

Mode contractuel de l'apprentissage 1

L'EMPLOYEUR

☒ employeur privé☐ employeur « public »***Nom et prénom ou dénomination :**

KATELY DISTRIBUTION

Adresse de l'établissement d'exécution du contrat :

N° : 14 Voie : place du Haut de Gency

Complément :

Code postal : 95800

Commune : CERGY

Téléphone : 01.30.73.03.35

Courriel : kately.distribution@gmail.com

N°SIRET de l'établissement d'exécution du contrat :

90907186200025

Type d'employeur : 12

Employeur spécifique : 0

Code activité de l'entreprise (APE) : 4729Z

Effectif total salariés de l'entreprise :

3

Code IDCC de la convention collective applicable :

2216

*Pour les employeurs du secteur public, adhésion de l'apprenti au régime spécifique d'assurance chômage :

L'APPRENTI(E)

Nom de naissance de l'apprenti(e) : MAMPOUYA IBARA**Nom d'usage :** MAMPOUYA IBARA**Le premier prénom de l'apprenti(e) selon l'état civil :** Ranelle

NIR de l'apprenti(e) :

205119935034587

Date de naissance : 25/11/2005

Sexe : M ☒ F

Département de naissance : 999

Commune de naissance Maroc (casablanca)

Nationalité : 3 Régime social : 2

Déclare être inscrit sur la liste des sportifs de haut niveau :

Oui ☒ Non

Déclare bénéficiaire de la reconnaissance travailleur

handicapé : Oui ☒ Non

Si non, bénéficiez-vous de droits attachés à la RQTH**:

Équivalence jeunes : Oui ☒ NonExtension BOE : ☐ Oui ☒ Non

Situation avant ce contrat : 7

Dernier diplôme ou titre préparé : 54

Dernière classe / année suivie : 22

Intitulé précis du dernier diplôme ou titre préparé :

SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS OPTION A

Diplôme ou titre le plus élevé obtenu : 13

Déclare avoir un projet de création ou de reprise

d'entreprise : Oui ☒ Non**Représentant légal** (à renseigner si l'apprenti est mineur non émancipé)

Nom de naissance et prénom :

Adresse du représentant légal :

N° : Voie :

Complément :

Code postal :

Commune :

Courriel :

** Reportez-vous à la page 4 de la notice pour en savoir plus sur les droits attachés à la RQTH

LE MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

Maître d'apprentissage n°1**Nom de naissance :** EL YOUNI**Prénom :** Fatima

Date de naissance : 18/07/1980

Courriel : kately.distribution@gmail.com

Emploi occupé : Responsable

Diplôme ou titre le plus élevé obtenu :

Aucun

Niveau de diplôme ou titre le plus élevé obtenu : 0

Maître d'apprentissage n°2**Nom de naissance :****Prénom :**

Date de naissance :

Courriel :

Emploi occupé :

Diplôme ou titre le plus élevé obtenu :


Niveau de diplôme ou titre le plus élevé obtenu :

☒ L'employeur atteste sur l'honneur que le maître d'apprentissage répond à l'ensemble des critères d'éligibilité à cette fonction.

LE CONTRAT

| | | |
|--|---|--|
| Type de contrat ou d'avenant : 11 | Type de dérogation : <small>renseigner si une dérogation existe pour ce contrat</small> | |
| Numéro du contrat précédent ou du contrat sur lequel porte l'avenant : | | |
| Date de conclusion : <small>(Date de signatures du présent contrat)</small> 19/06/2025 | Date de début d'exécution du contrat : 19/06/2025 | Date de début de formation pratique chez l'employeur : 19/06/2025 |
| Si avenant, date d'effet : | Durée hebdomadaire du travail : 35 heures 0 minutes | |
| Date de fin du contrat ou de la période d'apprentissage : 31/03/2026 | | |
| Travail sur machines dangereuses ou exposition à des risques particuliers : Oui X Non | | |
| Rémunération <small>* Indiquer SMIC ou SMC (salaire minimum conventionnel)</small> | | |
| 1 ^{ère} année, du 19/06/2025 au 31/03/2026 | : 43 % du SMIC ; du | au 0 % du * |
| 2 ^{ème} année, du au | : % du ; du | au % du * |
| 3 ^{ème} année, du au | : % du ; du | au % du * |
| 4 ^{ème} année, du au | : % du ; du | au % du * |
| Salaire brut mensuel à l'embauche : 774,77 € | Caisse de retraite complémentaire : AG2R | |
| Avantages en nature, le cas échéant : Nourriture : 0,00 € / repas Logement : 0,00 € / mois Autre : | | |

LA FORMATION

| | |
|---|--|
| CFA d'entreprise : Oui X Non | Diplôme ou titre visé par l'apprenti : 38 |
| Dénomination du CFA responsable : LINK RH | Intitulé précis : EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) |
| N° UAI du CFA : 0772924K | Code du diplôme : 56T31201 |
| N° SIRET CFA : 819 806 274 00034 | Code RNCP : RNCP37099 |
| Adresse du CFA responsable : N° : 9 Voie : Place Octogonale Complément : Code postal : 77700 Commune : CHESSY X Si le CFA responsable est le lieu de formation principal cochez la case ci-contre | Organisation de la formation en CFA : Date de début de formation en CFA : 17/06/2025 Date prévue de fin des épreuves ou examens : 31/03/2026 Durée de la formation : 329 heures Lieu principal de réalisation de la formation si différent du CFA responsable : Dénomination du lieu de formation principal : N° UAI : N° SIRET : Adresse du lieu de formation principal : N° : Voie : Complément : Code postal : Commune : |
| Visa du CFA (cachet et signature du directeur) :  | |

X **L'employeur atteste disposer de l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au dépôt du contrat**

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|---|
| Fait à : CERGY | le 19/06/2025 | Signature du représentant légal de l'apprenti(e) mineur(e) |
| Signature de l'employeur | Signature de l'apprenti(e) | |

Signé par :

5CC622B4E0A64DF...

Signé par :

8B33EB0CB2E9427...

CADRE RÉSERVÉ À L'ORGANISME EN CHARGE DU DÉPÔT DU CONTRAT

| | |
|--|----------------------------------|
| Nom de l'organisme : | N° SIRET de l'organisme : |
| Date de réception du dossier complet : / / | Date de la décision : / / |
| N° de dépôt : | Numéro d'avenant : |

Pour remplir le contrat et pour plus d'informations sur les traitements de données, reportez-vous à la notice.



