



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Guide du tuteur Maitre d'apprentissage de l'apprenti en BTS Management des Unités Commerciales





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 au CFA

En Culture générale et expression coefficient 3, il est indispensable de savoir:

- Communiquer oralement et par écrit de manière efficace dans la vie professionnelle et la vie courante

En Langue vivante étrangère 1 (Anglais), coefficient 3, il est indispensable de savoir :

- Exploiter, à l'écrit, des textes et documents à caractère professionnel,
- Participer à un dialogue à caractère professionnel

En Economie-Droit (coefficient 2) et Management des entreprises, coefficient 1), il est indispensable de savoir :

- Rechercher et valider une information économique,
- Exploiter une documentation économique,
- Synthétiser une documentation économique et d'analyser des faits économiques,
- Identifier et mobiliser des mécanismes et théories économiques,
- Développer une argumentation cohérente et structurée.

En Management et gestion des unités commerciales, coefficient 4, il est indispensable de savoir :

- Constituer une équipe commerciale professionnelle et motivée,
- Organiser le travail et vendre,
- Assurer la qualité de service à la clientèle,
- Gérer les achats et les approvisionnements,
- Dynamiser l'offre des produits et de services.

En Analyse et conduite de la relation commerciale, coefficient 4, il est indispensable, en plus des compétences, de savoir :

- Vendre et assurer la qualité de service à la clientèle,
- Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel,
- Dynamiser l'offre de produits et de services,
- Assurer la veille commerciale, réaliser et exploiter des études commerciales,
- Enrichir et exploiter le système d'information commercial,
- Intégrer les technologies de l'information dans son activité.

En Projet de développement d'une unité commerciale, coefficient 4, il est indispensable de mettre en œuvre un projet relevant essentiellement :

- Du développement de la clientèle,
- Du développement de l'offre des produits et/ ou des services.



Quelle formation dispenser dans votre entreprise?

Quelles sont les compétences que l'apprenti doit acquérir au cours des années de BTS MUC?

- Co-manager une équipe commerciale,
- Gérer une unité commerciale,
- Maitriser la relation avec la clientèle,
- Gérer l'offre des produits,
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

Il est essentiel de prendre en compte prioritairement ces compétences afin de rendre autonome l'apprenti dans votre entreprise.

Première année de BTS MUC

En première année, l'apprenti découvre le fonctionnement courant de l'unité commerciale et l'application des politiques commerciales.

Dans le cadre de son activité dans votre unité commerciale, l'apprenti réalisera des activités afin d'élaborer le dossier professionnel d'Analyse et Conduite de la Relation Commerciale (ACRC), correspondant à une épreuve orale du BTS de 45 minutes (coefficient 4).

Deuxième année de BTS MUC

En deuxième année, l'apprenti prend du recul vis-à-vis de l'activité quotidienne. En effet, c'est à partir de son expérience professionnelle de première année que l'apprenti doit réaliser un Projet de Développement de l'Unité Commerciale (PDUC).

Ce projet répond soit à un objectif commercial ou de management pour lesquels l'apprenti fera des propositions de nature à apporter des améliorations.



La formation en entreprise

Dès la première année, l'apprenti découvre le fonctionnement courant de l'unité commerciale et l'application des politiques commerciales réalisées dans son entreprise.

A titre d'exemple, vous pouvez proposer à votre apprenti des activités dans les domaines suivants :

Le contact avec le client :

- La vente en face à face (de l'accueil à la prise de congé),
- L'argumentation liée à la vente,
- La gestion des clients mécontents (prise en compte des remarques des clients et transmission des informations au responsable),
- La réalisation d'une enquête de satisfaction des clients,
- L'étude de la clientèle et des produits,
- L'élaboration et la mise en œuvre d'une animation commerciale.

La gestion des approvisionnements :

- La gestion des stocks,
- La préparation des commandes auprès des fournisseurs,
- La recherche des informations sur l'évolution des ventes, des stocks et des approvisionnements,
- La participation à la sélection des fournisseurs et à la négociation des achats auprès des fournisseurs.

Le fonctionnement de l'unité commerciale et le merchandising :

- La présentation des produits dans un rayon existant,
- Le contrôle du respect de la réglementation (hygiène, propreté, prix),
- La vérification et la fixation des prix,
- L'étude de l'attractivité du point de vente par rapport à ses concurrents (prix, produits, matériel, facteurs d'ambiance),
- La recherche d'informations sur l'évolution du chiffre d'affaires, de la marge et de la rentabilité du magasin,
- L'implantation et la participation à l'amélioration de l'implantation du rayon.

L'organisation du travail

- La préparation et l'animation d'une réunion,
- L'élaboration des plannings de présence, des RTT, des congés,
- La participation à la formation d'un nouveau collaborateur,
- Proposition de solutions à des situations de conflits (retards, vols, absentéisme...)
- La participation aux entretiens de recrutement d'un nouveau collaborateur.



Le règlement d'examen

Epreuve n°1 : Culture générale et expression (coefficient 3)

Objectifs de l'épreuve :

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

Comment se déroule l'épreuve?

Le candidat dispose de trois à quatre documents de nature différente. C'est une épreuve écrite d'une durée de 4 heures et elle est scindée en deux parties :

- Le candidat doit rédiger une synthèse objective en confrontant les documents fournis (40 points).
- Le candidat doit répondre de façon argumentée à une question relative aux documents proposés (20 points).

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Epreuve n°2 : Langue vivante étrangère 1 (coefficient 3)

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?

