



onisep

ZOOM METIERS



LES MÉTIERS
DU COMMERCE
ET DE LA DISTRIBUTION

ZOOM SUR



Office national d'information sur les enseignements et les professions - Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche • Publication de l'Onisep: © Onisep janvier 2016
• Directeur de la publication: George Asseraf • Directrice adjointe de la publication: Marie-Claude Gusto • EDITIONS CROSS-MÉDIA > Chef de département: Élisabeth Gros • Administration éditoriale: Christine Courtois • Rédactrice en chef: Christine Guesdon • Secrétariat de rédaction: Julien Retailaud • Rédaction: Valérie Sarre • Correction: Valérie Doineau • PARTENARIAT > Chef de département: Isabelle Dussouet • FABRICATION > Chef de service: Marie-Christine Jugeau • Photogravure: Key Graphic (Paris) • Imprimeur: Corlet • STUDIO > Chef de service & conception graphique: Bruno Delobelle • Maquette et mise en pages: Isabelle Sénéchal • Graphiste: Cyril Lauret • Photographe: Alain Potignon • Photo de couverture, copyright: © Malerapaso/iStock.com
• DIFFUSION ET COMMERCIALISATION > Onisep VPC - 12, mail Barthélemy-Thimonnier, CS 10450, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 • Internet: onisep.fr/lalibrairie • Relations clients: service_clients@onisep.fr • Code de diffusion Onisep: 901276 • ISSN: code collection 1772-2063 • ISBN: 978-2-273-01276-8 • Le kiosque: commerce • Dépôt légal: janvier 2016 • Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep.



PEFC 10-31-1510



LES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

En France, l'un des pays d'Europe les plus avancés dans ce domaine, le secteur du commerce et de la grande distribution offre un maillage remarquable de points de vente sur tout le territoire. Et les enseignes françaises s'exportent. Plus de 600 000 professionnels travaillent ainsi dans les hypermarchés, les supermarchés, les supérettes, les maxi-discomptes, les *drives* ou les entrepôts. Concurrentiel et dynamique, ce domaine d'activité intègre pleinement les nouvelles technologies, notamment pour l'e-commerce, et répond à des exigences de qualité et de service en constante évolution.

Viviers d'emplois, en particulier pour les métiers de l'alimentaire, les enseignes recrutent en permanence des jeunes de tous niveaux, du CAP jusqu'au bac +5. Ceux-ci se professionnalisent sur le terrain, souvent au contact des clients. Les formations proposées aidant, les progressions de carrière ne manquent pas dans un secteur où, même sans diplôme, l'ascenseur social fonctionne.

Cette publication, à destination des jeunes, de leurs parents et des équipes éducatives, vise à leur faire découvrir la réalité des métiers et des formations les mieux adaptées. Il s'inscrit dans le parcours Avenir qui accompagne au collège et au lycée les élèves dans leur exploration du monde économique et professionnel.

George Asseraf

Directeur de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (Onisep)
Inspecteur général de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche

Jacques Creyssel

Délégué général de la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD)

Joëlle Noldin

Présidente de la Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

LES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

ACHATS / DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL



p.23 Acheteur



p.8 Chef bouchère



p.9 Boulanger



p.10 Boulanger



LOGISTIQUE



p.24 Réceptionnaire-pointeur



p.25 Cariste



p.26 Préparateur de commandes



p.27 Directeur d'entrepôt



DRIVE



MANAGEMENT



p.18 Chef de caisse



p.19 Manager du rayon surgelés



p.20 Directrice de magasin



ALIMENTATION / MÉTIERS DE BOUCHE

SOMMAIRE



Dans les hypermarchés, les supermarchés, les supérettes, les maxi-discomptes, les *drives* ou les entrepôts, les métiers du commerce et de la distribution sont extrêmement variés. Tous ces professionnels ont pourtant un objectif commun: la satisfaction du client. Certains managers ont trouvé leur voie en commençant dans des fonctions relativement techniques, comme les métiers de bouche; d'autres ont d'abord travaillé en caisse, à l'accueil ou en rayon. Dans la grande distribution, quelle que soit leur porte d'entrée, tous les professionnels insistent sur l'importance du «savoir-être» dans la réussite de leur carrière.

Moins connus que les métiers en magasin, les métiers de l'e-commerce sont devenus très recherchés dans le secteur.

En outre, les exigences de qualité et de sécurité se traduisent par de nombreux emplois qui viennent compléter ceux de la logistique et du transport.

Par des formations adaptées, mais aussi en apprenant sur le terrain, chacun peut tracer son parcours. Avec un objectif: prendre des responsabilités, qu'il s'agisse du management d'une équipe ou de la direction d'un magasin ou d'un entrepôt.

p. 4 SECTEUR :
QUESTIONS/RÉPONSES

p. 7 UNE LARGE PALETTE
DE MÉTIERS

p. 28 LE COMMERCE,
LA DISTRIBUTION ET VOUS

p. 29 DES FORMATIONS
TREMLIN

p. 32 SCHÉMA DES ÉTUDES

Questions/Réponses

Magasins de toutes tailles, domaines d'activité très divers... le commerce et la distribution offrent une grande palette d'emplois. Les métiers « de bouche » recrutent tout particulièrement. Autre point fort : des évolutions de carrière intéressantes grâce notamment à de nombreuses formations internes.



Sandra Balivet, 20 ans,
vendeuse assistante
chez Picard
→ p. 14



Romain Pobé, 28 ans,
acheteur chez Metro
Cash and Carry
→ p. 21

DES RECRUTEMENTS AU BEAU FIXE ?

Le secteur du commerce et de la distribution se caractérise par de nombreux recrutements, particulièrement en ce qui concerne les jeunes. Autre caractéristique : la stabilité des emplois, 89,4% des salariés étant en CDI. Les étudiants, quel que soit leur niveau d'études, peuvent trouver des emplois à leur mesure dans les différentes enseignes. À noter que ce secteur offre des opportunités d'embauche importantes à des jeunes peu qualifiés et leur propose des formations internes en commerce, management...

QUELS AVANTAGES DANS LES MÉTIERS « DE BOUCHE » ?

Un emploi assuré à la suite d'une formation, ça n'est pas si fréquent ! C'est pourtant le cas dans ce que l'on appelle les « métiers de bouche » : boulanger, boucher, poissonnier... Dans ces domaines, les titulaires de CAP et de bacs professionnels abordent la vie active avec de vraies compétences techniques et professionnelles. Ils se voient proposer, le plus souvent, des salaires vraiment attractifs. Ils peuvent rapidement prendre des responsabilités, à condition bien sûr d'avoir les qualités relationnelles requises, un certain sens de l'organisation et une bonne autonomie.