CONVENTION DE FORMATION

ENTRE L'EMPLOYEUR : KATELY DISTRIBUTION
RAISON SOCIALE :
SIRET : 90907186200025
Adresse : 14 PLACE DU HAUT DE GENCY 95800 CERGY
Représentée par : M EL YOUBI, Mohamed, Gérant
Code IDCC : 2216, Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (entrepôts d'alimentation, supérettes, supermarchés, hypermarchés, grande distribution)
Relevant de l'opérateur de compétences : L'OPCOMMERCE

ET L'OF-CFA : LINK RH FORMATIONS ET DEVELOPPEMENT
SIRET : 819 806 274 00034
Adresse : 9 Place Octogonale 77700 CHESSY
Représenté par : Mr Stéphane CHEMLA en qualité de Gérant
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 54671 75
Auprès de la DRIETS Île de France
NUMÉRO UAI : 0772924K

Il est conclu la convention suivante, en application des dispositions des Livres II et III de la sixième partie du Code du travail :

Article 1 : Objet de la convention

L'OF-CFA LINK RH organise une action de formation par apprentissage au sens de l'article L. 6313-6 du Code du travail.

Bénéficiaire : MAMPOUYA IBARA Ranelle.

Maître d'Apprentissage : EL YOUBI Fatima sera chargé d'accueillir, informer, guider et évaluer l'apprenti(e) en Entreprise.

Intitulé et objectif de l'action : Préparer à l'obtention du titre EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E).

Code Diplôme : 56T31201 - **Code RNCP** : RNCP37099

Contenu de l'action : Se référer au REAC du titre concerné et/ou au programme joint en annexe.

Formation en amont du contrat d'apprentissage : MAMPOUYA IBARA Ranelle est sous statut de stagiaire de la formation professionnelle du 17/06/2025 au 18/06/2025.

Le contrat conclu avec l'Employeur est établi du 19/06/2025 au 31/03/2026.

Les dates de formation sont prévues du 17/06/2025 au 31/03/2026 pour 329,00 heures.

Le lieu :

Les actions de formation en présentiel se dérouleront dans les locaux de Link RH, situés au 9 Place Octogonale 77700 CHESSY. Les actions de formation en distanciel se dérouleront au domicile de l'apprenant ou sur son lieu de travail.

Périodes de réalisation en entreprise et en OF-CFA : se référer au calendrier.



Article 2 : Modalités de déroulement, de suivi et d'obtention du titre

- L'Employeur s'engage à respecter le calendrier de formation selon une durée hebdomadaire de 35h dont 28h en entreprise et permettre au salarié d'exercer des activités professionnelles en relation avec la certification préparée.

- Faire suivre à l'apprenti(e) la formation dispensée par l'OF-CFA selon toutes les modalités (présentiel, à distance par visioconférence, et FOAD).

Concernant la FOAD, l'apprenti devra suivre des modules de formation, en autonomie, sur la plateforme LMS « Agora Learning ». Une assistance est prévue auprès des formateurs en cas de besoin. Le volume horaire est lié au titre préparé et est précisé dans le programme.

Moyens :

L'OF-CFA s'engage à :

- Mettre en œuvre les moyens pédagogiques, matériels et humains (formateurs certifiés) nécessaires à la formation, tels qu'ils sont décrits dans programme joint en annexe.
- Présenter le salarié aux épreuves d'évaluation prévues, constituer le dossier professionnel.
- Établir les certificats de réalisation.
- Contrôler et notifier à l'Employeur les absences du salarié en formation.
- En cas d'intervention de formateurs externes, l'OF-CFA s'engage à contrôler le respect de la charte qualité Qualiopi.

Modalités de suivi :

- Le maître d'apprentissage et le référent de l'OF-CFA s'engagent à collaborer et à échanger toutes informations utiles à la progression du salarié.
- Un livret d'apprentissage permettra de mesurer l'évolution de l'apprenti(e).
- Durant les sessions de formation en présentiel, le salarié sera évalué par des QCM, études de cas et mises en situation.
- Le salarié sera accompagné tout au long du parcours par des entretiens réguliers et des échanges (rendez-vous, entretiens téléphoniques ou visioconférence).

Modalités d'obtention du titre et obligations de l'apprenti(e)

Afin d'être inscrit(e) et présenté(e) à l'examen final, l'apprenti(e) devra impérativement :

- Avoir suivi de manière assidue l'intégralité de la formation, justifié toute absence dans les 48h à l'OF-CFA et à l'employeur.
- Avoir validé les évaluations sommatives de compétences durant la formation.
- Avoir confirmé son inscription à l'examen final au minimum 4 mois avant.
- Avoir remis son dossier professionnel complété au formateur référent, au minimum 1 mois avant l'examen.
- Ne pas avoir eu plus de 2 avertissements pour mauvaise conduite et/ou plus de 5 absences non justifiées.

Une fois ces conditions remplies, l'OF-CFA a l'obligation d'inscrire et présenter l'apprenti(e) devant le jury.

En revanche, l'apprenti(e) peut refuser de se présenter à l'examen, il devra le notifier par écrit (SMS ou Mail) auprès du formateur référent.

La formation sera sanctionnée par le passage d'un examen devant un jury habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).



Article 3 : Dispositions financières

Rappel : gratuité de la formation pour l'apprenti(e) et son représentant légal ; le cas échéant, aucune somme ne peut leur être demandée.

| | Prix de la prestation, Net de taxe ¹ | Montant de la prise en charge OCPO ² , dans la limite du prix de la prestation | Reste à charge éventuel de l'Employeur ³ , Net de taxe ¹ |
|--|--|---|--|
| 1 ^{ère} année de financement | 5600,00 € | 4 365,83 € | 0 € |
| 2 ^{ème} année de financement | € | € | 0 € |
| 3 ^{ème} année de financement | € | € | 0 € |

¹ Article 261 4, 4° du code général des impôts

² Il s'agit du niveau de prise en charge défini par la branche dont relève l'Employeur ou à défaut dans le cadre de l'arrêté de carence (articles D.6332-78-1, D6332-78-2, D6332-79). Il est versé par l'opérateur de compétences (OPCO) concerné, en fonction de la durée du contrat. Jusqu'à la détermination du niveau de prise en charge, l'opérateur de compétences verse au CFA le montant forfaitaire prévu à l'article D6332-80

³ Établi en soustrayant au prix de la prestation le montant de la prise en charge par l'OPCO et des éventuels autres financements. A défaut de reste à charge, indiquer « 0 euro ».

Montant de la majoration forfaitaire annuelle pour les apprentis(ies) bénéficiant de la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé¹⁴ : €

¹⁴ En application de l'article D. 6332-82 du code du travail et/ou du 1° de l'article L.6523-2-3

Montant de la modulation annuelle pour l'accompagnement social des apprentis(ies) les plus en difficulté résidant dans les territoires ultra marins : €

Article 4 : Frais annexes

Premier équipement pédagogique : ☒ Oui ☐ Non ; le forfait pris en charge par l'OPCO est de 499,00 €

Le cas échéant, nature de l'équipement :

☐ Équipement en lien avec la formation de l'apprenti(e)

☒ Équipement informatique mis à disposition de l'apprenti(e)

Frais d'hébergement ☐ Oui ☒ Non

Frais de restauration ☐ Oui ☒ Non

Article 5 : Modalités de règlement

En vertu d'une subrogation, l'OPCO «L'OPCOMMERCE» réglera directement à l'OF-CFA les frais générés par cette action de formation. Aucune somme ne sera réclamée à l'Employeur par Link RH.

