



ÉCOLE DE  
COMMERCE DE  
**LYON**

RÉFÉRENTIEL  
2025-2026

**TITRE PROFESSIONNEL  
RESPONSABLE D'ÉTABLISSEMENT MARCHAND**

NIVEAU 6

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>Mot du Président.....</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>Identification du titre professionnel.....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Définition de l'emploi-type .....</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>Conditions d'exercice de l'emploi .....</b>	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>Activités professionnelles.....</b>	<b>5</b>
<b>VI.</b>	<b>Activité type n°1.....</b>	<b>5</b>
<b>VII.</b>	<b>Activité type n°2.....</b>	<b>6</b>
<b>VIII.</b>	<b>Activité type n°3.....</b>	<b>7</b>
<b>IX.</b>	<b>Compétences transversales .....</b>	<b>7</b>
<b>X.</b>	<b>Secteurs d'activité et emplois accessibles .....</b>	<b>8</b>
<b>XI.</b>	<b>Modalités d'évaluation et de certification .....</b>	<b>8</b>
<b>XII.</b>	<b>Correspondance entre les blocs de compétences et les modalités d'évaluation.....</b>	<b>11</b>

## I. Mot du Président

« Le secret de l'éducation réside dans le respect de l'élève ».



Emerson a tout dit. Le reste n'est que déclinaisons. Au nom de toute l'équipe du Groupe École de Commerce de Lyon, je vous souhaite la bienvenue pour cette nouvelle année scolaire.

J'espère qu'elle vous apportera les savoirs qui vous sont nécessaires.

Vous allez y découvrir une école où chacun se place à votre service : Staff, enseignants, étudiants.

Car c'est là notre devise : ***Cor unum et anima Una***. Un seul cœur, une seule âme.

Vous rejoignez un corps uni et volontaire au sein duquel l'étudiant est placé au centre des attentions.

Qui que vous soyez, Étudiant ou enseignants, Esprit généreux, Nous sommes prêts à vous accueillir.

Votre bien dévoué,

Hervé Diaz

## II. Identification du titre professionnel

**Intitulé du titre professionnel**

Responsable d'établissement marchand

**Niveau de qualification**

Niveau 6 – Cadre national des certifications professionnelles

**Code RNCP**

RNCP 38666

**Type de certification**

Titre professionnel délivré par l'État

**Certificateur**

Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion

**Date d'enregistrement de la certification**

14 février 2024

---

## III. Définition de l'emploi-type

Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le Responsable d'établissement marchand pilote l'activité globale d'un établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients et d'optimiser la rentabilité de l'établissement.

Il analyse les données commerciales, économiques et humaines nécessaires à la planification et à l'organisation des activités. Il détermine une offre de produits et de services adaptée à l'établissement marchand afin d'optimiser la performance commerciale et de renforcer la position de l'établissement sur son marché.



Le Responsable d'établissement marchand veille à l'amélioration continue de l'expérience client, y compris pour les clients en situation de handicap. Il analyse les ventes, les retours clients et les attentes afin d'anticiper les besoins et, le cas échéant, d'adapter les processus de l'établissement marchand.

Il contribue aux orientations stratégiques de l'enseigne en formulant des propositions argumentées à partir d'analyses chiffrées et qualitatives. Il établit et présente les prévisionnels, analyse les indicateurs de performance et met en œuvre des actions correctives.

Il identifie les besoins en ressources humaines, pilote les processus de recrutement et d'intégration, organise l'activité des équipes et veille à la performance collective et individuelle des salariés.

---

## IV. Conditions d'exercice de l'emploi

L'emploi s'exerce au sein de structures commerciales variées : commerces de détail, grandes et moyennes surfaces, commerces spécialisés, commerces de gros ou établissements marchands en ligne.

L'activité s'exerce en surface de vente, en réserve et en bureau. Les conditions d'exercice, les horaires et le niveau de responsabilité varient selon la taille de l'établissement, la nature des produits ou services proposés et l'organisation de l'enseigne.

Le Responsable d'établissement marchand peut exercer en tant que salarié d'une enseigne ou en tant qu'indépendant.

---

## V. Activités professionnelles

L'emploi-type est structuré autour de trois activités professionnelles principales.

- Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand
- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand
- Manager les salariés de l'établissement marchand

---

## VI. Activité type n°1

- Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

### Description de l'activité

Le Responsable d'établissement marchand recueille et analyse les données relatives à la chaîne d'approvisionnement, à l'offre commerciale et aux retours clients afin d'améliorer l'activité commerciale.

Il planifie, organise et contrôle les activités de la chaîne d'approvisionnement dans le respect de la réglementation et des mesures de prévention. Il détermine une offre de produits adaptée à l'établissement marchand et pilote la gestion des stocks, des prix, des promotions et du merchandising.

Il analyse les ventes, les attentes clients et les tendances de consommation afin de bâtir et développer l'expérience client, y compris pour les clients en situation de

handicap. Il communique les résultats de ses analyses aux équipes et adapte les processus si nécessaire.

#### Compétences professionnelles associées

- Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
- Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
- Bâtir et développer l'expérience client

---

## VII. Activité type n°2

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

#### Description de l'activité

Le Responsable d'établissement marchand contribue aux orientations stratégiques de l'enseigne en formulant des propositions étayées par des analyses chiffrées et qualitatives.