COMMENT SE DONNER LES MEILLEURES CHANCES DE RÉUSSITE ?

Au-delà de la formation, les professionnels interrogés estiment que leur réussite tient pour une grande part à leur personnalité, leur « savoir-être », notamment à l'égard des clients. C'est le cas de Philippe Larminach, vendeur multimédia dans une grande surface, qui met en avant l'importance de l'approche « psychologique » des clients et la capacité à travailler en équipe avec les autres vendeurs. Le fait de suivre régulièrement des formations internes aide également à progresser.



Philippe Larminach, 27 ans,
vendeur
chez Hyper U
→ p. 15



Jean-Yves Pascal, 57 ans,
chef de caisse
chez Auchan
→ p. 18



Jaber Bouazza, 28 ans,
employé de libre-service
chez Auchan
→ p. 13



Anne Demasy, 26 ans,
chef bouchère
chez Casino
→ p. 8



Cyril Marcq, 28 ans,
manager poissonnier
chez Supermarchés Match
→ p. 9



Daniel Aufray, 54 ans,
boulangier
chez Hyper U
→ p. 10

Où travaillent-ils ?

LES MÉTIERS SONT-ILS VARIÉS ?

Le secteur offre une très grande variété de métiers. Ceux-ci diffèrent d'abord par la diversité des environnements de travail (hypermarchés, supermarchés, supérettes, magasins de proximité, entrepôts) et leur emplacement géographique, puisqu'ils sont répartis sur tout le territoire. De plus, nombreux sont les postes (de l'employé au manager) et les domaines de spécialisation (commerce, accueil, sécurité, qualité, marketing, communication, achats, logistique...): à chacun de trouver sa voie!



Vanessa Giordanengo, 33 ans, hôtesse d'accueil chez Hyper U
→ p. 11



Laura Vicari, 27 ans, responsable qualité chez Simply Market
→ p. 23



Sébastien Fauré, 44 ans, directeur d'entrepôt chez Carrefour
→ p. 27



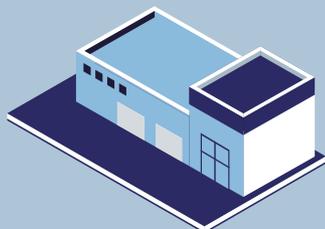
47%

DANS LES HYPERMARCHÉS



33%

DANS LES SUPERMARCHÉS



8%

DANS LES MAXI-DISCOMPTE



7%

DANS LES ENTREPÔTS



5%

DANS LES SIÈGES SOCIAUX

QUELLES OPPORTUNITÉS POUR LES JEUNES ?

En employant près de 25000 étudiants, les entreprises du secteur permettent à de nombreux jeunes de financer leurs études, notamment en travaillant en dehors de leurs heures de cours. Du simple job saisonnier au CDI en passant par le contrat en alternance, tous les cas de figure sont possibles. Partout en France, les étudiants peuvent ainsi découvrir ce secteur d'activité avant peut-être d'y revenir pour y faire carrière.



NOMBRE DE SALARIÉS



JEUNES DE MOINS DE 30 ANS



SALARIÉS EN CDI

Source: Repères et tendances 2014, commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

Questions/Réponses

▶ PEUT-ON ESPÉRER UNE ÉVOLUTION ?

Dans le secteur, l'évolution de carrière est une réalité : 47% des cadres ont débuté en tant qu'employés, tandis que 31% des directeurs de supermarché ont occupé précédemment un poste d'employé commercial. Salariés ou responsables des ressources humaines, tous rappellent le rôle essentiel des formations internes pour permettre une évolution professionnelle dans l'entreprise. À chacun d'avoir envie de progresser et de s'en donner les moyens en suivant les formations adéquates ou en saisissant les opportunités qui se présentent.



Romain Pobé, 28 ans,
acheteur chez Metro
Cash and Carry
→ p. 21



Céline Jourdain, 26 ans,
manager du rayon
surgelés chez Metro
Cash and Carry
→ p. 19

▶ UN SECTEUR QUI INNOVE ?

Le secteur évolue constamment grâce notamment aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Celles-ci sont le moteur des changements les plus marquants dans l'e-commerce et le marketing. Pour animer les réseaux sociaux, imaginer de nouvelles applications ou faire évoluer la stratégie d'une marque, certains emplois requièrent souvent un haut niveau de formation. La distribution elle aussi évolue avec, par exemple, le développement du *drive* (service au volant) : en 2013, on recensait ainsi 1680 «*click and drive*» et 869 *drives* alimentaires en France.



Clémence Sterba, 25 ans,
responsable webmarketing
chez Simply Market
→ p. 17



Victor Ingarao, 37 ans
responsable image et
communication chez
Simply Market
→ p. 17



Alexine Pahaut, 30 ans,
community manager
chez Auchan.fr
→ p. 16

▶ LES FEMMES Y FONT-ELLES CARRIÈRE ?

La proportion de femmes atteint en moyenne 57% dans la grande distribution, et de nombreuses enseignes s'engagent pour que la proportion de femmes cadres (aujourd'hui d'environ 26%) continue de progresser. La Fédération du commerce et de la distribution (FCD) participe en 2015 aux Trophées femmes de l'année de la distribution. À noter aussi la création, en 2013, du programme «*Femmes leaders*» chez Carrefour, ou l'obtention, en 2014, par le Groupe Casino et par Carrefour Market du label Afnor égalité professionnelle femmes-hommes.



Frédérique Laroche,
41 ans, directrice
de magasin chez Casino
→ p. 20



Maïté Belair, 37 ans,
responsable sécurité
chez Auchan
→ p. 22



SUPERMARCHÉS



HYPERMARCHÉS



ENTREPÔTS

Où trouve-t-on le plus de femmes ?