L'Employeur s'engage à régler l'intégralité des frais de formation dans le cas où l'OPCO modifierait ses modalités de paiement et reviendrait sur ladite subrogation. L'Employeur réglera alors Link RH après avoir été payé par l'OPCO.



En cas de rupture de contrat l'OF-CFA se chargera de trouver une autre entreprise à l'apprenti(e). Il pourra être maintenu en formation, s'il en fait la demande, sans être impacté par la rupture de ce contrat ou l'abandonner pour la reprendre ultérieurement s'il (elle) en fait la demande

Article 6 : Mandat

☐ L'entreprise signataire ne souhaite pas donner mandat à l'OF-CFA signataire pour accomplir les formalités nécessaires aux opérations prévues à l'article L. 6224-1 du code du travail. L'entreprise signataire demeure seule responsable de l'accomplissement de ces opérations.

☒ Par la présente convention, l'entreprise signataire donne mandat à l'OF-CFA signataire, qui l'accepte, pour accomplir toutes formalités nécessaires aux opérations prévues à l'article L. 6224-1 du code du travail.

En considération de l'exécution de son mandat, l'OF-CFA mandataire ne reçoit aucune rémunération du mandant, ledit mandat devant être accompli à titre gratuit.

Le mandant s'engage, envers le mandataire, à lui fournir l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution de son mandat. Il lui donne pouvoir aux fins de le représenter, notamment auprès des opérateurs prévus à l'article L. 6332-1 du code du travail.

Le mandataire s'engage à exécuter personnellement son mandat, et ce dans le meilleur intérêt du mandant, et de ne pas agir dans son propre intérêt, ni celui d'un tiers. Il agit dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par la présente convention et des règles en vigueur relatives aux opérations prévues à l'article L. 6224-1 du code du travail. Il s'engage également à informer le mandant de toute situation le justifiant, ou à la demande de ce dernier, de l'état d'exécution du mandat, ainsi que de sa pleine réalisation.

Article 7 : Clause suspensive

L'exécution de la présente convention est soumise à l'enregistrement du contrat par la DRIETS (L 6224-1 du Code du Travail).

Le contrat d'apprentissage enregistré sera transmis par l'OF-CFA à l'OPCO dont relève l'Employeur pour une prise en charge financière.

Article 8 : Différends

Les parties reconnaissent avoir pris connaissance des conditions générales de vente, disponibles sur le site web : <https://www.linkrh.fr>.

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable entre les deux parties, le tribunal de Commerce de Meaux sera seul compétent pour régler le litige.

Fait à CHESSY en trois exemplaires, le 19/06/2025.

Cachet et signature de l'Employeur

Signé par :

 5CC622B4E0A64DF...

Cachet et signature de l'OF-CFA

LINK RH
 Formations & Développement
 9, Place Octogonale - 77700 CHESSY
 T 01 60 04 90 52
 SARL au capital de 10000 €
 Siren 819 806 274



Document d'information destiné au maître d'apprentissage

L'Employeur : KATELY DISTRIBUTION

Maître d'apprentissage : Madame Fatima EL YOUNI

Vous venez d'accueillir Ranelle MAMPOUYA IBARA au sein de votre entreprise, dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

Le maître d'apprentissage a un rôle essentiel, à la fois pour la transmission d'un savoir, de compétences, mais aussi un rôle de protection vis à vis de l'apprenti.

L'article L6231-2 du code du travail précise, dans le cadre de notre activité d'OF-CFA, notre obligation de vous sensibiliser sur certains points relatifs à l'accueil d'un apprenti :

- L'entreprise et son maître d'apprentissage doivent favoriser la mixité sociale au sein de la structure, promouvoir l'égalité entre hommes et femmes, lutter par des actions de formations et d'informations contre toute forme de harcèlement (sexuel, moral...).
- L'entreprise doit mettre en avant, par des actions d'informations auprès des apprentis, l'égalité professionnelle entre hommes et femmes ainsi que la mixité des métiers.
- L'Employeur doit adopter au sein de sa structure, comme culture d'entreprise, outre l'égalité entre hommes et femmes, la promotion de la mixité, l'égalité des chances, et la lutte contre toute forme de discrimination.

La qualité d'accompagnement de votre apprenti, la valorisation de son travail, et l'explicitation de son évolution professionnelle, concourront au succès de l'action de formation.

Un apprenti bien formé, c'est une future embauche de qualité !

Le 19/06/2025

Paraphe de l'Employeur ou du Maître d'Apprentissage

Signé par :

5CC622B4E0A64DF...



LIVRET D'APPRENTISSAGE

Le livret doit permettre à l'apprenti(e) et aux responsables de la formation de préciser et de suivre la progression de la formation.

Pour l'apprenti(e), il constitue le support indispensable à la coordination entre sa formation pratique dans l'entreprise et sa formation théorique dans l'OF-CFA. Il lui permet aussi de mieux se préparer aux examens.

Pour le maître d'apprentissage et les formateurs de l'OF-CFA, le livret permet de réaliser une synthèse des connaissances pratiques et théoriques en étant sensibilisés à la progression individuelle de chaque apprenti(e).

INTITULE DE LA FORMATION : Titre Professionnel de niveau 3 Employé Commercial

DATES DE CONTRAT : du 19/06/2025 au 31/03/2026

IDENTITÉ DE L'APPRENTI(E)

Nom et Prénom : MAMPOUYA IBARA Ranelle

Adresse : 3 rue du Pas Saint-christophe 95800 CERGY

Téléphone : 06.67.72.53.48 - E-mail : mampouyaranelle01@gmail.com

IDENTITÉ DE L'EMPLOYEUR

Nom de l'Entreprise : KATELY DISTRIBUTION

Adresse : place du Haut de Gency 95800 CERGY

Téléphone : 01.30.73.03.35 - E-mail : kately.distribution@gmail.com

Maître d'apprentissage / Tuteur : Fatima EL YOUBI

IDENTITÉ DE L'OF-CFA

Nom de l'OF-CFA : Link RH Formations & Développement

Adresse : 9 Place Octogonale 77700 CHESSY

Téléphone : 01.60.04.90.52 - E-mail : contact@linkrh.fr

AFIN D'ÊTRE INSCRIT(E) ET PRÉSENTÉE A L'EXAMEN FINAL, L'APPRENTI(E) DEVRA IMPÉRATIVEMENT :

- Avoir suivi de manière assidue l'intégralité de la formation, justifié toute absence dans les 48h à l'OF-CFA et à l'employeur.
- Avoir validé les évaluations sommatives de compétences durant la formation.
- Avoir confirmé son inscription à l'examen final au minimum 4 mois avant.
- Avoir remis son dossier professionnel complété au formateur référent, au minimum 1 mois avant l'examen.
- Ne pas avoir eu plus de 2 avertissements pour mauvaise conduite ou trop de retards/absences répétés.

