Est responsable de la gestion, de l'organisation et de l'approvisionnement de son rayon, suivant les critères établis par la société. Il peut éventuellement dans le cadre des directives précises, être amené à effectuer des achats, selon les sociétés. A sous ses ordres plusieurs employés dont il anime et coordonne le travail sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique ».

Fonctions

1. Organiser et contrôler le circuit marchandises
2. Assurer la gestion administrative du rayon
3. Assurer et appliquer la politique commerciale
4. Rendre le rayon vendeur selon les règles merchandising
5. Organiser et répartir le travail de l'équipe
6. Evaluer et motiver son personnel (prise de recul – équité)
7. Relations clientèle
8. Animation d'équipe (prise de leadership - éthique)

1. Organiser et contrôler le circuit marchandises

Organiser le suivi des marchandises de la réception à la mise en rayon.
Organiser les comptages.
Passer les commandes.
Déterminer les cadences de livraison.
Gérer les stocks et réserves.

2. Assurer la gestion administrative

Suivre les résultats régulièrement (CA, marge, …).
Etablir des plans d'actions pour réaliser les objectifs.
Assurer la tenue des documents administratifs et fichier.
Appliquer la politique tarifaire et réagir sur les prix dans la limite de la délégation.
Analyser la concurrence.

3. Assurer et appliquer la politique commerciale

Respecter les structures d'assortiment.
Organiser les plans promotionnels définis.
Respecter le plan de vente.
Négocier les TG et / ou produits selon la société d'accueil.

4. Rendre le rayon vendeur selon les règles de merchandising dans le respect de la réglementation

Mettre en œuvre les principes merchandising.
Assurer la tenue de la présentation du rayon.
Assurer le balisage et l'étiquetage.
Contrôler la qualité de l'étiquetage rayon / prix mémoire caisse ou fichier.

5. Organiser et répartir le travail de l'équipe dans le respect de la législation

Déterminer les méthodes de travail.
Etablir nominativement les horaires.
Faire respecter les procédures.
Contrôler le travail de l'équipe.
Améliorer la productivité de l'équipe.

6. Evaluer et motiver son personnel

Animer en permanence la formation pratique sur le terrain.
Définir les besoins de formation de l'équipe.

7. Relations clientèles

Etre poli, serviable avec les clients et répondre à leur attente.
Etre capable de conseiller les clients sur son rayon pour l'achat d'un certain type de produits (ex. : aux rayons bazar, poissonnerie, boucherie, …) et / ou de l'orienter.
Former son équipe à la relation clientèle.

8. Animation d'équipe

Participation à la formation pratique et à l'intégration des nouveaux.
Motiver les autres membres de l'équipe.
Former son équipe à la relation clientèle.

RAPPEL : La finalisation et le contrôle notamment par le Directeur du Magasin du Mémoire de fin d'études doit constituer un aboutissement important des différents "objectifs pédagogiques" de cette dernière période de formation en magasin et synthétiser ainsi une part essentielle de la formation.

MAGASIN – fiche 3
ENTRETIEN DE DEBUT DE 4EME PERIODE
DU 26 AVRIL AU 15 MAI 2021

A remplir par le Maître d'Apprentissage en fin de 4ème période.
Ce document compte pour l'obtention du diplôme.
«Pratique du métier de Manager de rayon en autonomie totale ou partielle»

PLAN D'ACTION : A déterminer impérativement dès le retour de l'Alternant en « magasin ».

Définir précisément les missions confiées, avec l'Alternant, à partir du référentiel, cf. annexe.
Examiner ensemble la grille d'évaluation des compétences attendues pour la période : voir page suivante).

Au retour de l'Alternant en magasin
OBJECTIFS DE LA PERIODE Maîtriser le métier d'employé principal. Pratiquer le métier de Manager de rayon. Avoir participé à la gestion commerciale des produits (prix, implantation, promotion). Gérer une famille de produits en autonomie. Connaître les principaux indicateurs de gestion d'un rayon. Assurer les fonctions de manager de rayon
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE

Date et signatures

Maître d'Apprentissage L'Alternant

MAGASIN – fiche 4
ENTRETIEN DE FIN DE 4EME PERIODE MAGASIN

DU 14 JUIN AU 1ER SEPTEMBRE 2021

A REMPLIR PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE EN FIN DE 4EME PERIODE.

Ce document compte pour l'obtention du diplôme.

