



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Guide du tuteur Maitre d'apprentissage de l'apprenti en BAC Professionnel Commerce





Présentation du CIFCA

Le centre interprofessionnel des commerces de l'alimentation (CIFCA) est une association qui regroupe les organisations professionnelles représentatives au plan national des métiers du commerce de l'alimentation. C'est aussi le seul CFA commercial de référence dans son périmètre d'intervention.

Le CIFCA offre aux jeunes des formations diplômantes dans les métiers de l'alimentation du CAP à la Licence professionnelle et les formations constituent un cursus couvrant tous les emplois de la branche professionnelle, du vendeur spécialisé au chef d'entreprise.



La formation en entreprise

La formation en entreprise doit permettre à l'apprenti d'acquérir des « savoir-faire ». L'employeur peut lui confier des tâches permettant d'exécuter des opérations ou des travaux conformes à une progression annuelle. L'objectif est de permettre à l'apprenti de compléter sa formation en recourant à des équipements ou des techniques propres au métier et d'impliquer les collaborateurs de l'entreprise dans la transmission des savoirs et des savoir-faire.

Pour le Bac Professionnelle commerce, le maître d'apprentissage devra principalement aider l'apprenti à :

- Participer à l'approvisionnement, l'animation de la surface de vente,
- Vendre, conseiller et fidéliser les clients,
- Assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction.

La formation au CFA

La formation au CFA est organisée sur une durée de deux ans et pour y accéder le candidat doit avoir plus de 16 ans, être titulaire d'un CAP ou d'un autre diplôme de niveau V, avoir suivi une classe de seconde de lycée classique, technologique ou professionnel. Le rythme d'alternance est d'une semaine en entreprise et une semaine au CFA.

La formation au CFA est composée de sept épreuves :

- **E1** : Epreuve scientifique et technique (coef. 6)
- **E2**: Action de promotion en unité commerciale(coef. 4)
- **E3** : Épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel : vente en unité commerciale (coef. 4)
- **E4** : Langue vivante (coef. 2)
- **E5** : Français histoire-géographie (coef. 5)
- **E6** : Education artistique – arts appliqués (coef. 1)
- **E7** : Education physique et sportive (coef. 1)
- **EF**: Langue vivante facultative.



En entreprise : Les tâches pouvant être confiées à l'apprenti

Participer au réassortiment du point de vente

- Mettre en place une vitrine de vente traditionnelle et une tête de gondole promotionnelle,
- Implanter une famille de produit dans un rayon,
- Installer des éléments d'ambiance du magasin et du rayon,
- Créer des supports de signalétique.

Vendre, conseiller, fidéliser la clientèle

- Accueillir un client et rechercher ses besoins,
- Présenter le ou les produits qui correspondent aux besoins,
- Argumenter et conseiller,
- Répondre aux objections du client,
- Proposer une vente additionnelle,
- Conclure la vente et prendre congés,
- Traiter des réclamations et les transmettre au responsable.

Participer à la gestion commerciale du magasin

- Détecter les produits manquants,
- Réaliser le réassortiment des produits,
- Faire des propositions de quantité pour participer à l'élaboration de la commande,
- Passer la commande auprès du fournisseur,
- Réceptionner et contrôler la livraison,
- Mettre à jour les stocks,
- Ranger les produits en réserve.

Participer à l'animation de la surface de vente

- Préparer et participer à l'animation de la surface de vente,
- Mesurer les performances commerciales de l'action.



Le règlement d'examen

Epreuve n°1 : Epreuve scientifique et technique (coefficient 6)

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve vise à vérifier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution de situations à caractère professionnel. Elle est divisée en trois sous-épreuves (la préparation et le suivi de l'activité de l'unité commerciale; l'économie-droit et les mathématiques).

Comment se déroule les sous-épreuves?

- Préparation et suivi de l'activité commerciale (coefficient 4) : C'est une évaluation écrite d'une durée de 3 heures où le candidat devra analyser et résoudre plusieurs « situations-problèmes » liées à l'exercice de la profession.
- Economie et droit (coefficient 1) : C'est une épreuve écrite d'une durée de 1 heure et 30 minutes. L'épreuve comporte plusieurs questions en relation avec l'activité professionnelle.
- Mathématiques (coefficient 1) : C'est une évaluation écrite d'une durée d'une heure. Le sujet proposé est une étude de cas comptable en liaison avec une situation professionnelle.

Epreuve n° 2 : Action de promotion/animation en unité commerciale (coefficient 3)

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à participer à la mise en œuvre d'une action de promotion/animation de rayon et à mobiliser les compétences nécessaires à la mise en valeur d'un produit ou d'un secteur d'activité.

Comment se déroule l'épreuve?