Une fois ces conditions remplies, l'OF-CFA a l'obligation d'inscrire et présenter l'apprenti(e) devant le jury.

En revanche, l'apprenti(e) peut refuser de se présenter à l'examen, il devra le notifier par écrit (SMS ou Mail) auprès du formateur référent.



ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Responsable pédagogique : Mme CATHALA Audrey

Portable : 07.88.43.00.09

Email : a.cathala@linkrh.fr

Tuteur pédagogique : Mr LAGSSIR Mohammed

Portable : 07.88.43.00.09

Email : m.lagssir@linkrh.fr

ENTRETIEN AVEC L'ENTREPRISE ET EVALUATION DE L'APPRENTI(E)

Une fois dans le parcours de formation, le maître d'apprentissage et l'apprenti(e) conviennent d'un entretien pour l'évaluation professionnelle du stagiaire.




Ces échanges permettent de faire le point sur le travail réalisé, les axes d'amélioration et les objectifs à fixer.

Ils permettent également de fournir au maître d'apprentissage les critères d'appréciation objectifs nécessaires pour l'évaluation du stagiaire.

| | |
|-----------------------|--|
| Date de l'entretien : | |
| Effectué par : | |
| Bilan de l'échange : | |

MODALITÉS DE DÉROULEMENT, DE SUIVI ET D'OBTENTION DU TITRE

1. Le positionnement permet dans un premier temps d'établir une individualisation de parcours. Ce positionnement est réalisé au moment de l'inscription du stagiaire en formation.
2. L'entretien d'accueil, réalisé le premier jour de formation, a pour objectif l'intégration du stagiaire dans son parcours.
3. L'entretien de validation de la période d'essai, permet un accompagnement pour prévenir une éventuelle rupture et ajuster si besoin ses objectifs en fonction de sa progression. Il intervient à 2 mois du contrat.
4. L'entretien de mi-parcours, est réalisé à 4 mois de formation, afin de faire le point sur d'éventuelles difficultés. La motivation est réévaluée, et les objectifs sont réadaptés si besoin.
5. L'entretien de projet professionnel est réalisé au septième mois du contrat, dans l'objectif de faire le point sur le projet post formation de l'apprenant, ses possibilités et les moyens à mettre en œuvre.
6. L'examen final et le bilan de parcours intervient en fin de formation. Il permet d'évaluer la satisfaction du stagiaire, et la montée en compétences. Les acquis seront validés par la validation des blocs de compétences par un jury habilité.

| | Date | Signature du référent pédagogique | Paraphe du Salarié |
|--|------|--|---|
| Positionnement | |  |  8B33EB0CB2E9427... |
| Entretien d'accueil | | |  8B33EB0CB2E9427... |
| Entretien de validation de la période d'essai | | | |
| Entretien de mi-parcours | | | |
| Entretien projet professionnel | | | |
| Examen final et bilan de parcours | | | |



CORRESPONDANCES EMPLOYEUR / OF-CFA / APPRENTI(E) - SALARIE

Tous les échanges entre les 3 parties seront retranscrits dans cette partie.



Livret d'Accueil destiné à

Ranelle MAMPOUYA IBARA

Contrat d'apprentissage

Accueil, Accompagnement et Règlement intérieur

Vous venez d'intégrer l'entreprise KATELY DISTRIBUTION

Cette intégration est faite dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, 35 heures par semaine (28 heures en entreprise et 7 heures en formation).

Ce livret d'accueil a été mis en place pour vous guider et vous accompagner dans les grandes étapes de votre intégration dans l'entreprise.

Vous y trouverez les informations pratiques de l'entreprise et du centre de Formation.

Partie 1 : Votre arrivée dans l'entreprise

VOTRE MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

Fatima EL YOUBI sera votre maître d'apprentissage.

Le maître d'apprentissage est la personne directement responsable en entreprise, assumant la fonction de tuteur.

Il a pour mission de contribuer à l'acquisition par l'apprenti(e) des compétences correspondant au titre préparé. Il doit se rendre, dans la mesure du possible, aux réunions organisées à l'OF-CFA.

Il rencontre le tuteur pédagogique lorsque celui-ci effectue des visites en entreprise et fait le point avec lui sur l'évolution de l'apprenti(e) dans son parcours.

Il doit, avant la signature du contrat, prendre connaissance du calendrier d'alternance.

Le maître d'apprentissage désigné par l'entreprise doit assurer les fonctions suivantes :

- Accueil de l'apprenti(e) ;
- Organisation de son parcours de formation en entreprise ;
- Liaison avec le centre de formation (utilisation du livret de suivi de l'apprenti(e), contrôle des présences, réunions de coordinations) ;
- Formation, évaluation ;
- Tenir à jour le livret de suivi de l'apprenti(e) ;
- Socialisation de l'apprenti(e) par rapport à son projet professionnel ;
- Accompagnement de l'apprenti(e) dans projet professionnel.



VOTRE FORMATION

Vous intégrez l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'apprentissage afin de préparer un titre professionnel enregistré au RNCP, et reconnu par le Ministère du travail.

Pendant votre formation, vous alternerez des périodes de formation en entreprise et des périodes de formation au sein de l'organisme Link RH.

Votre maître d'apprentissage organisera avec vous un programme de travail pour vos périodes en entreprise et vous guidera dans l'exécution de vos tâches. En fin de contrat, l'OF-CFA organisera votre session d'examen. Votre présence est obligatoire. Toute absence à l'examen doit être signifiée et justifiée à l'OF-CFA, dans les 15 jours précédant l'examen.

VOTRE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Code du Travail Article L6221-1 : Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail de type particulier conclu entre un(e) apprenti(e) (ou son représentant légal si mineur) un employeur, et l'OF-CFA.

L'Employeur s'engage, outre le versement d'un salaire, à assurer à l'apprenti(e) une formation professionnelle complète, dispensée pour partie en entreprise et pour partie en centre de formation d'apprentis(ies) ou section d'apprentissage. L'apprenti(e) s'oblige, en retour, en vue de sa formation, à travailler pour cet employeur, pendant la durée du contrat, et à suivre cette formation.

En signant votre contrat d'apprentissage, vous vous êtes engagé(e) à en respecter tous les termes.

Votre contrat de travail définit notamment la durée de la formation, l'emploi occupé pendant le contrat, l'intitulé du titre professionnel, votre rémunération...

VOTRE PÉRIODE D'ESSAI

La période d'essai durant laquelle les deux parties peuvent mettre fin au contrat est de 45 jours. Cette période s'entend donc de travail effectif en entreprise, hors absences et temps de formation à l'OF-CFA. Au-delà, la rupture devra se faire d'un commun accord.

VOS HORAIRES DE TRAVAIL

Vous respectez le planning qui vous est remis par l'entreprise (28h par semaine). Votre présence en formation est requise pour une durée de 7 heures hebdomadaire (1 jour fixe).