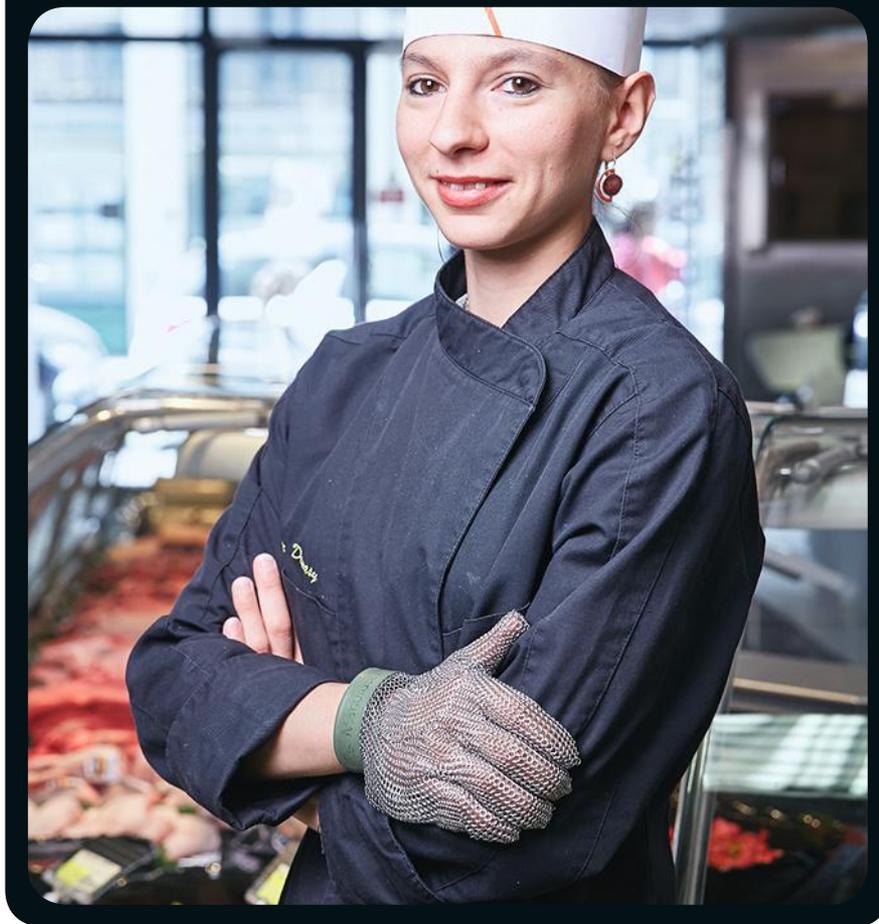
Source : Repères et tendances 2014, commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

An isometric illustration featuring a yellow shopping bag, a white shopping cart with orange accents, a purple robotic arm, a blue monitor, and a red cylindrical object. The background is a mix of orange and blue geometric shapes.

UNE LARGE PALETTE DE MÉTIERS

À l'accueil ou en rayon, les professionnels qui travaillent dans les magasins témoignent de leur ouverture sur l'avenir. Ils savent pouvoir progresser, en mettant leur expérience à profit. À l'image de leurs responsables, du chef de rayon au directeur, qui ont fait leurs preuves sur le terrain. Comme les enseignes s'ouvrent aussi à l'e-commerce et aux nouvelles technologies de la communication, elles emploient dorénavant des webmasters et des webmarketeurs qui se passionnent pour leurs nouvelles missions. Enfin, parmi les 21 professionnels interrogés, nous avons aussi rencontré des spécialistes de la qualité, de la sécurité, de la logistique, stimulés par des pratiques en pleine évolution.

BOUCHER/ÈRE : FORMATION CAP boucher, bac pro boucher charcutier traiteur, BP boucher, CQP boucher.
QUALITÉS savoir-faire, sens du contact, goût du travail en équipe. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année)
 1546 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise (1750 € brut/mois pour le manager).



ANNE DEMASY, 26 ANS
**CHEF BOUCHÈRE
 CHEZ CASINO**

PARCOURS

Après un CAP cuisine et une mention complémentaire (MC) pâtisserie, je me suis engagée pendant 4 ans dans la Marine nationale. À la fin de mon contrat, je me suis orientée vers un CAP boucher effectué en alternance chez Casino. À la fin de mon CAP, j'ai été embauchée, à l'âge de 24 ans, chez Casino en tant qu'ouvrière bouchère.

Anne est une jeune femme de tempérament qui, après avoir servi pendant 4 ans dans la Marine nationale, s'est reconvertie avec bonheur dans le métier de boucher. Une activité qu'elle apprécie au quotidien !



Même s'il y a encore assez peu de femmes bouchères, c'est un métier qui s'ouvre et dans lequel on peut s'imposer si l'on possède les compétences techniques et le caractère nécessaire ! Ma formation en alternance m'a beaucoup apporté, car c'est en entreprise que l'on apprend véritablement son métier. Aujourd'hui, en tant que bouchère dans un supermarché Casino, à Béziers, mon rôle consiste à désosser, parer et découper la viande que l'on met en rayon. Si j'ai débuté dans le métier en tant qu'ouvrière bouchère, j'ai rapidement été promue chef bouchère. À ce poste, ma mission est de bien faire respecter les mesures d'hygiène, de veiller

à la traçabilité de la viande, à son bon étiquetage, mais aussi d'assurer une présentation attractive. Je gère également les commandes en fonction de la demande. Je commence ma journée souvent tôt le matin, avant l'ouverture du magasin, moment où je dresse le rayon viande. Je saisis mes commandes sur ordinateur, puis je réceptionne la marchandise. Ensuite, nous découpons la viande et nous l'emballons en faisant en sorte qu'elle soit appétissante ! À nous de bien la présenter car, avant de la consommer, les clients la mangent avec les yeux ! J'aide aussi au service et j'apprécie l'échange avec la clientèle. C'est un métier qui exige à la fois une bonne technique et le sens du contact. ■

POISSONNIER/ÈRE: FORMATION CAP poissonnier, CAP employé de vente spécialisé, CQP vendeur produits frais traditionnel, bac pro poissonnier écailler traiteur. **QUALITÉS** bon contact, technicité, disponibilité. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 1546 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise (1750 € brut/mois pour le manager).

PARCOURS

Après la 2^{de}, je me suis orienté vers un BEP* vente action marchande. Pendant ces 2 années d'études, j'ai été en contrat étudiant en tant qu'hôte de caisse à Carrefour. À la fin de ma formation, j'ai débuté comme vendeur fruits et légumes chez Auchan, avant de devenir poissonnier pendant 6 ans chez Carrefour. Fin 2013, j'ai rejoint l'enseigne Supermarchés Match qui me proposait un poste de manager.

* Devenu une certification intermédiaire au niveau de la 1^{re} professionnelle.



CYRIL MARCQ, 28 ANS

MANAGER POISSONNIER CHEZ SUPERMARCHÉS MATCH

Grâce à une formation en interne, Cyril est devenu manager du rayon poissonnerie. Ce qu'il apprécie le plus ? Le contact privilégié qu'il entretient avec la clientèle et la confection des produits sur place.