Objectifs qui avaient été définis pour la période	**Au départ du jeune pour CU (CFA)**
OBJECTIFS	DEGRE DE REALISATION
Maîtriser le métier d'employé principal. Pratiquer le métier de manager de rayon. Avoir participé à la gestion commerciale des produits (prix, implantation, promotion). Gérer une famille de produits en autonomie. Connaître les principaux indicateurs de gestion d'un rayon. Assurer les fonctions de Manager de rayon	Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PLAN D'ACTION (Priorités et missions)	DEGRE DE REALISATION Atteint– partiellement atteint– non atteint– pas tenté
PROJET AVANCEMENT PROJET TUTEURE	AVANCEMENT CONSTATE

CONTINUER PAGE SUIVANTE

MAGASIN – fiche 5
EVALUATION 4 EME PERIODE
DU 26 AVRIL AU 15 MAI 2021 ET DU 14 JUIN AU 1ER SEPTEMBRE 2021

A remplir par le Maître d'Apprentissage

Nom du magasin : Département / Rayon :

Alternant : Maître d'Apprentissage :

Grille pour vous aider à évaluer les critères

A	**++**	Excellent élément	17 à 20 points	**D**	**-**	Insuffisant	7 à 9 points
B	**+**	Bon élément	13 à 16 points	**E**	**- -**	Intervention du directeur ou université	
C	**=**	Comportement normal	10 à 12 points				

Pour chaque item, cochez une case :

CRITERES D'APPRECIATION MANAGER	A	B	C	D	E	Observations
LES SAVOIR ETRE :						
Le sens des responsabilités						
Le sens de la hiérarchie						
L'écoute						
La maîtrise de soi						
LES SAVOIR FAIRE, EN AUTONOMIE:						
Travailler avec rigueur et méthode						
Prendre des initiatives à bon escient						
Fédérer l'équipe autour de soi et autour des objectifs fixés.						
Reconnaitre et respecter le travail de son équipe.						
Entretenir de bonnes relations avec différents interlocuteurs (les fournisseurs, le siège, les différents prestataires…).						
Analyser de façon pertinente une situation et proposer une solution adéquate et innovante.						
APPRECIATION GENERALE						

Observations de l'évaluateur
Points forts

Points faibles

Note globale sur 20 (comptant pour l'obtention du diplôme) :

Observations et remarques/ souhaits de l'alternant - A REMPLIR ABSOLUMENT PAR L'ALTERNANT

Date et Signatures

Le Directeur du Magasin Le Maître d'Apprentissage L'Alternant

SYNTHESE ANNUELLE :
APPRECIATION GLOBALE DE FIN DE CYCLE D'APPRENTISSAGE

Nom de l'Alternant : **Magasin :**

Cette fiche est à remplir par **le Directeur et / ou le Responsable des Ressources Humaines** du magasin et à remettre à l'alternant.

L'alternant la donnera à Hélène HOUISSE, le jour de la soutenance finale.

- L'apprenti a eu une proposition d'emploi par l'enseigne OUI / NON
- Type de contrat proposé : CDI / CDD / Contrat apprentissage
- Poste proposé : _____
- Statut : ☐ Employé ☐ Agent de maitrise ☐ Cadre
- Proposition acceptée par l'apprenti : OUI / NON
- Si refus, pour quel motif : _____

_____

POURSUITE D'ETUDES

- L'apprenti poursuit-il ses études : OUI / NON
- Type d'études poursuivies :

  ☐ Master Distribution ☐ Master autre secteur ☐ BAC+3 ☐ Autre

Commentaires :

Signature du Directeur de Magasin d'accueil	**Signature de l'Interlocuteur Enseigne**
Signature du Maître d'apprentissage et de formation	**Signature du Directeur des Etudes**

N.B. *: Il est de la Responsabilité du Directeur du Magasin et/ou du responsable R.H./MAGASIN :*

- ✓ *de remplir la présente synthèse.*
- ✓ *de la confier à l'Apprenti qui le remettra en Centre Universitaire le jour de sa soutenance.*
- ✓ *A défaut l'envoyer, impérativement avant la date de la soutenance finale, faute de quoi le jury ne pourra délibérer.*

© Association DistriSup Management

Tableau des compétences

Ce tableau et à compléter à la fin de la formation par le maître d'apprentissage et amender par le RH et le responsable pédagogique de la formation. Son objectif est de détailler les compétences acquises par l'apprenti au cours de sa formation.