Il établit des prévisionnels économiques à partir des résultats passés, des données de la zone de chalandise, des tendances du marché et des préconisations de l'enseigne. Il présente ces prévisionnels à la hiérarchie et argumente ses choix.

Il analyse les indicateurs de performance, définit et met en œuvre des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers.

#### Compétences professionnelles associées

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
- Établir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
- Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

## VIII. Activité type n°3

### ▪ Manager les salariés de l'établissement marchand

#### Description de l'activité

Le Responsable d'établissement marchand organise et encadre l'activité des salariés dans le respect du droit du travail et des politiques de l'enseigne.

Il identifie les besoins en ressources humaines, pilote les processus de recrutement et d'intégration, organise le tutorat et prend en compte les situations de handicap éventuelles.

Il planifie l'activité des équipes, fixe des objectifs réalistes, délègue des tâches, supervise la mise en œuvre des actions et favorise la cohésion des équipes. Il mobilise les salariés dans la gestion des projets de l'établissement marchand.

#### Compétences professionnelles associées

- Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés
- Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés
- Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
- Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

---

## IX. Compétences transversales

- Communiquer dans un contexte professionnel
- Rechercher un accord
- Évaluer ses actions



- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problèmes
- Faire preuve d'intelligence émotionnelle

---

## X. Secteurs d'activité et emplois accessibles

### 1. Secteurs d'activité

- Commerce de détail
- Commerce de gros
- Grande distribution
- Commerce spécialisé
- E-commerce et commerce omnicanal

### 2. Types d'emplois accessibles

- Responsable de magasin
- Gérant de magasin
- Directeur de magasin
- Directeur de supermarché ou de grande surface
- Responsable de point de vente
- Responsable de boutique
- Responsable e-commerce
- Gestionnaire de centre de profit

---

## XI. Modalités d'évaluation et de certification

La certification **Responsable d'établissement marchand** est délivrée conformément aux dispositions réglementaires applicables aux titres professionnels du Ministère du Travail.

L'évaluation des compétences repose sur une **approche par compétences**, permettant de vérifier la capacité du candidat à mobiliser ses acquis dans des situations professionnelles représentatives du métier.

## 1. Principes généraux d'évaluation

Les compétences sont évaluées à partir de :

- mises en situation professionnelles,
- productions écrites et/ou orales,
- entretiens techniques et professionnels,
- analyse de documents et de données professionnelles.

Les évaluations portent sur l'ensemble des **blocs de compétences** constitutifs du titre.

## 2. Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation comprennent notamment :

- des **évaluations en cours de formation** permettant de mesurer la progression du candidat,
- une **épreuve de synthèse**, basée sur des situations professionnelles reconstituées ou réelles,
- un **entretien technique** avec le jury,
- un **entretien final** visant à apprécier la maîtrise globale des compétences du titre.

L'ensemble des épreuves est organisé dans le respect du référentiel d'évaluation en vigueur.

## 3. Jury de certification

La certification est délivrée par un **jury professionnel habilité**, composé conformément à la réglementation :

- de professionnels du secteur d'activité concerné,
- indépendants de l'organisme de formation.

Le jury apprécie la maîtrise des compétences à partir des résultats aux épreuves et de l'entretien final.

#### 4. Obtention du titre ou des blocs de compétences

Le titre professionnel est obtenu lorsque le candidat valide l'ensemble des blocs de compétences.

Chaque bloc de compétences peut être validé indépendamment. Les blocs validés sont acquis définitivement, conformément à la réglementation en vigueur.

## XII. Correspondance entre les blocs de compétences et les modalités d'évaluation

La certification est structurée en **trois blocs de compétences**, chacun faisant l'objet d'évaluations spécifiques.

### 1. Bloc de compétences n°1

#### **Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand**

##### **Compétences évaluées :**

- Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
- Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
- Bâtir et développer l'expérience client

##### **Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation professionnelle portant sur la gestion commerciale et l'optimisation de l'activité
- Analyse de données commerciales et proposition d'actions correctives
- Entretien technique avec le jury

---

### 2. Bloc de compétences n°2

#### **Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand**

##### **Compétences évaluées :**

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
- Établir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

- Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

**Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation professionnelle portant sur l'analyse stratégique et financière
  - Présentation et argumentation de prévisionnels
  - Entretien technique avec le jury
- 

### 3. Bloc de compétences n°3

**Manager les salariés de l'établissement marchand****Compétences évaluées :**

- Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés
- Optimiser la performance collective et individuelle des équipes
- Manager l'activité quotidienne et favoriser la cohésion des équipes
- Mobiliser les équipes dans la gestion des projets

**Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation professionnelle portant sur le management et l'organisation du travail
  - Analyse de situations managériales
  - Entretien technique avec le jury
- 

### 4 Validation et traçabilité des compétences

Les résultats des évaluations sont formalisés et tracés conformément aux exigences réglementaires.

Les éléments de preuve produits par le candidat permettent au jury de statuer sur la validation totale ou partielle de la certification.



TOUTE L'ÉQUIPE  
VOUS SOUHAITE UNE BONNE  
ANNÉE UNIVERSITAIRE !