J'ai appris le métier de poissonnier sur le tas ! Ensuite, j'ai rejoint le supermarché Match de Chaumont-en-Vexin qui m'offrait la possibilité de devenir manager. À l'issue d'une formation de plusieurs mois chez eux, j'ai obtenu un CQP* vendeur produits frais traditionnel spécialité poisson. À mon poste, je passe les commandes pour les 2 jours à venir. Je réceptionne les livraisons, puis je prépare le rayon. Nous découpons le poisson et effectuons certaines préparations comme la confection de brochettes ou les rôtis de saumon, par exemple. L'élaboration des produits nous prend 2 à 3 heures par jour. Une fois le magasin ouvert, à 9 h, nous servons les clients en préparant le

poisson selon leur demande. J'aime que notre activité varie selon les saisons. Pour les fêtes de fin d'année, par exemple, nous confectionnons des plateaux de fruits de mer. Le contact avec les clients est essentiel. Il faut savoir leur expliquer comment cuire ou préparer les produits. D'ailleurs, je me suis mis moi-même à la cuisine pour mieux conseiller les clients ! À nous de réussir nos ventes, grâce à une belle présentation de notre étal et aux conseils que nous dispensons. À moi aussi de choisir les promotions, en fonction de la météo par exemple ! À terme, j'aimerais suivre la formation interne « manager et développer » pour évoluer vers un poste à plus grande responsabilité. ■

* Certificat de qualification professionnelle.



BOULANGER/ÈRE : **FORMATION** CAP boulanger, bac pro boulanger-pâtissier, BP boulanger, CQP boulanger. **QUALITÉS** savoir-faire, inventivité, sens du contact. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 1546 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



DANIEL AUFRAY, 54 ANS

BOULANGER CHEZ HYPER U

Après de nombreuses années en tant qu'employé boulanger dans l'artisanat, Daniel a rejoint la grande distribution. Les avantages ? Ne plus travailler la nuit et pouvoir inventer régulièrement de nouveaux pains...

M

on métier, c'est de faire du pain ! C'est ça que j'aime. Et ici, à l'Hyper U des Arcs, nous le fabriquons nous-mêmes. La veille, nous préparons la pâte, que l'on place ensuite dans des chambres de conservation. Le matin dès 6 h, on fait cuire le pain à partir des pâtes fermentées. Grâce au matériel moderne, le métier est aujourd'hui beaucoup moins physique qu'il ne l'était à mes débuts. Plus besoin de porter de lourds sacs de farine. Et puis, ici, nous ne travaillons pas la nuit, ce qui est appréciable ! J'aime aussi le fait de pouvoir proposer de nouveaux produits. Régulièrement, je fais des essais en créant de nouveaux pains : michette

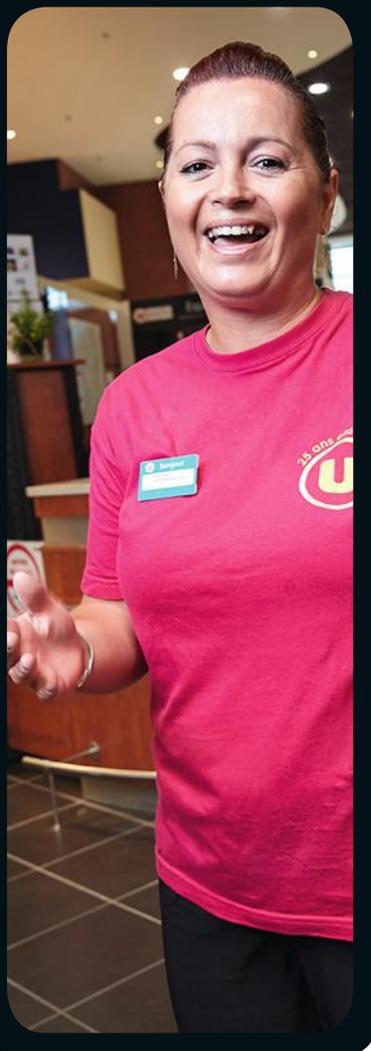
à l'huile, pain brié, pain traditionnel de Normandie à la mie très compacte... J'adore inventer ! Je soumetts ensuite mes créations à mes responsables. Si le produit plaît et qu'il respecte nos critères de prix, nous lançons sa fabrication. Résultat, cela fait 37 ans que je suis boulanger et je ne m'en lasse pas. Chaque jour est différent. Notre défi, c'est de réussir à confectionner tous les jours des pains de qualité quel que soit par exemple le degré d'hydrométrie ou la température. La pâte à pain est en effet très sensible à ces données climatiques. Nous sommes aussi assez souvent sollicités par les clients. C'est agréable d'avoir cette relation avec les gens. ■



PARCOURS

Sans formation, j'ai débuté dans la vie active comme réparateur en électroménager, puis j'ai appris le métier de boulanger avec des amis ! Ensuite, j'ai ouvert ma boulangerie et j'ai pu bénéficier de formations professionnelles courtes. À la suite d'ennuis financiers, je suis devenu employé boulanger et j'ai rejoint Hyper U en 2008.

HÔTE/ESSE D'ACCUEIL : FORMATION bac pro accueil relation clients et usagers. **QUALITÉS** sens du contact, patience, disponibilité. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



VANESSA GIORDANENGO, 33 ANS

**HÔTESSE D'ACCUEIL
CHEZ HYPER U**

Grande disponibilité et patience en toutes circonstances... telles sont les exigences d'un métier dont Vanessa apprécie beaucoup la dimension relationnelle.

PARCOURS

Après un CAP puis un BEP* dans le domaine du stylisme, je suis entrée dans la vie active en tant qu'hôtesse de caisse dans un supermarché du Var. Grâce à un concours interne, j'ai vite évolué vers un poste d'adjointe à la chef de caisse. Après un passage comme agent de sécurité à la base militaire du Cannet-des-Maures, je suis revenue dans la grande distribution après mon 2^e congé maternité. Fin 2010, j'ai rejoint l'Hyper U des Arcs en tant qu'hôtesse d'accueil.