Partie 2 : Vos obligations

VOS ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS LIÉES AU CONTRAT D'APPRENTISSAGE

- Travailler pour son employeur ;
- Respecter les règlements intérieurs de l'entreprise et du lieu de formation ;
- Suivre la formation de l'OF-CFA avec assiduité ;
- Informer le tuteur pédagogique et le maître d'apprentissage des difficultés professionnelles rencontrées, comme des difficultés personnelles susceptibles d'influencer le bon déroulement du contrat et de la formation ;
- Tenir à jour son livret de suivi et veiller à ce qu'il soit rempli et visé régulièrement par les personnes concernées (tuteur pédagogique, maître d'apprentissage).



AFIN D'ÊTRE INSCRIT(E) ET PRÉSENTÉE A L'EXAMEN FINAL, L'APPRENTI(E) DEVRA IMPÉRATIVEMENT :

- Avoir suivi de manière assidue l'intégralité de la formation, justifié toute absence dans les 48h à l'OF-CFA et à l'employeur.
- Avoir validé les évaluations sommatives de compétences durant la formation.
- Avoir confirmé son inscription à l'examen final au minimum 4 mois avant.
- Avoir remis son dossier professionnel complété au formateur référent, au minimum 1 mois avant l'examen.
- Ne pas avoir eu plus de 2 avertissements pour mauvaise conduite ou trop de retards/absences répétés.

Une fois ces conditions remplies, l'OF-CFA a l'obligation d'inscrire et présenter l'apprenti(e) devant le jury.

En revanche, l'apprenti(e) peut refuser de se présenter à l'examen, il devra le notifier par écrit (SMS ou Mail) auprès du formateur référent.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Vous êtes tenu de prendre connaissance du règlement intérieur qui vous est remis lors de votre intégration dans l'entreprise ainsi que celui de votre centre de formation (joint en annexe).

LA SECURITE

Il incombe à chaque salarié de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou de ses omissions au travail ou en formation.

Partie 3 : L'Employeur et vous

VOTRE RÉMUNÉRATION

La rémunération minimale des apprentis(ies) est déterminée par un pourcentage du SMIC. Elle est déterminée en fonction de son âge et de l'année d'étude. Dans certains cas, des dispositions contractuelles plus favorables peuvent s'appliquer. Pour plus de détails, consulter le portail de l'alternance qui propose un simulateur de rémunération <https://www.alternance.emploi.gouv.fr>.

Le montant de votre rémunération vous est annoncé avant votre embauche.

VOTRE SALAIRE

Vous recevrez votre bulletin de salaire en main propre ou par courrier.

Ce bulletin est à conserver indéfiniment. Il servira à la constitution de votre dossier de retraite.

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Les heures supplémentaires seront rémunérées majorées en fonction de la convention collective de l'entreprise.



VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

Vos conditions de travail sont établies dans la Convention Collective Nationale de l'Entreprise. En tant que titulaire d'un contrat d'apprentissage, vous bénéficiez des mêmes droits et avantages que les autres salariés. Vous êtes donc soumis aux mêmes obligations.

TEMPS DE TRAVAIL

La durée de travail hebdomadaire est de 35 heures (28 heures en entreprise, 7 heures en formation).

CONGÉS PAYÉS ET ABSENCES

Vous cumulez 2,5 jours de congés payés par mois pendant toute la durée de votre contrat.

Sauf accord de la direction, il n'est pas envisagé de vacances pendant ce contrat.

Toute absence (ou retard), aussi bien en entreprise qu'en formation, doit être dûment justifiée à l'employeur et au centre de formation.

Tout manquement à cette règle fera l'objet d'un avertissement écrit pouvant déboucher sur une rupture de contrat dans le cas d'abus (absences et retards répétitifs) conformément au droit du travail.

ABSENCES EN CAS DE MALADIE

En cas de maladie, vous devez prévenir ou faire prévenir votre responsable hiérarchique ainsi que le service du personnel de l'entreprise.

En cas d'interruption de votre travail, votre médecin vous délivre un certificat d'arrêt de travail qu'il vous faut envoyer à votre employeur ainsi qu'à votre Caisse d'Assurance Maladie sous 48h.

ABSENCES AUTORISÉES

Certains événements familiaux donnent droit à des journées d'absence exceptionnelles (justificatif à fournir à l'entreprise et au centre de formation).

MUTUELLE, RÉGIMES DE PRÉVOYANCE - DE RETRAITE, AVANTAGES DIVERS

En tant que titulaire d'un contrat d'apprentissage, vous bénéficiez des mêmes droits et avantages que les autres salariés.

EVALUATION ET FORMATION

Votre maître d'apprentissage est responsable de l'évaluation de votre formation sur la base de critères définis en commun avec l'organisme de formation.

Partie 4 : L'OF-CFA et vous

SUIVI DE L'APPRENTI(E)

L'apprenti(e) est suivi sur toute la durée de son contrat : à la fois par le maître d'apprentissage en entreprise et par le tuteur pédagogique au sein du centre.

Le livret d'apprentissage est distribué à l'apprenti(e) en début de cursus de formation et permet de faciliter les relations entre les différents partenaires.

L'apprenti(e) devra tenir son livret à jour en le faisant signer aux différentes étapes prévues sur celui-ci.

L'apprenti(e) doit amener son livret en entreprise et au centre de formation.



Le tuteur pédagogique fait régulièrement un bilan avec l'apprenti(e) sur son travail au centre et le bon déroulement de son travail en entreprise.

Ce bilan est consigné sur le livret d'apprentissage.

L'apprenti(e) sera amené(e) à évaluer le parcours de formation à travers une enquête de satisfaction.

L'apprenti(e) devra répondre aux sondages concernant son devenir professionnel.

LE RÔLE DU TUTEUR PÉDAGOGIQUE

Désigné par la formation, le tuteur pédagogique doit :

- Favoriser l'implication du jeune en entreprise, les relations avec son maître d'apprentissage, son comportement, etc. Le tuteur a pour mission de consulter régulièrement le livret de suivi afin de vérifier sa bonne tenue d'une part, et d'y faire inclure des éléments d'informations ;
- Mettre en garde l'apprenti(e) et, éventuellement contacter le maître d'apprentissage, s'il estime que les résultats d'évaluation et le comportement ne sont pas conformes aux attentes ;
- Vérifier la progression de l'apprenti(e), s'assurer de l'existence d'une bonne planification et de l'utilisation d'une méthodologie adaptée ;
- Assurer un entretien en entreprise (physique, visio-conférence ou entretien téléphonique) durant la durée du contrat ;
- Tenir à jour le livret d'apprentissage de l'apprenti(e) ;
- Participer aux jurys et réunions de coordination ;
- Guider l'apprenti(e) dans la rédaction de son dossier professionnel ;
- Préparer l'apprenti(e) à la soutenance orale, et y être présent ;
- Effectuer un bilan final avec l'apprenti(e), et aborder son orientation ultérieure en lui proposant des contacts avec des personnes-ressources ;
- Suivre les ruptures de parcours en recueillant et analysant leurs motifs.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

l'OF-CFA intègre dans sa stratégie les actions en faveur du développement durable.