Le candidat choisit un ou deux exercices dans une liste qui lui est proposée. L'épreuve dure 2 heures 40 minutes, elle est scindée en deux parties :

- L'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie: Elle dure 2 heures (coefficient 1,5).
- L'expression orale: C'est un entretien prenant appui sur des documents appropriés. Il dure 40 minutes (coefficient 1,5).

Epreuve facultative 1: Langue vivante étrangère

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 20 minutes maximum, précédée d'un temps de préparation de 20 minutes. L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés. La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.



Le règlement d'examen

Epreuve n°3 : Economie-droit (coefficient 2) et Management des entreprises (coefficient 1)

Objectifs des épreuves:

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques. Le candidat doit pouvoir appréhender l'environnement économique, juridique et social afin de comprendre son évolution, il doit aussi savoir analyser une situation, poser un problème et mener une réflexion afin de construire une argumentation.

Comment se déroule l'épreuve d'économie-droit?

Cette épreuve est une épreuve écrite de 4 heures. Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires. Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

Comment se déroule l'épreuve de management des entreprises?

Cette épreuve est une épreuve écrite de 3 heures. Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires. Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

Epreuve n°4 : Management et gestion des unités commerciales (coefficient 4)

Objectifs de l'épreuve :

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à analyser des problèmes de management de l'équipe commerciale et de gestion de l'unité commerciale à partir d'une situation professionnelle réelle, à choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre et à proposer des solutions réalistes permettant de résoudre efficacement les problèmes posés.

Comment se déroule l'épreuve?

L'épreuve prend appui sur l'étude d'une situation réelle de management d'une équipe commerciale et de gestion d'une unité commerciale. Elle est écrite et dure 5 heures. L'évaluation pose des problèmes professionnels accompagnés de documents destinés à situer le contexte commercial et à présenter les informations nécessaires à la résolution de ces problèmes.



Le règlement d'examen

Epreuve n° 5 : Analyse et Conduite de la Relation Commerciale (ACRC) coefficient 4

Objectifs de l'épreuve

Concevoir et réaliser un projet lié à la maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle, au contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale, et à la qualité du management relationnel et organisationnel de l'équipe commerciale.

Quel type de projet confier à votre apprenti?

A titre d'exemple, vous pouvez proposer à votre apprenti les projets suivants :

- Organiser le travail
- Assurer le fonctionnement de l'unité commerciale
- Vendre
- Assurer la qualité de service à la clientèle
- Gérer l'offre de produits et services
- Enrichir et exploiter le système d'information commerciale
- Intégrer les technologies de l'information dans son activité

La constitution du dossier d'ACRC

Ce dossier est le support d'une épreuve orale de 40 minutes. Le candidat doit produire un dossier présentant son activité et ses diverses missions qu'il a réalisées en entreprise au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle, durant son stage de première année, dans le cadre de sa « prise en responsabilité des activités courantes » d'une unité commerciale. Le dossier doit comporter :

- Un descriptif de l'unité commerciale dans son contexte géographique, organisationnel et commercial et un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale;
- Un récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Chaque mission est décrite dans une fiche bilan comportant une analyse synthétique, le descriptif des utilisations qu'il a faites du système d'information commerciale et une autoévaluation;
- Un récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale.



Le règlement d'examen

Epreuve n° 6 : Le Projet de Développement de l'Unité Commerciale (PDUC) coefficient 4

Objectifs de l'épreuve

Concevoir et réaliser un projet lié au développement de l'offre des produits et/ou des services, au développement et la fidélisation de la clientèle et à l'amélioration des performances de l'organisation de l'unité commerciale ou de son équipe.

Quel type de projet confier à votre apprenti?

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions commerciales ayant une incidence directe sur le développement d'une unité commerciale, en appréciant les conséquences humaines, financières et organisationnelles qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités.

Les projets de développement d'une unité commerciale relèvent essentiellement du développement de la clientèle (accès à une nouvelle clientèle ou augmentation des achats des clients actuels) et du développement de l'offre de produits et/ou de services.

A titre d'exemple, vous pouvez proposer à votre apprenti les projets suivants :

- Concevoir des actions destinées à dynamiser un rayon,
- Développer une opération de dynamisation du CA événementiel (Noël, fête des mères...)
- Modifier l'implantation d'une famille de produits dont le CA stagne et réimplanter une famille de produits avec l'introduction de nouvelles références,
- Concevoir et mettre en place des outils promotionnels,
- Organiser une animation locale originale,
- Mener une opération de communication du point de vente.

La constitution du dossier du PDUC

Ce dossier est le support d'une épreuve orale de 40 minutes. L'apprenti doit produire un dossier personnel et descriptif du projet de développement de l'unité commerciale qu'il a étudié au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle durant la deuxième année. Le dossier doit comporter :

- Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale dans son contexte local et le cas échéant dans le contexte de son réseau,
- Un diagnostic partiel de l'unité commerciale précisant les conditions, moyens, méthodes permettant d'aboutir et d'étayer ce diagnostic,
- Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée et une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation.



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.

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%

Le contrat de professionnalisation

Un contrat de professionnalisation peut se conclure en CDD ou en CDI. La durée de travail du stagiaire est de 35h par semaine et le temps de la formation fait partie du temps de travail.

Rémunération

La rémunération est calculée en fonction du smic de l'année en cours.

Age de l'apprenti	Rémunération
De 16 à 20 ans	65%
De 21 à 25 ans	80%
De 26 ans et plus	100%

Les exonérations et aides financières du contrat d'apprentissage



- 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.



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 NetYParéo.



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