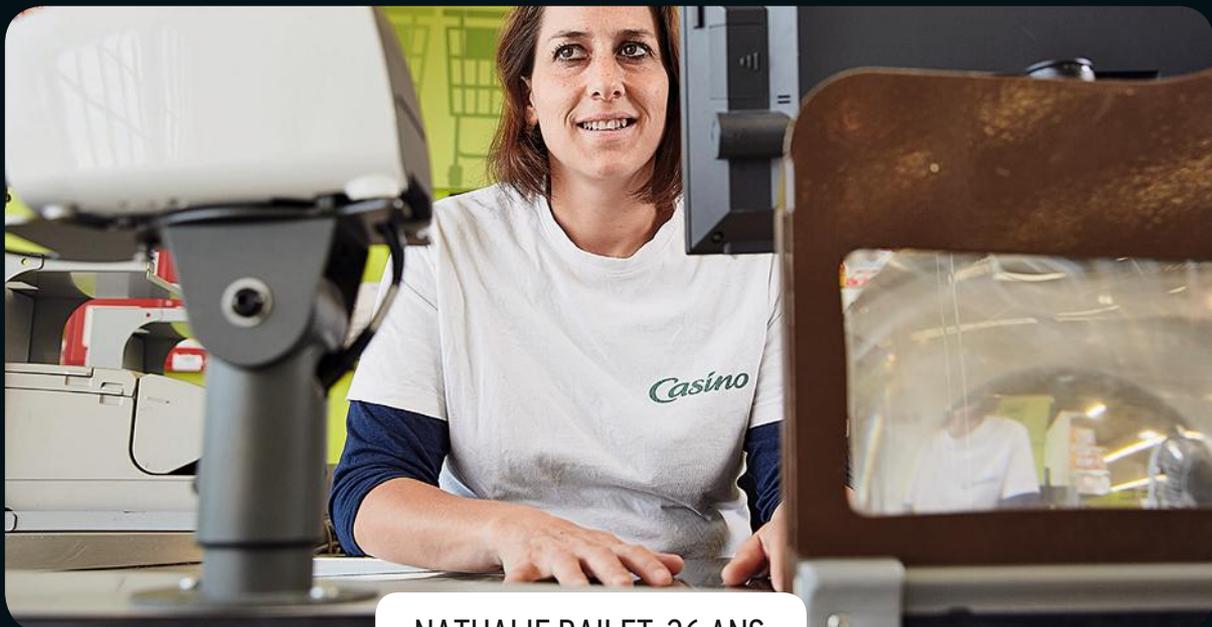
* Devenu une certification intermédiaire au niveau de la 1^{re} professionnelle.



ette activité m'a beaucoup aidée à vaincre ma timidité ! J'ai gagné en confiance et en assurance. C'est avant tout un métier de contact avec les clients, mais aussi avec les autres employés du magasin. J'apprécie beaucoup cette dimension. En tant qu'hôtesse d'accueil, je gère tout ce qui relève de la relation avec la clientèle, comme la carte fidélité, les règlements en plusieurs fois, les demandes d'information, la billetterie spectacles, mais aussi les réclamations ! Nous sommes toujours deux à l'accueil : c'est primordial, notamment pour gérer les situations délicates. L'essentiel est d'être ouverte, disponible et de savoir faire preuve de patience en toutes circonstances. En plus de la relation avec les

clients, nous gérons aussi les erreurs de caisse, l'encaissement de certains articles (gros électroménager, multimédia, bazar), mais aussi les appels téléphoniques. C'est donc un métier très complet, où les journées ne se ressemblent pas. Je continue à apprendre quotidiennement ! J'aime le côté dynamique et varié de mon poste. Mais mon plus grand plaisir, c'est de voir les clients repartir satisfaits avec un grand sourire ! ■

HÔTE/ESSE DE CAISSE : FORMATION CAP employé de vente, bac pro comptabilité, CQP employé de commerce. **QUALITÉS** bonne présentation, rigueur, contrôle de soi. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



NATHALIE BAILET, 36 ANS

HÔTESSE DE CAISSE CHEZ CASINO

Qu'il s'agisse d'habités avec qui elle tisse des liens ou de touristes avec qui le contact est tout aussi positif, Nathalie aime avant tout les relations avec les clients !



PARCOURS

J'ai d'abord passé un BEP¹ secrétariat et accueil avant de poursuivre en bac pro comptabilité². L'été, je travaillais en tant qu'hôtesse de caisse dans des supermarchés près de chez moi. C'est ainsi que j'ai découvert ce métier. Après avoir eu mes trois enfants, j'ai donc naturellement recherché un poste fixe dans ce domaine.

1. Devenu une certification intermédiaire au niveau de la 1^{re} professionnelle.
2. Devenu le bac pro gestion-administration.

A

u supermarché Casino de Colombiers, un petit village à proximité de Béziers, mon métier consiste essentiellement à tenir une caisse. Chaque hôtesse doit s'assurer que le matériel est bien entretenu, que les sacs sont bien à disposition, qu'il y a assez de rouleaux de papier. Quand il y a peu de monde, nous pouvons aussi être appelées dans les rayons pour aider à la mise en place des produits. Comme le magasin propose aussi un système de *drive*, les hôtesse de caisse sont chargées de préparer les commandes des clients (puisque nous n'avons pas d'entrepôt spécifique dédié au *drive*). Ceux-ci viennent ensuite retirer leurs marchandises. Grâce à notre situation géographique, à proximité de villages

de vacances et à quelques encablures du canal du Midi, notre supermarché connaît une très forte saisonnalité. En hiver, nous sommes un « petit » magasin, très familial, avec des clients fidèles que l'on finit par bien connaître. Tandis qu'en été nous devenons un « grand » magasin qui accueille énormément de touristes français et étrangers. Cette clientèle est elle aussi agréable, pas stressée ! J'apprécie beaucoup ce contact avec les clients, qu'ils soient fidèles ou de passage. C'est un métier où l'on apprend aussi à garder son calme. Mais, en général, tout se passe bien. Et, en cas de souci, nous appelons notre manager ! ■

EMPLOYÉ/E DE COMMERCE : **FORMATION** CAP employé de vente, bac pro commerce, BTS/DUT commercial, CQP employé de commerce. **QUALITÉS** précision, organisation, sens du contact. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



JABER BOUAZZA, 28 ANS

**EMPLOYÉ DE LIBRE-SERVICE
CHEZ AUCHAN**

Après des études au Maroc, c'est dans la grande distribution que Jaber a trouvé sa voie. Après une formation CQP*, il a pu décrocher un CDI en tant qu'employé en libre-service.



Depuis près de 2 ans, je suis employé en libre-service chez Auchan Lyon Dardilly, en charge du rayon boulangerie-pâtisserie où l'on trouve les pains de mie, les pains au lait ou les brioches en sachets, soit au total 12 mètres de linéaire... Mes journées commencent à 4 h par un passage en revue de mon rayon. À l'aide de mon boîtier de rupture (une sorte de mini-ordinateur), je flashe les marchandises manquantes afin de réapprovisionner les rayons. Puis je vais chercher mes produits dans la réserve. Plus tard, je m'occupe aussi des arrivages. L'aspect manutention et la rapidité d'exécution sont vraiment importants dans mon métier. De 4 h à 8 h, je réapprovisionne et procède aux vérifications : présentation

des promotions et des produits en tête de gondole, remise en rayon des invendus, étiquetage... Il faut que tout soit impeccable pour l'arrivée des clients à 8 h 30. Tous les jours, vers 7 h, j'effectue les commandes qui seront livrées pour le lendemain. À 8 h 30, notre chef organise un débriefing sur les ventes de la veille, l'évolution de celles-ci, les résultats des autres magasins. Ensuite, nous continuons notre travail tout en nous rendant disponibles pour les clients, un aspect du métier que j'apprécie particulièrement. À terme, j'aimerais suivre une formation interne pour devenir second au chef de rayon. ■

* Certificat de qualification professionnelle.