Pour chacune des compétences, cocher la colonne correspondante ou noter NC si cette compétence ne concerne pas votre enseigne

AXE COMMERCE	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	NON ACQUIS
Service client			
Savoir gérer la relation commerciale dans le rayon (avoir une vision client / le sens du service client).			
Garantir de la satisfaction client et de sa fidélisation.			
Evaluer la satisfaction client et fidéliser sa clientèle.			
Gérer les conflits délicats avec les clients (vol, dégradation, incivilité…).			
Connaitre son magasin			
Connaître la zone de chalandise, la concurrence du magasin.			
Réaliser une veille commerciale et concurrentielle, réaliser des études benchmarking.			
Apprendre les produits.			
Définir un assortiment adapté au concept de l'enseigne et au marché local.			
Adapter l'offre produit du magasin ou du secteur.			
Comprendre et maîtriser la stratégie crosscanal de son entreprise			
Sens du commerce			
Prendre en charge la stratégie et le pilotage de l'activité commerciale du rayon.			
Définir si un assortiment est adapté au concept de l'enseigne (le proposer si possible, selon les enseignes).			
Proposer et mettre en place des animations commerciales.			
Impulser et contrôler l'animation commerciale du magasin ou du secteur.			

AXE GESTION	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	NON ACQUIS
Comprendre la gestion des flux en caisse (process) et des outils.			
Apprendre les outils informatiques.			
Comprendre le flux de marchandises (réception à la mise en rayon / gérer la casse / la démarque...).			
Être garant de la politique hygiène et sécurité de son rayon.			
Gérer des commandes, des stocks, traitement de la démarque du magasin ou du secteur.			
Suivre les indicateurs clés de gestion : stock / démarque / frais de personnel… du secteur ou du magasin.			
Monter et suivre le compte d'exploitation (journalier, hebdomadaire, mensuel, trimestriel) et mettre en place des actions correctives en lien avec sa hiérarchie.			
Valider les engagements promotionnels en fonction de l'historique de l'année d'avant, en comparaison avec les autres magasins de l'enseigne, du contexte économique, de la stratégie de l'entreprise			
Négocier en direct les tarifs et les quantités avec les fournisseurs (locaux)/ relations avec la centrale d'achat.			
AXE MANAGEMENT	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	NON ACQUIS
Se positionner comme futur manager.			
Manager son équipe : organiser le travail de son équipe, faire les plannings, préparer et animer des réunions, déléguer des tâches, gérer les conflits internes.			
Gestion des hommes : recruter / évaluer les compétences / faire des entretiens professionnels / former des équipes.			
Accompagner l'équipe dans la relation client.			
Valoriser la marque employeur.			
AXE SAVOIR ETRE	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	NON ACQUIS
Être polyvalent / travailler son image / être à l'écoute / être acteur de sa formation et non-attentiste.			
Travailler avec les fonctions supports.			
Doit être exemplaire vis-à-vis de son équipe, doit être fiable, rigoureux et à l'écoute.			
Doit être résistant au stress et être capable de s'adapter au changement, de répondre à des situations d'urgence.			
Être bon communiquant, curieux et impliqué dans la vie locale.			
Humilité et sincérité (savoir reconnaître ses erreurs et ne pas les attribuer à ses collaborateurs).			
Travailler son charisme et sa confiance en soi			

Fait le :
Le Maître d'apprentissage Le Responsable Enseigne (RH) Le Responsable Pédagogique

VI
SUIVI DE L'ALTERNANT PAR LE TUTEUR UNIVERSITAIRE

1ER CONTACT ENTRE LE TUTEUR UNIVERSITAIRE ET LE MAITRE D'APPRENTISSAGE– FICHE 1

A remplir par le Tuteur Universitaire lors de l'entretien téléphonique.

