

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

(arrêté du 3 septembre 1997)

CHAMP PROFESSIONNEL CONCERNÉ

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel commerce s'exercera dans le secteur du commerce de détail de produits ou de services, c'est-à-dire dans les entreprises qui achètent des produits pour les revendre sans transformation profonde ou qui fournissent des services aux ménages.

Les entreprises concernées peuvent relever du commerce intégré, du commerce associé ou du commerce indépendant; il s'agit aussi bien des grands magasins, de magasins populaires, de magasins à succursales, d'entreprises de vente par correspondance, de magasins franchisés que de détaillants sédentaires indépendants.

L'objectif visé est la formation de futurs *responsables d'unités de vente autonomes* spécialisées dans une famille de produits spécifiques (habillement, équipement de la maison, ...) ou non. Ces unités de vente peuvent être totalement indépendantes juridiquement et économiquement (petit magasin), être partiellement indépendantes juridiquement (franchise par exemple) ou être intégrées dans un point de vente plus important (stand, boutique, rayon, ... dans le cadre d'un grand magasin, d'une grande surface, ...) à l'intérieur duquel elles disposent d'une certaine autonomie de gestion.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Les grandes évolutions perceptibles dans le commerce de détail font apparaître le besoin de commerçants ou de commerciaux ayant une formation de base suffisante pour faire face :

- au départ en retraite prévisible d'un nombre important de commerçants indépendants dont les entreprises ne devraient pas être vouées à la disparition et devraient donc être reprises dans des conditions de survie satisfaisante;
- aux nouvelles formes et techniques de ventes générées par les évolutions technologiques (impact de la micro-informatique et de la télématique) et les modifications de l'appareil commercial français (développement de la franchise, de la vente à distance, existence d'unités autonomes à l'intérieur de grands magasins ou de grandes surfaces par exemple);
- aux exigences accrues de professionnalisme nécessitées par l'obligation d'une gestion plus serrée des entreprises, d'une réponse plus adaptée aux attentes d'une clientèle et plus formée, par le souci d'une meilleure prise en compte des besoins des consommateurs et le désir de la fourniture d'un service de qualité à la clientèle;
- au problème que pose l'important taux de défaillance d'entreprises au niveau du petit commerce de détail.

Dans ce contexte commercial concurrentiel et évolutif, la formation continue en direction des salariés du commerce ou des commerçants indépendants aura un rôle déterminant pour la compétitivité des entreprises commerciales. Or, les possibilités offertes ne pourront être valablement exploitées que si elles s'adressent à une population ayant une formation de base qui la rende réceptive et apte à s'adapter, à évoluer et à se perfectionner.

EMPLOIS VISÉS ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

Sont essentiellement concernés les emplois du commerce pour lesquels l'intervention technique sur le produit ou le service ne requiert que des compétences en grande partie acquises au niveau V.

Relèvent ou relèveront d'autres formations les emplois du commerce qui impliquent des activités de transformation profonde des produits, notamment dans le domaine de l'artisanat (bâtiment, vêtements sur mesure, garagistes, ... voire certains secteurs de l'alimentation : bouchers, charcutiers, ...) et les emplois dont l'accès est réglementé (opticiens, pharmaciens, ...).

Les emplois visés à court ou moyen terme peuvent relever de *divers statuts juridiques* (salariés, mandataires ou non, travailleurs indépendants : commerçants).

Dans le cadre de l'emploi salarié, la terminologie varie selon la forme de commerce concernée, la taille et l'organisation des magasins, rendant difficile un repérage exhaustif.

A court terme, les emplois exercés correspondront essentiellement au statut de salarié. Il s'agit :

- d'adjoint d'un petit commerçant susceptible de le suppléer dans la plupart de ses activités ;
- d'adjoint d'un responsable de magasin (franchisé notamment) ;
- de responsable de stand ;
- de gestionnaire ou responsable de sous-rayon ou de sous-département ;
- d'adjoint-chef de rayon, de second de rayon ;
- d'employé principal, de vendeur qualifié.

Avec une expérience professionnelle, les emplois visés seront en position de salariés avec des responsabilités accrues, de mandataires ou de commerçants inscrits au registre du commerce :

- petit commerçant indépendant créant ou reprenant une entreprise existante ;
- chef de petite et moyenne surface de vente (inférieure à 400 m²) salarié ou mandataire ;
- gérant d'alimentation, gérant de supérette ;
- maîtrise de l'exploitation de points de vente (salariés responsables d'un ensemble de tâches d'administration, de contrôle, d'animation d'un magasin, d'un secteur de magasin à grande surface) ;
- chef de rayon, chef de département.

Dans ces différents emplois, la responsabilité exercée s'accompagne souvent d'un intérêt au chiffre d'affaires qui va, dans le cas du commerçant indépendant, jusqu'à l'implication sur son patrimoine propre des résultats obtenus.

Dans tous les cas, l'amplitude horaire est importante et la disponibilité requise grande.

CAPACITÉS ET COMPÉTENCES ATTENDUES

Le métier de responsable d'une unité de vente suppose toujours une certaine latitude décisionnelle et une marge de responsabilité ; de ce fait, il exige le croisement de plusieurs compétences :

- celle du gestionnaire et de l'organisateur ;
- celle de l'animateur (animateur de son point de vente et de la petite équipe sous sa responsabilité),

et ce, indépendamment du statut (commerçant ou salarié) et du secteur professionnel dans lequel s'exercera l'activité (équipement de la personne, de la maison, alimentation, services, ...).

A cela s'ajoutent dans la perspective à terme de la création ou de la reprise d'une petite entreprise commerciale, les compétences liées à la création d'entreprise.