PARCOURS

Après un bac littéraire, j'ai obtenu au Maroc un diplôme de technicien supérieur en gestion des entreprises. Après plusieurs expériences professionnelles dans la préparation de commandes, la manutention et la vente, j'ai pu intégrer la grande distribution grâce à un contrat de professionnalisation. C'est à ce moment-là que j'ai suivi une formation CQP* employé de commerce, pendant 9 mois. Poste que j'occupe depuis chez Auchan.

VENDEUR/EUSE PRODUITS ALIMENTAIRES: FORMATION CAP employé de vente spécialisé, bac pro commerce ou vente, CQP vendeur de produits frais, BTS/ DUT commercial produits alimentaires, BTS/DUT commercial. **QUALITÉS** disponibilité, bon relationnel, réactivité. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.

PARCOURS

Aussitôt après avoir terminé le collège à 15 ans, j'ai travaillé sur les marchés en tant que vendeuse, notamment de fruits et légumes. Un jour, j'ai vu une annonce pour un poste de vendeuse sur la porte du magasin Picard de la place du marché, à Nanterre. Le responsable m'a inscrite à une session de recrutement et j'ai été embauchée le jour de mes 18 ans!



SANDRA BALIVET, 20 ANS
**VENDEUSE ASSISTANTE
 CHEZ PICARD**

C'est à l'âge de 18 ans que Sandra a été embauchée à temps plein dans un magasin Picard, malgré son absence de diplôme. Sa vitalité, son bon contact avec la clientèle et son envie de bien faire ont séduit son employeur !

En tant que vendeuse assistante dans un magasin Picard à Nanterre, j'exerce des missions variées. Le magasin étant de taille moyenne, avec 53 bacs de congélation et une équipe de six personnes, nous sommes tous assez polyvalents. Le métier s'apprend en partie sur le terrain, mais nous suivons des stages au centre de formation interne. Une bonne partie de mon travail consiste à réceptionner les produits surgelés qui nous arrivent en grands cartons, à les stocker dans une chambre froide (à -24°C), puis à les ranger dans des Caddies afin que les autres vendeuses les répartissent dans les congélateurs du magasin. Autre aspect: la présence en caisse. C'est agréable d'être

en contact avec les clients, surtout dans un quartier de centre-ville où la clientèle s'avère assez fidèle. Pour être en mesure de bien les conseiller, nous recevons régulièrement des fiches techniques ou des dossiers sur des thèmes, comme le poisson, la viande, etc. De même, à chaque fois que Picard lance une nouveauté, nous bénéficions d'une remise spéciale pour pouvoir tester les produits. J'apprécie aussi la bonne entente au sein de l'équipe. C'est essentiel, surtout quand des imprévus se produisent (une caisse qui tombe en panne, un responsable absent...) et qu'il faut réagir vite pour assurer le bon fonctionnement du magasin. C'est un métier où l'on ne s'ennuie pas. Il faut être assez dynamique et c'est justement mon cas! ■



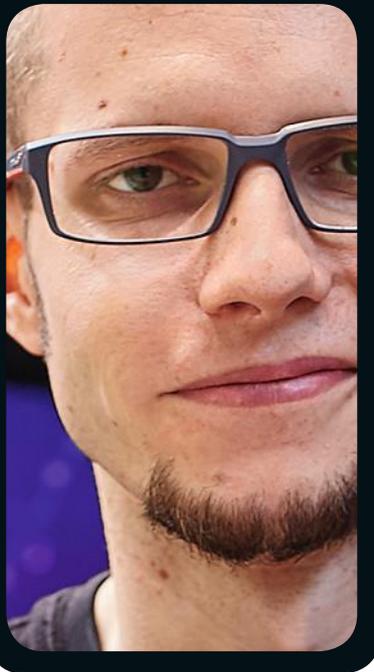
VENDEUR/EUSE PRODUITS NON ALIMENTAIRES : FORMATION CAP orienté vente, bac pro commerce ou vente, BTS/DUT commercial. **QUALITÉS** être à l'écoute, connaissances techniques, goût du travail d'équipe. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 1546 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



PHILIPPE LARMINACH, 27 ANS

VENDEUR CHEZ HYPER U

Après un bac S et des études de droit, Philippe est devenu vendeur télévision/hi-fi. Un poste qu'il apprécie pour sa dimension technique mais aussi « psychologique ». Car, pour bien vendre, il faut bien comprendre le client !



PARCOURS

Après un bac S, j'ai travaillé quelques mois dans le bâtiment avant de faire une licence de droit. Ensuite, j'ai travaillé pendant 2 ans pour la chambre de métiers. C'est en 2014 que j'ai intégré l'Hyper U des Arcs en tant que vendeur au pôle multimédia et électroménager.

Aujourd'hui, au sein de ce que nous appelons chez nous le « bazar à services », je suis vendeur au rayon télévision, système de son et chaîne hi-fi. C'est un métier commercial qui exige, en amont, une très bonne connaissance technique des produits. Pour bien vendre, il faut au préalable bien identifier et comprendre les attentes des clients. On échange avec eux, on les écoute, le but étant de leur proposer le produit qui leur correspond. Chaque client est différent, à nous de mener une sorte d'investigation presque « psychologique » pour bien cerner chaque personne. C'est aussi un travail d'équipe - cinq vendeurs, un

manager et un adjoint -, car nous avons chacun nos spécialités, même s'il faut être polyvalent. L'autre aspect du métier, c'est la mise en avant de nos produits. Les vendeurs peuvent même intervenir auprès du manager pour que l'on propose en magasin certaines nouveautés. C'est bien de se sentir force de proposition ! J'aime aussi l'aspect innovation technique de mon secteur, qui suppose de toujours bien s'informer. Mais attention, l'acheteur n'étant pas un spécialiste, ou rarement, c'est à nous de vulgariser l'information pour qu'il comprenne les atouts du produit et se décide à l'acheter. À terme, j'aimerais suivre des formations en interne pour devenir manager. ■

WEBMARKETEUR/EUSE, RESPONSABLE IMAGE ET COMMUNICATION, COMMUNITY MANAGER :

FORMATION BTS services informatiques aux organisations, DUT métiers du multimédia et de l'Internet, licence/master informatique information communication, école de commerce. **QUALITÉS** bon relationnel, créativité, sens de l'organisation. **SALAIRE MINIMUM** 2 000 € brut/mois (community manager), 2 600 € (webmarketeur/euse), 3 600 € (responsable image et communication), hors avantages spécifiques à l'entreprise.