A effectuer pendant la 1ère période en magasin. **NOM DU MAGASIN :**	**Appel du :** …… IUT : M..... Fonction…… Alternant : M..... Rayon…… Entreprise : M..... Fonction……

Appréciation du Maître d'Apprentissage :

Intégration de l'Alternant

Missions confiées à l'Alternant et manière dont elles sont remplies

Appréciation générale du Maître d'Apprentissage

Projet tuteuré (thématique envisagée) :

Date et signature	Tuteur Universitaire

2EME CONTACT ENTRE LE TUTEUR UNIVERSITAIRE, LE MAITRE D'APPRENTISSAGE, L'ALTERNANT – FICHE 2

A remplir par le Tuteur Universitaire lors de la rencontre en magasin

A effectuer pendant la 2ère période en magasin. **NOM DU MAGASIN :**	**Visite du :** …… IUT : M..... Fonction…… Alternant : M..... Rayon…… Entreprise : M..... Fonction……

Evolution et Comportement de l'Apprenti **Appréciation générale du Maître d'apprentissage :**

Progression dans les missions confiées à l'Apprenti et manière dont elles sont remplies

Liste des missions effectuées et appréciation du Maître d'Apprentissage :

Projet tuteuré : thématique choisie, point d'avancement

Remarques de l'alternant :

Date et Signatures :
Maître d'Apprentissage Tuteur Universitaire Alternant

3 EME CONTACT ENTRE LE TUTEUR UNIVERSITAIRE, LE MAITRE D'APPRENTISSAGE, L'ALTERNANT – FICHE 3

A remplir par le Tuteur Universitaire lors de l'entretien téléphonique.

A effectuer pendant la 3ème **période en magasin.** **NOM DU MAGASIN :**	**Appel du :** …… IUT : M..... Fonction…… Alternant : M..... Rayon…… Entreprise : M..... Fonction……

Appréciation du Maître d'Apprentissage :

Intégration de l'Alternant

Missions confiées à l'Alternant et manière dont elles sont remplies

Appréciation générale du Maître d'Apprentissage

Projet tuteuré (point d'avancement) :

Date et signature	Tuteur Universitaire

4 EME CONTACT ENTRE LE TUTEUR UNIVERSITAIRE, LE MAITRE D'APPRENTISSAGE, L'ALTERNANT – FICHE 4

A remplir par le Tuteur Universitaire lors de la rencontre en magasin

A effectuer pendant la 4ème période en magasin. **NOM DU MAGASIN :**	**Visite du :** …… IUT : M..... Fonction…… Alternant : M..... Rayon…… Entreprise : M..... Fonction……

Evolution et Comportement de l'Apprenti	**Appréciation générale du Maître d'apprentissage :**

Progression dans les missions confiées à l'Apprenti et manière dont elles sont remplies **Liste des missions effectuées et appréciation du Maître d'Apprentissage :**

Projet tuteuré (point d'avancement) :

Remarques de l'alternant :

Date et Signatures :
Maître d'Apprentissage Tuteur Universitaire Alternant

FICHE 5
RENCONTRE (EVENTUELLE) DE CADRAGE-CONTROLE

Directeur Universitaire, Maître d'Apprentissage, Alternant

A effectuer pendant la 4ème période en magasin. **NOM DU MAGASIN :**	**Visite du :** …… IUT : M..... Fonction…… Alternant : M..... Rayon…… Entreprise : M..... Fonction…… M..... Fonction……

Evolution et Comportement de l'Alternant Voir référentiels et grilles d'appréciation

Appréciation générale du Maître d'Apprentissage

Axes de progrès pour permettre l'embauche dans l'entreprise en fin de contrat d'apprentissage

Projet tuteuré : thématique choisie, point d'avancement, encadrement du Maître d'Apprentissage et du Tuteur Universitaire

Point sur le partenariat et Autres remarques

Date et Signatures :

Maître d'Apprentissage Directeur Universitaire Alternant

DROIT A L'IMAGE

Pour sa communication, l'IUT de Rouen (IUTR) est amené à reproduire, diffuser, publier ou utiliser les photographies et/ou vidéos prises lors des présences des étudiants à l'IUTR (Elbeuf-sur-Seine, Mont-Saint-Aignan, Rouen-Pasteur), ou lors d'événements organisés par l'IUTR, ou lors d'activités pédagogiques, sportives ou culturelles liées à leur cursus pendant l'année universitaire. Ces images pourront être utilisées sans limite de temps sur tout support de communication.

Je soussigné·e, **Nom**.....**Prénom** …….

étudiant·e à l'IUT de Rouen - Université de Rouen Normandie, inscrit·e en LP Commerce et Distribution Parcours Management et Gestion de Rayon

m'engage à me manifester auprès des photographes de l'université et à sortir du champ de la caméra si je ne souhaite pas être pris·e en photo/filmé·e et si je n'autorise pas l'IUTR à utiliser mon image.

Pour toute question, veuillez contacter communication.iutrouen@univ-rouen.fr.