Le passage éventuel à terme d'une situation de salarié au statut de commerçant suppose le développement d'aptitudes et connaissances spécifiques (dans le domaine juridique et dans celui du « savoir-entreprendre ») dont la maîtrise sera, en tout état de cause bénéfique à une évolution de carrière à l'intérieur même du statut de salarié.

Dans tous les cas, l'aptitude à la communication avec la clientèle mais aussi avec les différents partenaires internes et externes, le sens de l'écoute active, l'aptitude à anticiper et à mesurer le risque, le sens des responsabilités sont déterminants de la réussite professionnelle.

La formation dispensée doit développer des *compétences transférables* d'un secteur dans un autre au cours de la vie professionnelle.

Le choix d'un ou plusieurs champs d'application donnés, du fait du cursus antérieur des élèves et de la nature des entreprises d'accueil, lors des périodes de formation en milieu professionnel, ne constitue pas une spécialisation enfermant le jeune, mais peut lui fournir une référence particulière pouvant faciliter une première insertion ; l'adaptation plus précise au produit ou au service est impartie à l'entreprise après le recrutement et s'appuiera sur la formation méthodologique reçue.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Les activités exercées diffèrent selon le statut de l'emploi occupé et surtout selon la taille du point de vente. Certaines sont spécifiques à la situation de création ou de reprise de commerce.

Ces activités peuvent être regroupées à l'intérieur de grandes fonctions assurées conjointement par le responsable d'unité de vente.

FONCTION COMMERCIALE

Liée aux produits ou services vendus :

- choix de l'assortiment ;
- référencement de produits ;
- choix des fournisseurs ;
- négociation des conditions d'achat ;
- établissement des prix ;
- mise en rayon des produits.

} dans le cas de commerce indépendant
ou lorsqu'il y a délégation d'achat

Liée à l'espace de vente :

- organisation et gestion de l'espace de vente sur les plans fonctionnel et esthétique ;
- animation, promotion de l'espace de vente, mise en place des produits, gestion de linéaire.

Liée aux relations avec la clientèle :

- étude de son marché ;
- détection des besoins des clients ;
- prospection de la clientèle ;
- mise en œuvre des techniques de vente (vente de contact, vente visuelle, vente médiatisée, ...);
- conseil et assistance à la clientèle ;
- organisation *et/ou* mise en œuvre d'actions promotionnelles ou publicitaires ;
- suivi de la clientèle (éventuellement) ;
- service après-vente.

FONCTION GESTIONNAIRE

Organisation et gestion commerciale :

Liées à l'approvisionnement :

- établissement d'une prévision, d'un planning d'approvisionnement ;
- dialogue avec les fournisseurs ;
- passation de commandes ;
- contrôle des livraisons, surveillance des délais ;
- rangement des réserves (dans certains cas) ;
- contrôle de l'état d'approvisionnement des rayons ;
- gestion des stocks ;
- paiement des factures (dans certains cas).

Liées aux ventes :

- travaux administratifs consécutifs aux ventes, établissement de factures, encaissement du prix (dans certains cas) et méthodes de recouvrement ;

- tenue de caisse (dans certains cas);
- suivi des ventes;
- analyse du chiffre d'affaires global, par famille de produits;
- contrôle des marges.

Organisation et gestion comptable et financière :

- préparation des documents administratifs, comptables et fiscaux (liés aux achats, aux ventes, à l'exploitation et éventuellement au personnel) en vue de leur transmission au service comptable ou au comptable de l'entreprise, en utilisant notamment la micro-informatique;
- calcul des coûts;
- établissement de prévisions financières, estimation des coûts, estimation du C.A.;
- fixation d'objectifs;
- élaboration et suivi de planning prévisionnels, d'échéanciers;
- analyse des résultats, des écarts;
- suivi de trésorerie;
- exploitation des documents de synthèse [compte de résultat, bilan (dans certains cas)];
- exploitation de ratios;
- montage de dossier de demande de financement « dans certains cas »;
- recherche d'aide financière ou technique.

Animation d'une équipe :

- prévision, planification et répartition du travail au sein d'une petite équipe;
- fourniture d'instructions;
- suivi du travail.

Création d'une unité de vente :

- analyse et diagnostic d'une situation (marché, environnement, moyens à mettre en œuvre);
- recherche d'informations, dialogue avec les experts (comptables, juristes, financiers, commerciaux, conseils, ...);
- montage d'un projet incluant les choix juridiques, commerciaux, financiers;
- démarches consécutives à la mise en œuvre du projet;
- planification du lancement du projet;
- établissement du plan des opérations;
- chiffrage des opérations, chiffrage du plan mensuel de trésorerie...

MISE EN RELATION FORMATION/EMPLOIS VISÉS

Les ambitions assignées à cette formation supposent:

- la mise en place de démarches pédagogiques originales qui développent le sens des responsabilités, la maîtrise raisonnée du risque, l'aptitude à tirer les leçons de l'échec et à surmonter les difficultés;

- la confrontation à l'environnement par une mise en relation avec les différentes catégories de partenaires (fournisseurs, clients, mais aussi banquiers, administrations, organismes divers) dont organismes de formation ;
- le recours constant aux technologies nouvelles intégrées dans les activités professionnelles ou utilisées à des fins de simulation ;
- la réalisation d'un projet personnel permettant une implication authentique du jeune, la prise en compte des contraintes réelles, la vue globale d'une situation concrète, l'obligation de concrétiser et mener à son terme une idée, une démarche, une réalisation ;
- un recrutement dans un vivier large de formations de niveau V mais qui prenne en compte, au-delà des acquis disciplinaires, l'existence de potentiels commerciaux chez les jeunes désireux de s'engager dans cette voie (qualités humaines, goût de la communication, ténacité...);
- une formation modulée pour tenir compte de la diversité des cursus antérieurs et allant dans le sens d'une individualisation de la démarche pédagogique.