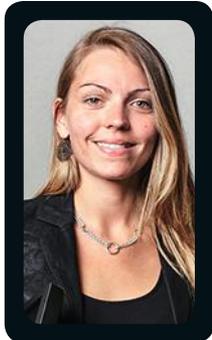
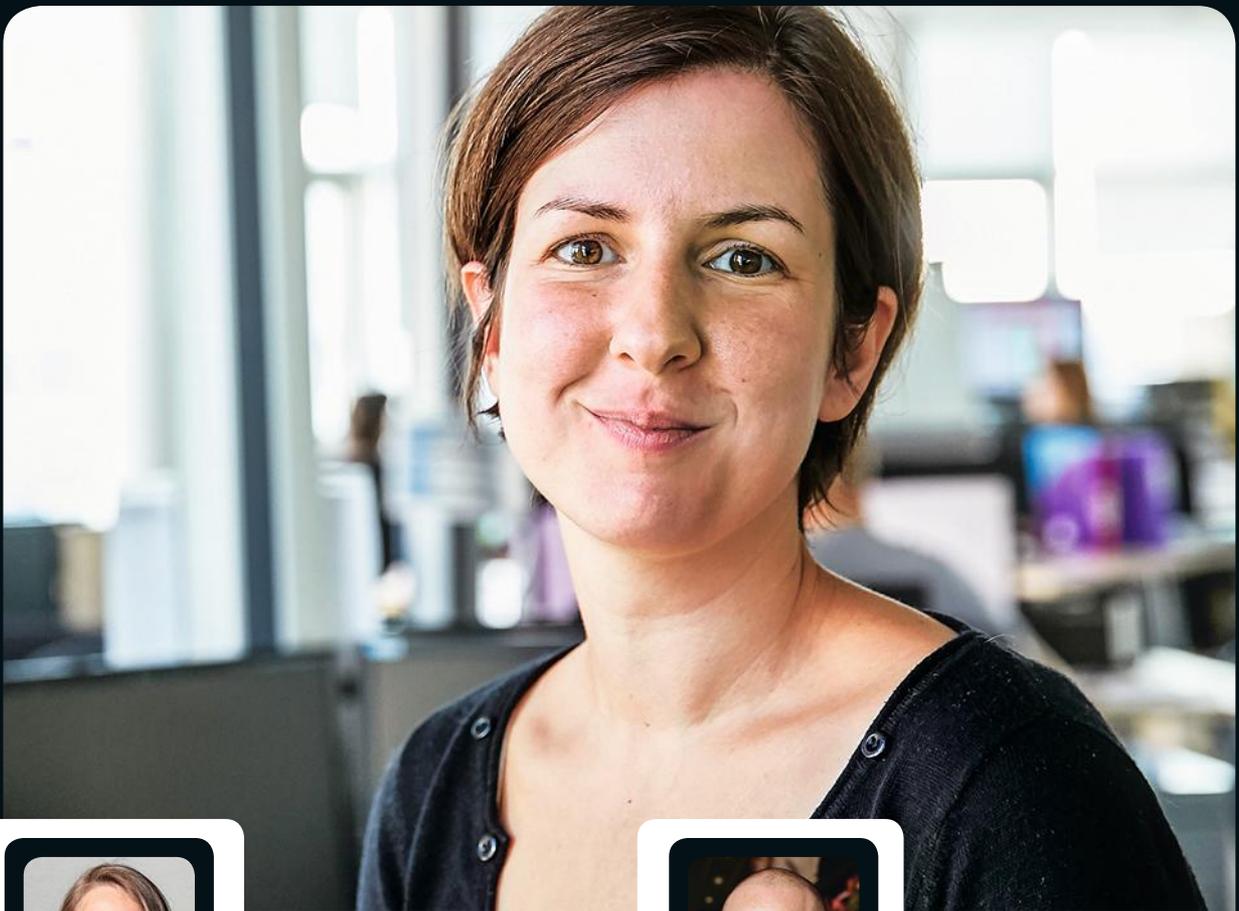


En tant que community manager, Alexine maintient une relation permanente avec les clients, *via* Internet. De son côté, Clémence, responsable webmarketing, est en charge de la communication au travers du site, des applications et des réseaux sociaux. Quant à Victor, après une expérience de directeur de magasin, il gère l'image de marque et la communication. Trois métiers très créatifs !



ALEXINE PAHAUT, 30 ANS
COMMUNITY MANAGER
CHEZ AUCHAN.FR

Mon métier consiste à développer la stratégie éditoriale et communautaire de la marque Auchan, afin que celle-ci soit présente sur le Web et sur les réseaux sociaux. Après un bac ES, j'ai obtenu une licence puis un master 2 de géographie. Afin de préparer un master 2 en développement durable, j'ai effectué un stage de 3 mois chez Leroy Merlin, puis un CDD de 9 mois chez Decathlon. C'est chez Mobivia que j'ai découvert le métier de community manager. Deux ans et demi plus tard, j'ai rejoint Auchan.fr. Aujourd'hui, je développe plusieurs projets comme la mise en place d'un tchat communautaire grâce auquel nos clients répondent à d'autres clients. Je rédige aussi des articles pour accroître notre présence sur les réseaux sociaux. Nous avons un contact privilégié avec nos clients. C'est important qu'ils sentent que, derrière leur écran, il y a des gens qui les écoutent et qui leur répondent. Mon poste est très riche car il demande des compétences à la fois en stratégie, en rédaction et en animation. Il s'agit aussi d'un métier porteur, les entreprises ayant tendance à gérer directement leur présence sur le Web. Même si j'ai découvert ce métier presque par hasard, il me correspond parfaitement ! ■



CLÉMENCE STERBA, 25 ANS
**RESPONSABLE
WEBMARKETING
CHEZ SIMPLY MARKET**



VICTOR INGARAO, 37 ANS
**RESPONSABLE IMAGE
ET COMMUNICATION
CHEZ SIMPLY MARKET**

En mai dernier, j'ai été nommée responsable webmarketing au sein de la direction commerciale de Simply Market. Après un bac ES, j'ai rejoint l'Isam à Amiens pour y préparer un bachelor, puis j'ai intégré Neoma à Rouen, pour poursuivre avec un master spécialisé en entrepreneuriat et gestion de projet. C'est grâce à l'alternance que j'ai pu découvrir Simply Market qui m'a finalement embauchée. Je décline la communication et les valeurs de l'entreprise sur le Web, c'est-à-dire sur notre site, dans nos *newsletters*, mais aussi sur nos applications et sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube). Notre objectif : assurer notre visibilité sur ces médias. Pour cela, nous travaillons avec une agence de communication qui rédige des sujets pour notre *newsletter* mail ou notre page Facebook. Nous travaillons aussi sur des projets comme le développement de l'e-commerce sur les smartphones. On peut imaginer beaucoup de nouvelles fonctionnalités : c'est passionnant ! Comme notre mission concerne de nombreux métiers de l'entreprise, nous échangeons avec les acheteurs, les responsables régionaux ou de rayon... L'activité est très variée et ma formation en école de commerce m'a bien préparée à cette ouverture. ■