L'action de promotion-animation est matérialisée par un dossier de 10 à 15 pages maximum, annexes comprises, présenté sur support papier et élaboré à l'aide de l'outil informatique. L'évaluation orale d'une durée de 30 minutes est scindée en deux parties:

- La présentation de l'action de promotion-animation (10 minutes au maximum).
- L'entretien avec la commission d'interrogation (20 minutes).



Le règlement d'examen

Epreuve n°3 : Vente en unité commerciale (coefficient 4)

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences mises en œuvre en entreprise par la pratique de la vente en unité commerciale et celle des opérations de gestion afférentes.

Comment se déroule les sous-épreuves?

Cette épreuve consiste en un entretien sur la pratique professionnelle de vente. Elle repose sur un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat. L'évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum comprend :

- Des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise. Ces documents doivent être authentifiés par l'entreprise et l'établissement, accompagnés le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement, ou doivent justifier l'activité salariée du candidat.
- Un compte rendu de 10 à 15 pages maximum de trois situations professionnelles vécues par le candidat lors des périodes de formation en entreprise.

Epreuve n° 4: Langue vivante (coefficient 2)

Objectifs de l'épreuve :

L'objectif visé est de vérifier la compréhension de la langue vivante étrangère écrite et orale du candidat à travers des documents de nature diverse à caractère professionnel.

Comment se déroule l'épreuve?

L'épreuve sur des thèmes liés à la vie socio-professionnelle en général ou à un aspect de la civilisation du pays. Elle dure 2 heures et elle est scindée en deux parties :

- A partir d'un document en langue étrangère, le candidat doit répondre en français à des questions en français révélant sa compréhension du texte en langue étrangère.
- Le candidat doit réaliser des exercices visant à tester ses compétences linguistiques (4 points) et une production semi-guidée qui pourra être liée au document proposé pour l'évaluation de la compréhension (4 points).



Le règlement d'examen

Epreuve n°5 : Français-Histoire-Géographie (coefficient 5)

Objectifs de l'épreuve :

L'objectif visé est de vérifier la capacité du candidat à analyser et à synthétiser un document. Elle est divisée en deux sous-épreuves (le français, et l'histoire-géographie).

Comment se déroule les sous-épreuves?

- Français (coefficient 3) : C'est une évaluation écrite d'une durée de 2 heures 30 minutes. La première partie de cette épreuve consiste à répondre à deux ou trois questions permettant de vérifier la capacité du candidat de comprendre le sens global des documents. La seconde partie permet d'évaluer la capacité du candidat à exposer un point de vue ou argumenter une opinion.
- Histoire-géographie (coefficient 2) : C'est une évaluation écrite d'une durée de 2 heures. Le candidat doit choisir entre deux sujets et il doit comprendre et analyser une situation historique ou géographique en s'appuyant sur l'étude d'un dossier de trois à cinq documents de nature variée.

Epreuve n° 6: Éducation artistique - arts appliqués (coefficient 1)

Objectifs de l'épreuve :

L'évaluation a pour objet de vérifier la capacité du candidat à utiliser des méthodes d'analyse et de communiquer en utilisant le vocabulaire plastique et graphique.

Comment se déroule l'épreuve?

C'est une évaluation écrite d'une durée de 3 heures. Cette épreuve comporte une analyse formelle et stylistique des éléments présentés dans un dossier comportant quelques planches documentaires (images/textes) et d'une recherche personnelle effectuée par le candidat à partir de l'analyse du dossier documentaire, en fonction d'une demande précise et/ou d'un cahier des charges.

Epreuve n° 7: Éducation physique et sportive (coefficient 1)

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée (journal officiel du 30 novembre 1995, BOEN n° 46 du 14 décembre 1995).



Le contrat d'apprentissage

C'est un contrat de type particulier régi par les lois, règlements et conventions collectives du travail dont la finalité est de fournir à l'apprenti (e) une formation générale, théorique et pratique afin d'obtenir une qualification (diplôme national) et une expérience professionnelle. Il est assigné à l'employeur, à l'apprenti et aux parents de l'apprenti si celui-ci est mineur puis visé par le CFA et enregistré par la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi (D.D.T.E). Le temps passé au CFA est compris dans le temps de travail pour lequel l'apprenti est rémunéré.

Bénéficiaires du contrat d'apprentissage

Cette formation s'adresse à tous les jeunes âgés de plus de 16 ans ayant un niveau scolaire de fin de troisième. Néanmoins, une dérogation d'âge (15 ans) est généralement accordée aux jeunes titulaires d'un certificat de scolarité de fin de classe de troisième.