Fait à ……..…., le……..

L'étudiant·e,

Signature

RÈGLEMENT INTÉRIEUR APPLICABLE AUX APPRENTIS DU FCA DE L'UNIVERSITE DE ROUEN NORMANDIE

I – Préambule

Le Centre de Formation d'Apprentis de l'université de Rouen Normandie (ci-dessous dénommé CFA URN) est un CFA « hors les murs » qui gère les formations en apprentissage de l'université de Rouen Normandie.

Article R6 233-50 du code du travail
Un règlement intérieur est établi par l'autorité compétente de l'organisme gestionnaire du centre de formation d'apprentis, sur proposition du directeur du centre et après consultation du conseil de perfectionnement.

II - Dispositions Générales

Article 1 : Objet

Le règlement intérieur contient les règles qui concernent tous les membres de la communauté éducative ainsi que les modalités selon lesquelles sont mis en application les libertés et les droits dont bénéficient les apprentis.

L'objet du règlement intérieur est donc :

1) D'énoncer les règles relatives à l'organisation et au fonctionnement du CFA URN.
2) Les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité.
3) De rappeler les droits et obligations dont peuvent se prévaloir les apprentis ainsi que les modalités de leur exercice.
4) D'édicter les règles disciplinaires.

Le règlement intérieur fait l'objet :

1) D'une notification individuelle auprès de l'apprenti et de ses représentants légaux s'il est mineur.
2) D'une information et d'une diffusion au sein du CFA URN et de la composante par voie d'affichage sur les panneaux prévus à cet effet.

La formation étant dispensée par les composantes de l'université de Rouen Normandie, les apprentis doivent respecter le règlement intérieur de cette dernière, le présent règlement vient en complément, en ce qui concerne, notamment, les règles propres à l'apprentissage.

III - Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

Le présent règlement s'applique à tous les APPRENTIS participant à une formation dispensée par le CFA URN et ce, pour toute la durée de la formation suivie.

Chaque apprenti est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par le CFA URN et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation a lieu soit dans les locaux de l'université de Rouen Normandie, du CFA URN, soit dans des locaux extérieurs.

Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de l'université de Rouen Normandie, mais également dans tout local ou espace accessoire à l'organisme.

L'apprenti est tenu de ne pas dégrader les lieux de formation et les biens appartenant à l'établissement d'accueil.

IV - Hygiène et sécurité

Article 4 : Règles générales

Chaque apprenti doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux apprentis sont celles de ce dernier règlement.

Article 5 : Boissons alcoolisées et produits illicites

Il est interdit aux apprentis de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi que d'y introduire et de consommer des boissons alcoolisées et produits illicites.

Article 6 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation, à l'exception des lieux réservés à cet usage. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique.

Article 7 : Lieux de restauration

Il est interdit, sauf autorisation spéciale, donnée par le responsable de l'organisme, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les formations.

Article 8 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes relatives à la conduite à tenir en cas d'incendie et, notamment, un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 9 : Accident et maladie

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par l'apprenti accidenté, ou les personnes témoins de l'accident, au CFA URN et au responsable de la formation.

Conformément à l'article R 6342-1 du Code du travail, l'accident survenu à l'apprenti pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient fait l'objet d'une déclaration par l'employeur auprès de la caisse de sécurité sociale.

V - REGLES DE VIE

Article 10 : Tenue et comportement

Les apprentis sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente. Ils sont également invités à avoir un comportement correct à l'égard de toutes personnes présentes dans l'organisme : enseignants, stagiaires, personnels administratifs et d'entretien…

Ils sont encore invités à n'avoir aucun comportement de nature à perturber les cours et à nuire à leur bon déroulement. L'apprenti est tenu à un devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personnalité et dans ses convictions ainsi qu'au devoir de n'user d'aucune violence, ni physique, ni morale, ni verbale.

Article 11 – Bizutage

En application de la loi n° 98-468 du 17 juin 1998, et du Code de l'Education (article

L511-3 et L811-4), tout bizutage est interdit au sein des locaux de l'université de Rouen Normandie, mais également dans tout local ou espace accessoire à l'organisme. Les actes à caractère dégradant ou humiliant peuvent donner lieu à des poursuites pénales en plus des poursuites disciplinaires

En cas de bizutage avéré, le CFA URN avisera sans délai le Procureur de la République.

Le bizutage est un délit relevant du code pénal et engageant des poursuites disciplinaires.