L'apprenti(e) s'intègre et participe à cette démarche, en entreprise comme lors de sa présence en centre de formation.

Sur le plan de l'amélioration continue de fonctionnement du centre de formation, il s'implique dans les entretiens d'accompagnement, comme dans la réponse aux enquêtes post-formation.

Acteur de l'impact environnemental de sa formation, plus particulièrement lors de ses cours, il accompagne les actions institutionnelles par :

- Le tri sélectif des déchets,
- La promotion du covoiturage,
- L'emploi d'environnements numériques de travail,
- La limitation au strict utile de l'emploi des photocopies.

Citoyen de sa formation, il se comporte systématiquement dans le respect de chacun, n'effectue aucune incivilité et lutte contre tout gâchis et dégradation.

Le respect des règles et comportements touchant l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes est de rigueur.



HANDICAP

Vous êtes en situation de handicap (dossier MDPH).

Vous vous découvrez en situation de handicap (maladie chronique...) ?

Vous êtes déjà reconnu en tant que travailleur handicapé ?

La loi sur le handicap du 11 février 2005 incite les entreprises à intégrer le handicap dans la gestion de leurs ressources humaines. En tant qu'apprenti(e) vous êtes considéré(e) comme salarié(e) à part entière de l'entreprise, ce pourquoi, si vous êtes reconnu travailleur handicapé, de nombreuses aides et aménagements peuvent vous être proposés à vous ainsi qu'à votre employeur.

Plusieurs qualités ouvrent droit à la reconnaissance du handicap. La plus répandue est celle de travailleur handicapé. Pour l'obtenir, il convient de faire une demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès de votre Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ; www.mdpf.fr.

RÉFÉRENT HANDICAP

Mme VERNET Alice : 01 60 04 90 52

Email : a.vernet@linkrh.fr

RÉFÉRENT MOBILITÉ

Mme DELORME Camille : 01 60 04 90 52

Email : c.delorme@linkrh.fr

AIDE AU LOGEMENT

Web : <http://caf.fr>

Les solutions d'urgence : s'adresser à la Mission Locale la plus proche dont les coordonnées figurent sur le site <http://www.cidj.com>

QUELQUES EXEMPLES D'AIDES AUX APPRENTIS(IES)

Aide pour le permis de conduire de 500 € à la fin de votre contrat d'apprentissage.

Carte étudiant de Métiers <https://www.alternance.fr/articles/aides/carte-etudiant-des-metiers/>



TUTORIEL E-Learning (formation à distance)

Connexion à votre compte personnel E-Learning (formation à distance)

Vous avez reçu un mail de confirmation d'inscription à la plateforme E-Learning :

1. Cliquez sur ce lien ou connectez-vous à l'adresse :
<https://linkrhfd.tree-learning.fr/learning-space/login>
2. Identifiez-vous : prénom.nom
Votre mot de passe est : linkrhfd (si vous ne l'avez pas changé)
3. Cliquez sur la session concernée (formation à distance ou votre parcours)
4. Commencez votre parcours
5. Ne pas oublier de vous déconnecter avant de fermer votre session quand vous avez terminé

L'organisme de formation s'engage à mettre à disposition du bénéficiaire un conseiller expérimenté dans son domaine et disponible si besoin, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Compétences & qualification des référents pédagogiques :

- Franck LEVY en qualité de responsable pédagogique
- Stéphane CHEMLA en qualité de formateur et conseiller.
- Audrey CATHALA, en qualité de Coordinatrice et responsable formation.

En cas d'indisponibilité, l'apprenant sera rappelé sous 24h.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire des boissons alcoolisées ou stupéfiants dans l'immeuble et les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ou sous stupéfiants ;
- De se présenter avec des animaux de compagnies, a fortiori les NAC ;
- D'emporter ou modifier les supports de formation, de modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ;
- De manger et fumer dans le centre de formation ;
- D'utiliser les téléphones portables durant les sessions, sauf pour des travaux occasionnels ;
- De perturber les sessions de formations par un comportement irrespectueux ou désobligeant envers les formateurs, la direction ou les autres stagiaires ;
- De perturber les autres entreprises de l'immeuble durant les temps de pause ;
- De dégrader ou salir les locaux et les parties communes ;
- De se vêtir de tenues provocantes ou ostentatoires pouvant inciter à la haine ou à la discrimination ;
- Les jogging, short, mini jupes, tongs, tenues religieuses... ne sont pas tolérés. La formation est un espace professionnel.

Article 3 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- Blâme ;
- Exclusion définitive de la formation.

Article 4 : Entretien préalable à une sanction et procédure

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment de la sanction prise l'employeur, et éventuellement le financeur prenant à sa charge les frais de formation.

Article 5 : Représentation des stagiaires

Lorsqu'un stage a une durée supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

L'organisme de formation organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage. En cas d'impossibilité de désigner les représentants des stagiaires, l'organisme de formation dresse un PV de carence qu'il transmet au préfet de région territorialement compétent.

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit de participer à la formation.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la session de formation, il est procédé à une nouvelle élection dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12.

Les représentants des stagiaires font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Article 6 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles **de l'entreprise / de l'organisme de formation**.

Article 7 :

Un livret d'apprentissage sera tenu à jour, tout au long du parcours de formation, et dans lequel chaque stagiaire attestera de la remise du présent règlement.

Article 8 : Mise en place d'un conseil de perfectionnement

Ce conseil a pour mission de veiller à l'organisation et au fonctionnement de l'OF-CFA et est composé des personnes suivantes :

M. LEVY Franck et M. CHEMLA Stéphane : directeurs de l'OF-CFA,

Mme CATHALA Audrey : Coordinatrice de formation,

M. LAGSSIR Mohammed : Formateur référent,

M. MOUSTABCHIR Hassan et Mme LANGLOIS Patricia : Représentants de Missions Locales

M.DARAMSY : Représentant entreprise

Article 9 : Modalités d'obtention du titre et obligations de l'apprenti(e)

Afin d'être inscrit(e) et présenté(e) à l'examen final, l'apprenti(e) devra impérativement :

- Avoir suivi de manière assidue l'intégralité de la formation, justifié toute absence dans les 48h à l'OF-CFA et à l'employeur.
- Avoir validé les évaluations sommatives de compétences durant la formation.
- Avoir confirmé son inscription à l'examen final au minimum 4 mois avant.
- Avoir remis son dossier professionnel complété au formateur référent, au minimum 1 mois avant l'examen.
- Ne pas avoir eu plus de 2 avertissements pour mauvaise conduite ou trop de retards/absences répétés.

Une fois ces conditions remplies, l'OF-CFA a l'obligation d'inscrire et présenter l'apprenti(e) devant le jury.

En revanche, l'apprenti(e) peut refuser de se présenter à l'examen, il devra le notifier par écrit (SMS ou Mail) auprès du formateur référent.