Rémunération

La rémunération est calculée en fonction du smic de l'année en cours. De plus, il n'y a pas de charges sociales et le salaire brut est égal au salaire net.

| Age de l'apprenti | Année d'exécution du contrat d'apprentissage | | |
|--------------------|--|------------------------|------------------------|
| | 1 ^{ère} année | 2 ^{ème} année | 3 ^{ème} année |
| Inférieur à 18 ans | 25% | 37% | 53% |
| De 18 ans à 20 ans | 41% | 49% | 65% |
| De 21 ans à 25 ans | 53% | 61% | 78% |

Les exonérations et aides financières



- L'Etat verse un forfait de 4400€ à la première année du contrat si l'apprenti recruté est âgé de moins de 18 ans à la date de conclusion du contrat pour les entreprises de moins de 11 salariés,
- Les Régions versent une cotisation de 1000€ minimum par année de formation pour les entreprises de moins de 11 salariés,
- Un crédit d'impôt est accordé aux entreprises qui ont employé des apprentis pendant au moins un mois. Il s'élève à 1600 euros par an au prorata de la durée du contrat,
- L'État prend en charge la totalité des cotisations patronales et salariales, à l'exception des cotisations d'accidents du travail et maladies professionnelles et de retraite complémentaire,
- L'AGEFIPH verse une aide de 1500€ à 9000€ à la conclusion du contrat à tout employeur qui a embauché un apprenti en situation de handicap.



Le rôle du CFA

Le rôle du CFA vis à vis des entreprises

- Fournir les documents pédagogiques nécessaires au tuteur désigné dans l'entreprise,
- Entretenir une liaison avec les entreprises,
- Contrôler l'assiduité et le sérieux de l'apprenti,
- Coordonner les actions avec l'entreprise, en particulier avec le maître d'apprentissage,
- Aider le chef d'entreprise dans la recherche d'un futur apprenti.
- Diffuser aux entreprises tous les documents pédagogiques utiles à la progression;
- Etablir une progression de formation pratique, dans le cadre du programme défini.

Le rôle du CFA vis à vis de l'apprenti

- Fournir aux jeunes travailleurs une formation générale de qualité en vue de compléter la formation pratique acquise au sein de l'entreprise,
- Dispenser des cours dans les meilleures conditions matérielles, avec des enseignants et des professionnels de qualité,
- Organiser nos formations de façon à ce que chaque diplôme puisse à la fois permettre l'emploi immédiat ou la poursuite d'études,
- Aider les jeunes diplômés dans la recherche d'un futur emploi ou d'une formation complémentaire,
- N'engager une formation que si nous sommes en capacité de garantir un excellent taux d'insertion professionnelle aux apprentis qui nous ont fait confiance.



Rôle du tuteur en entreprise

- Désigner un maître d'apprentissage ou en assurer lui-même le rôle,
- Accueillir l'apprenti,
- Transmettre les compétences nécessaires,
- Verser un salaire à l'apprenti,
- Suivre l'apprenti et l'évaluer via le livret Netyparéo,
- Fournir à l'apprenti une activité cohérente avec la formation,
- Faire respecter à l'apprenti les usages nécessaires à l'activité professionnelle et lui procurer toutes les meilleures conditions matérielles de travail.



Rôle de l'apprenti

- Travailler dans l'entreprise au même titre que les autres salariés,
- Respecter le règlement interne de l'entreprise,
- Effectuer les tâches qui lui seront confiées,
- Avoir un comportement de futur professionnel,
- Suivre tous les enseignements et activités pédagogiques du CFA,
- Se présenter aux examens en vue de l'acquisition du diplôme,
- Tenir à jour son livret Natyparéo.



Le Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Le contrôle en cours de formation est un mode d'évaluation de compétences utilisé au Cifca pour les apprentis se préparant au CAP EVS. Son objectif est d'aider les équipes de direction ainsi que les équipes pédagogiques dans la gestion efficace d'un dispositif d'évaluation qui permet d'apprécier au mieux les compétences de chaque jeune qui se trouve sous leur responsabilité. Le CCF est réalisé par les formateurs à la fin de chaque module, il fait parti du processus de formation. L'évaluation est individualisée et réalisée sans interrompre le processus de formation et sans la compromettre. Les formateurs doivent aviser les apprentis de la tenue du CCF.

Le livret NetYParéo

C'est une plateforme dématérialisée contenant le carnet de liaison qui décrit l'ensemble des informations permettant de suivre l'évolution de l'apprenti. Le livret NetYParéo a pour but de suivre, d'informer et d'évaluer l'apprenti via un accès internet sécurisé par un identifiant et un mot de passe. Pour le maître d'apprentissage, ce livret permet de faire un suivi régulier de l'apprenti, de vérifier ses absences et de suivre son calendrier. Pour l'apprenti, cette plateforme permet d'accéder aux évaluations faites et de prendre connaissance de sa progression tant dans l'entreprise que dans sa formation. Ce dernier doit également veiller à ce que l'employeur mette à jour les informations sur la plateforme.



Les contacts du CFA CIFCA



Accueil téléphonique : de 8h00 à 18h00

01 55 26 39 70 Fax. : 01 55 26 39 71

Responsable pédagogique : François MARCHIER

Conseillé principal d'éducation : Mohamed NEKI

Assistant administratif : Salem DADACHE