Article 12 : Horaires des cours

Les horaires de formation sont portés à la connaissance des apprentis soit par voie électronique, soit par consultation du site web de la formation soit par consultation de leur « Environnement Numérique de Travail ». Les apprentis sont tenus de respecter ces horaires.

Le CFA URN se réserve le droit de modifier les horaires de formation en fonction des nécessités de service. Les apprentis doivent se conformer aux modifications apportées.

Article 13 : Assiduité

L'obligation d'assiduité à laquelle est tenue l'apprenti consiste à se soumettre aux horaires d'enseignement définis par l'emploi du temps transmis par l'équipe pédagogique, à participer aux activités de formation et à se soumettre aux modalités d'évaluation, de certification et de validation.

Il doit accomplir les travaux écrits, oraux et pratiques lui étant demandés par les formateurs. Il doit obligatoirement participer aux épreuves imposées par l'examen auquel il est inscrit (article L 6222-34 du code du travail).

Lors de sa présence en formation l'apprenti signe une feuille d'émargement par journée d'enseignement. Un relevé d'absences est transmis mensuellement à l'employeur.

Article 14 : Absences

Toute absence, quelle que soit sa durée, doit être justifiée. L'apprenti ou ses représentants légaux sont tenus d'en informer l'employeur et le secrétariat du CFA URN par téléphone ou par écrit durant la première demi-journée.

Si l'absence est causée par la maladie, elle doit être justifiée d'un arrêt de travail et transmise dans le délai réglementaire de 48 heures à l'employeur et copie transmise au CFA URN.

Parallèlement, l'absence non justifiée ou non autorisée peut entraîner une perte de rémunération pour l'apprenti et a une incidence sur le versement de la prime aux employeurs, attribuée en fonction de chaque règlement intérieur des conseils régionaux concernés.

En annexe les motifs des absences régularisées par la région

Article 15 : Retards

En cas de retard sans raison majeure, le formateur peut décider de l'intégration de l'apprenti dans son cours. Un apprenti, en retard et non admis par l'enseignant, devra le signaler au secrétariat de sa composante pédagogique et au secrétariat du CFA URN de l'université de Rouen. Son absence en cours sera alors considérée comme une absence injustifiée et sera notifiée au maître d'apprentissage.

Article 15 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse du CFA URN, les apprentis ayant accès au lieu de formation ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins que celles prévues à la formation
- Faciliter l'introduction de tierces personnes à la formation.

Article 16 : Usage du matériel

Les téléphones portables doivent être éteints lors des cours, des T.D., des T.P. et des examens, dans les bibliothèques, au sein des services communs et des services généraux.

Chaque apprenti a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les apprentis sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.

À la fin de la formation, il est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant au CFA URN, excepté les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 17 : Usage des moyens informatiques

Chaque apprenti a l'obligation de se conformer à la charte du bon usage des moyens informatiques de l'université Rouen Normandie adoptée lors du conseil d'administration (CA) de l'université Rouen Normandie du 08.07.2014, disponible dans les mentions légales du site institutionnel.

Article 18 : Propriété intellectuelle / droit d'auteur

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer, de photographier la ou de filmer les sessions de formation ou sorties pédagogiques.

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 19 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des apprentis

Le CFA URN décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les apprentis dans les locaux de formation.

Article 20 : Charte des examens et des modalités de contrôle des connaissances de l'Université de Rouen-Normandie

L'apprenti doit se référer à la charte des examens proposée par le CEVU le 10/04/2012 et validée par le CA le 10/07/ 2012. Il doit également se référer au code du travail régissant son contrat d'apprentissage, notamment sur la question du redoublement.

VI – DISCIPLINE ET SANCTIONS

Article 20 : Sanctions et procédure disciplinaire

Les règles disciplinaires sont élaborées en conformité avec les principes généraux du droit garantissant les droits de la défense et le débat contradictoire. Tout manquement au règlement intérieur lors d'une action éducative ou d'un enseignement est de nature à justifier à l'encontre de l'apprenti l'engagement d'une procédure disciplinaire ou de poursuite appropriée.

Par manquement, il faut entendre :

- Le non - respect des limites attachées à l'exercice des libertés.
- Le non - respect des règles de vie dans l'établissement, y compris à l'occasion d'une sortie ou d'un voyage d'études.
- La méconnaissance des devoirs et obligations tels qu'énoncés précédemment.