La formation sera sanctionnée par le passage d'un examen devant un jury habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

Signature / Paraphe du Salarié :

Signé par :

 8B33EB0CB2E9427...



CERTIFICAT D'APPRENTISSAGE

Je soussigné, Franck LEVY, responsable pédagogique de l'OF-CFA Link RH, situé 9 Place Octogonale 77700 CHESSY, atteste que :

MAMPOUYA IBARA Ranelle est en contrat d'apprentissage du 19/06/2025 au 31/03/2026.

Cette action de formation continue se fait en alternance par le biais d'un contrat d'apprentissage, au sein de la société KATELY DISTRIBUTION 95800 CERGY

Intitulé de la formation : Titre Professionnel de Niveau 3 Employé Commercial

Code diplôme : 56T31201

Code RNCP : RNCP37099

Ce certificat vous permet, sur présentation, de bénéficier de nombreux avantages, des remises négociées sur beaucoup d'articles en tous genres, sur les transports, les restaurants...

Pour en savoir plus, rendez-vous sur les sites UNIDAYS <https://www.myunidays.com/FR/fr-FR> et PASS CULTURE <https://pass.culture.fr/>

Fait à CHESSY, pour servir et valoir ce que de droit.

Le 19/06/2025





PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

FORMATION CERTIFIANTE DE NIVEAU 3 - 329 heures - Employé(e) Commercial(e)

Objectif :

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.

Il participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand.

L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande.

L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap.

Sa mission est de :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- Approvisionner l'unité marchande
- Assurer la présentation marchande des produits
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- Traiter les commandes de produits de clients
- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal
- Accueillir, renseigner et servir les clients
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Pré requis :

Savoir lire, écrire et compter, avoir une bonne présentation et bon niveau de langage, de la disponibilité horaires (amplitude importante, travail le week-end...), supporter la station debout prolongée, assurer le port de charges lourdes.

Plan de développement des compétences :

Activité type 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

• Approvisionner l'unité marchande : 35 heures

1.1 Réaliser la procédure de réception de marchandise

Identifier les documents de livraison et de traçabilité

Contrôler la qualité et la quantité

Comparer le bon de commande et le bon de livraison

Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable

Classer les documents de réception et de traçabilité

Préparer son matériel



1.2 Réaliser la manutention

Identifier et utiliser le matériel de manutention adapté

Connaître la réglementation liée à la manutention

Trier et évacuer les contenants

Conditionner et emballer le produit

1.3 L'organisation de l'espace de stockage des produits

Identifier les différents espaces de stockage

Organiser les zones de stockage en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Circuler dans les espaces de stockage avec des engins de manutention

1.4 Ranger la réserve

Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation

Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve

Poser les anti-vols sur les produits

Repérer et enregistrer la démarque connue

Assurer la présentation marchande des produits : 63 heures

2.1 Identifier les produits et approvisionner la surface de vente

Identifier les produits à mettre en rayon

Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente

Déballer les produits à mettre en rayon

Utiliser le matériel de manutention adapté

Identifier la demande client

2.2 Maintenir l'état marchand des produits - partie 1

Focus merchandising

Différencier les formes de merchandisages du point de vente

Identifier l'organisation de l'espace commercial

Différencier les types d'implantation, découvrir le mobilier de vente

Appliquer le merchandising de séduction

2.3 Maintenir l'état marchand des produits - partie 2

Procéder au réassortiment

Effectuer le remplissage linéaire

Réaliser le facing

Appliquer les règles de présentation marchande du linéaire

2.4 Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité du rayon

Approvisionner les rayons en respectant la chaîne du froid (connaître la réglementation)

Retirer du rayon les produits impropres à la vente (Rappel)

Procéder à la rotation des produits (Rappel)

Respecter les règles de sécurité

Respecter les obligations du magasin (traçabilité de la viande, ...)

Comprendre la responsabilité civile professionnelle



2.5 Repérer les facteurs d'ambiance

- Théâtraliser l'offre
- Identifier les actions d'animation et de promotion
- Participer à l'aménagement de l'espace de vente (rappel)
- Veiller à la propreté et nettoyer la surface de vente

2.6 La mise en valeur des produits

- Identifier l'objectif de la mise en valeur d'un produit
- Différencier les actions de promotions
- Respecter les règles relatives aux promotions
- Mettre en place une animation en respectant les consignes et préconisations
- Théâtraliser l'offre

2.7 Les supports d'information et de communication

- Différencier la PLV et l'ILV
- Identifier les supports de PLV et ILV
- Différencier la communication média et hors-média
- Citer les supports de communication externes et leurs principaux objectifs
- Proposer des supports adaptés
- Citer la réglementation du fichier client

2.8 Calculer le prix de vente et réaliser l'étiquetage

- Calculer le prix de vente
- Caractériser l'étiquette produit
- Distinguer DLC et DDM
- Identifier les signes qualité
- Caractériser l'étiquette prix

Contribuer à la gestion et optimiser les stocks : 21 heures

3.1 Gérer les stocks

- Déterminer les quantités à mettre en rayon
- Anticiper les ruptures
- Identifier la demande du client, la prendre en compte et la transférer au responsable
- Cadencier

3.2 La démarque connue et inconnue / l'inventaire

- Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaires
- Poser les antivols sur les produits
- Identifier, repérer et enregistrer la démarque connue
- Détecter les produits impropres à la vente et les retirer
- Découvrir les types d'inventaires
- Identifier les procédures d'inventaire
- Compter les produits en rayon et en réserve
- Calculer le stock réel et le stock final
- Constater les écarts entre stock réel et théorique



3.3 Les actions de prévention de la démarque et du gaspillage

- Mettre en place des opérations de prévention de la démarque
- Évaluer la démarque inconnue
- Connaître les actions pour lutter contre le gaspillage
- Connaître l'importance du recyclage
- Focus sur la RSE

Traiter les commandes de produits de clients : 35 heures

4.1 Préparer les commandes clients

- S'équiper d'EPI
- Prélever et rassembler les produits
- Contrôler la commande
- Reconditionner les produits
- Les stocker dans les lieux appropriés

4.2 Le contrôle de la commande

- Réaliser le contrôle quantitatif
- Réaliser le contrôle qualitatif
- Relever les anomalies de la livraison
- Transmettre les anomalies

4.3 L'enregistrement des colis client

- Enregistrer les colis destinés au client
- Enregistrer les colis retournés et suivre les retours
- Soigner l'emballage et le conditionnement
- Respecter les consignes d'entreposage
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

4.4 Les documents commerciaux

- Identifier les émetteurs et destinataires de documents commerciaux
- Comparer un bon de commande et un bon de livraison
- Inscrire les documents commerciaux dans une chronologie

4.5 La livraison des produits

- Identifier les modes de livraison et citer les avantages de chacun
- Lire un bon de préparation de commande
- Repérer les différentes étapes de la livraison
- Associer les outils digitaux aux différentes étapes de la vente
- Caractériser des avis clients

4.6 Notion de bureautique

- Découverte des logiciels
- Pratique du pack office



Activité type 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

. Accueillir, renseigner et servir les clients : 56 heures

5.1 Le parcours client omnicanal

- Caractériser le parcours client omnicanal
- Distinguer les canaux de contact et les canaux de vente
- Utiliser les techniques de vente en fonction des canaux de vente

5.2 La vérification du matériel et des outils d'aide à la vente

- Vérifier le matériel d'encaissement
- Rendre opérationnel le matériel
- Actualiser les outils d'aide à la vente
- Vérifier le fonctionnement des outils d'aide à la vente

5.3 L'accueil du client

- Repérer les composantes de la communication
- Identifier les procédures d'accueil internes
- Respecter et appliquer les procédures d'accueil internes
- Adapter son registre de langage
- Réaliser un accueil physique
- Adopter une attitude d'accueil
- Gérer son stress

5.4 L'identification de la demande du client

- Identifier la typologie des clients
- Analyser les besoins du client
- Repérer les motivations du client
- Questionner efficacement le client
- Écouter activement le client

5.5 L'orientation et l'accompagnement du client

- Identifier les ressources nécessaires pour orienter le client et leur objectif
- Orienter le client vers le bon produit ou le bon service
- Orienter le client vers la bonne personne
- Identifier les services proposés par les outils digitaux
- Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux

5.6 Les conseils clients

- Découvrir les outils d'aide à la vente
- Construire un argument en identifiant la caractéristique et l'avantage
- Mettre en avant la preuve
- Adapter l'argument en fonction de la méthode SONCASE
- Proposer une solution idéale pour le client



5.7 La présentation des produits

Identifier les différentes techniques de présentation d'un produit dans un magasin digitalisé

Repérer les caractéristiques d'un produit

Sélectionner les produits et les présenter aux clients

Démontrer et argumenter

Réaliser les fiches produits pour le passage au titre

5.8 La réponse au objections

Identifier la nature des objections

Réagir à une objection

Réfuter l'objection

5.9 La finalisation de la vente

Appréhender les étapes de l'encaissement "offline"

Accompagner l'achat digital d'un client

Prendre congé

Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat : 35 heures

6.1 La fidélisation de la clientèle

Utiliser un moyen de fidélisation existant

Identifier les principales cartes de fidélités

Proposer un programme de fidélité

6.2 Les services associés et complémentaires

Identifier les services liés à l'offre produits

Identifier les services digitaux

Proposer des services adaptés

6.3 Les réclamations courantes

Identifier les réclamations courantes

Collecter les réclamations

Traiter les réclamations

6.4 Les actions d'animation et de promotion

Identifier les actions promotionnelles

Appréhender la réglementation sur les promotions

Participer à une animation commerciale

6.5 Le système d'information commerciale

Collecter l'information

Traiter et exploiter l'information

Protéger l'information



• **Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre service : 28 heures**

7.1 Les modalités d'encaissement

- Prendre congé du client
- Rendre la monnaie
- Contrôler les chèques
- Maîtriser le paiement sans contact
- Expliquer le fonctionnement des caisses automatiques
- Caractériser la performance sociale

7.2 Les opérations complémentaires à l'encaissement

- Reconnaître les éléments sur une facture
- Élaborer une facture
- Distinguer les garanties obligatoires et facultatives
- Compléter un bon de garantie
- Éditer un bon de retour
- Caractériser la performance sociale

7.3 Les opérations de clôture de caisse

- Prévenir les clients de la fermeture
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité lors de la fermeture de la caisse
- Analyser un ticket Z. Calculer un fond de caisse
- Comparer un fond de caisse réel et théorique
- Analyser des documents statistiques
- Mesurer les performances d'une entreprise

7.4 Focus sur les caisses libre-service

- Effectuer les contrôles nécessaires
- Gérer les flux clients
- Communiquer avec le client pour maintenir un lien personnalisé
- Assister les clients dans son usage et résoudre les problèmes techniques

Business game : 21 heures

Projet collaboratrice de création de son Unité Commerciale

Savoir être pro : 21 heures

- Comprendre l'importance de notre comportement en entreprise
- Reconnaître les enjeux des retards et des absences en entreprise
- Connaître le rôle de la communication orale
- Gestion des conflits
- PSE Responsabilité civil

Accompagnement projet professionnel

Techniques de recherche d'emploi : 14 heures

- Rédaction de CV, lettres de motivation
- Préparation d'entretiens oraux
- Découverte et utilisation des nouveaux outils numériques favorisant l'emploi (Linkedin, Viadeo, Indeed, ...)



Serious game :

10 études de cas balayant les différentes compétences du référentiel sur la plateforme LMS Agora learning.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Méthodes : Différentes méthodes appuyées sur les bases de l'andragogie seront utilisées : exemples concrets (Méthode participative : situations rencontrées dans les différentes entreprises des salariés en formation), études de cas (méthode découverte) et de mises en situation (applications et évaluations).

Formateurs : Tous les formateurs, diplômés et certifiés, assurent les évaluations (QCM, études de cas) pour valider la progression pédagogique des apprenants en formation.

Encadrement : Link RH prévoit plusieurs entretiens d'accompagnement en individuel, et/ou avec le maître d'apprentissage, en présentiel, rendez-vous téléphonique ou visio-conférence. Le gain en autonomie, les relations professionnelles, et la montée en compétence seront mesurés. Le salarié sera également accompagné dans la constitution du dossier professionnel.

Exécution de la formation :

- Présentiel : Les apprenants sont tenus de signer leurs émargements de présence le matin de 10h à 13h et l'après-midi de 14h à 18h.

- Distanciel : Les apprenants sont tenus d'assister aux formations en visio-conférence durant leurs journées de cours et rendre les travaux et évaluations demandés par mail ou tout moyen de communication pour attester de la réalisation.

- FOAD : l'apprenti devra suivre des modules de formation, en autonomie, sur la plateforme LMS « Agora Learning ».

Les formateurs assurent suivi et assistance en permanence par téléphone, SMS, mail, WhatsApp...

ORGANISATION

Link RH organise cette action de formation en alternance sur 329 heures de pédagogie :

- 1 journée de 7 heures de formation multimodale (voir calendrier ci-joint)
- 28 heures hebdomadaires de formation pratique en entreprise
- Le salarié sera convoqué à la session d'examen dans les 3 mois qui précèdent la fin de contrat

EVALUATION PRÉALABLE

Un bilan préalable des aptitudes, connaissances et expériences du bénéficiaire permettra d'individualiser le parcours de formation. L'évaluation se fera dans le centre de formation, au téléphone ou visio-conférence.

VALIDATION

La formation sera sanctionnée par le passage d'un examen devant un jury habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

Validation du **Titre Professionnel RNCP «Employé Commercial»** de Niveau 3 **reconnu par le Ministère du Travail**, à défaut un des deux CCP constituant le Titre professionnel.