Dans tous les cas, le responsable pédagogique de la formation, le directeur/trice de la composante et le directeur/trice du CFA URN s'informeront mutuellement des situations rencontrées par les apprentis.

Suite à un incident, tout apprenti peut être convoqué pour un entretien avec le directeur/trice de la composante et/ou du CFA URN. Les apprentis auteurs d'une fraude ou d'une tentative de fraude commise à l'occasion d'une épreuve s'exposent à des poursuites disciplinaires devant la section disciplinaire compétente à l'égard des usagers qui juge et inflige d'éventuelles sanctions.

Article 21 : L'avertissement et le blâme

Ces sanctions sont prises par le directeur/trice du CFA URN sur demande du directeur/trice de la composante pédagogique et du responsable pédagogique.

L'avertissement et le blâme peuvent sanctionner des absences non justifiées, des retards, toute infraction au présent règlement intérieur, un comportement non conforme aux exigences du CFA URN et de la composante pédagogique.

Article 22 : Les autres sanctions disciplinaires

Le directeur/trice du CFA URN, après avis du directeur/trice de la composante, décide de l'engagement des poursuites. Le conseil de perfectionnement érigé en conseil de discipline est compétent pour :

- Constater les faits reprochés à l'apprenti et prendre acte de des antécédents disciplinaires
- Proposer à son employeur de prendre une des sanctions prévues aux articles L122-40 et L117-17 du code du travail
- Inscrire l'apprenti dans un autre centre de formation

Suite à la tenue du conseil de discipline, le directeur/trice du CFA URN adresse le compte rendu de séance :

- A l'apprenti concerné et à son représentant légal s'il est mineur en lui signalant les risques qu'il encourt auprès de son employeur pour faute disciplinaire
- A l'employeur (et au maître d'apprentissage) en lui précisant qu'il lui appartient d'en tirer les conséquences et en lui proposant, le cas échéant, d'examiner avec lui et l'apprenti, la solution la plus appropriée. Les sanctions disciplinaires prises, le cas échéant, par l'employeur le sont conformément aux dispositions des articles L122-40 et L117-17 du code du travail.

Elles peuvent être notamment :

- L'avertissement écrit
- L'exclusion temporaire
- La résiliation du contrat d'apprentissage pour faute disciplinaire par l'employeur ou par le conseil des prud'hommes

VII – REPRÉSENTATION DES APPRENTIS

Article 23 : Élection des représentants

Afin de leur permettre une représentation dans les instances du CFA URN (Code du travail R. 6233-33), des élections de délégués sont organisées (titulaires et suppléants). Les modalités d'élections sont prévues par chacune des composantes.

Au niveau du CFA URN :

- Les apprentis sont électeurs et éligibles au conseil de perfectionnement du CFA URN.
- L'exercice d'un mandat dans cette instance peut justifier l'absence à une séquence de formation.

VIII - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé destiné à la gestion administrative, comptable et pédagogique des apprenti(e)s de CFA URN, dont le responsable est la Région Normandie. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification de vos données, que vous pouvez exercer en vous adressant au Correspondant à la Protection des données à caractère personnel de la Région Normandie.

IX - Publicité et date d'entrée en vigueur

Article 24 : Publicité

Le présent règlement est remis à chaque apprenti.

Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux du CFA URN, dans les locaux des composantes concernées et sur son site Internet.

L'apprenti a pris connaissance des dispositions du règlement intérieur et les accepte en toute connaissance de cause.

Je soussigné……déclare avoir lu et compris le règlement intérieur du FCA de l'université de Rouen Normandie et je m'engage à le respecter pendant toute la durée de ma formation.

L'apprenti

Claire IDESHEIM FROMAGER

Directrice du FCA de l'Université de Rouen Normandie

Date et signature

Signature

Annexe :

Conformément à la procédure Région, les motifs d'absence en formation justifiés sont les suivants :

- Congés pour événements familiaux
- Examens médicaux
- Maladie ou accident du travail d'une durée inférieure à trois mois sur production d'un arrêt de travail
- Convocation par l'administration
- Absences pour sanctions disciplinaires
- Grève des transports publics

CONTACT

02 35 14 60 76

alternance@univ-rouen.fr

Bâtiment Michel Serres, rue Thomas Becket
76130 Mont-Saint-Aignan

RÉGION
NORMANDIE

Mise à jour le 16/07/2020