Après un bac STT* section commerce, j'ai intégré l'école de commerce EGC à Orléans. Mon stage de fin d'études à la Fnac en tant qu'assistant communication a confirmé mon goût pour ce domaine. J'ai débuté chez Simply Market en tant que directeur de magasin en région parisienne. Une expérience très formatrice qui m'est toujours très utile aujourd'hui. Ma mission est double : je suis garant de l'image de Simply Market en magasin (sur les affichages et les supports institutionnels), mais je gère aussi la communication vers l'extérieur : affichage publicitaire, site Internet, application mobile, réseaux sociaux... Ce que j'aime avant tout dans ce métier, c'est sa dimension stratégique ! En amont, il s'agit de définir, avec notre agence-conseil, le positionnement de l'enseigne et, ensuite, de mettre en place concrètement les actions de communication. Pour cela, nous travaillons en étroite relation avec les magasins et leurs représentants. Nous sommes là pour répondre à leurs besoins et leur proposer régulièrement de nouvelles actions. Cette dimension relationnelle est essentielle. Le pire serait en effet d'imaginer des opérations inapplicables en magasin ! ■

* Sciences et technologies tertiaires, devenu depuis le bac sciences et technologies du management et de la gestion (STMG).

MANAGER DE CAISSE : FORMATION bac+2 à bac+5 en gestion-comptabilité, école de commerce, formation interne. **QUALITÉS** sens de l'organisation et du management, anticipation. **SALAIRE MINIMUM** 2 000 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



JEAN-YVES PASCAL, 57 ANS

**CHEF DE CAISSE
CHEZ AUCHAN**



Après une dizaine d'années en tant que recruteur et formateur, Jean-Yves a pu accéder à un poste plus opérationnel : l'occasion pour lui de mettre en pratique le management qu'il a longtemps enseigné.

Aujourd'hui, avec cinq autres managers ou chefs de caisse, je suis sous la responsabilité du chef du secteur caisse de l'hypermarché Auchan de Saint-Priest. À ce titre, nous gérons une équipe d'environ 200 personnes (hôtes ou hôtesse de caisse ou d'accueil, plate-forme téléphonique). Mon travail consiste à encadrer une équipe afin que chacun de ses membres développe au mieux son potentiel et ses talents. Avec un objectif : proposer le meilleur service au client. Cela passe par des réunions et des entretiens individuels réguliers, mais aussi beaucoup d'attention portée à chaque collaborateur. Je

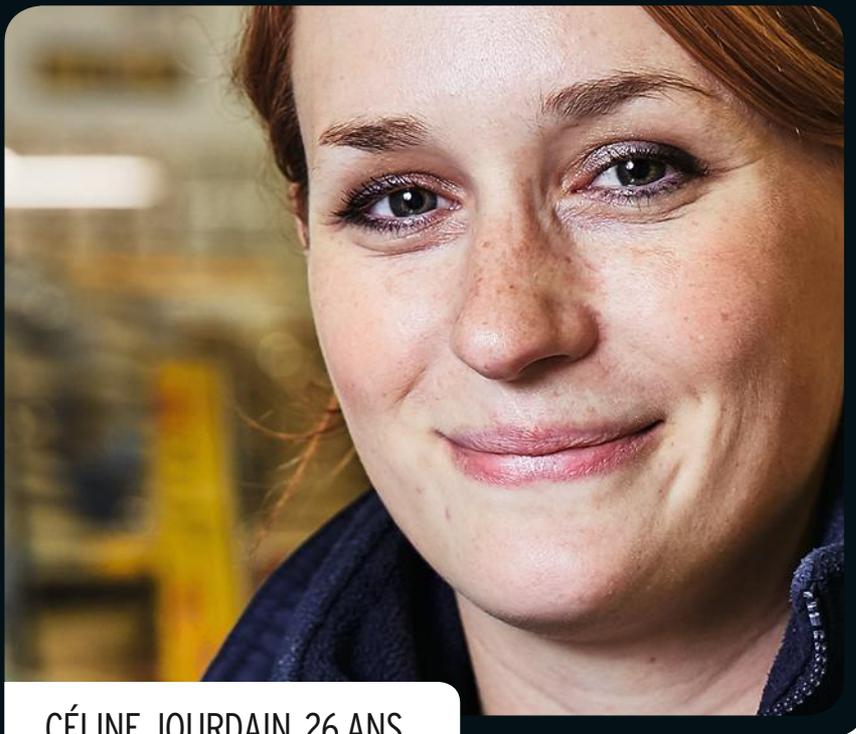
dois aussi évaluer la charge de travail à venir et faire en sorte de disposer du bon nombre de personnes, au bon endroit, au bon moment. Un logiciel me permet d'ajuster au mieux les plannings des membres de l'équipe. Autre aspect, l'évolution du métier d'hôte de caisse : à nous d'anticiper les changements, de préparer les hôtes, *via* des formations par exemple. Sur ce point, des sites de partage permettent de se tenir informé des bonnes pratiques des collègues travaillant dans d'autres magasins. Enfin, j'anime des formations en interne. En bref, c'est un métier passionnant car très riche, très vivant et qui évolue très vite. ■

PARCOURS

Titulaire d'un DESS* de psychologie du travail, j'ai exercé une dizaine d'années comme chargé de recrutement et formateur. C'est dans ces fonctions que j'ai intégré la distribution. Lorsque l'enseigne où je travaillais a été absorbée par Auchan, je suis devenu chef de caisse.

* Diplôme d'études supérieures spécialisées. Ancien diplôme correspondant au niveau bac+5.

MANAGER DE RAYON : FORMATION BTS ou DUT commercial, licence pro Distrisup management, CQP¹ manager de rayon. **QUALITÉS** rigueur, organisation, sens de l'initiative. **SALAIRE MINIMUM** 2 000 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



CÉLINE JOURDAIN, 26 ANS

MANAGER DU RAYON SURGELÉS CHEZ METRO CASH AND CARRY

Malgré son jeune âge, Céline occupe déjà un poste à responsabilités. Complet, son métier requiert des qualités de gestion et d'organisation, mais aussi le sens de l'animation commerciale pour fidéliser la clientèle.

PARCOURS

Après un BTS négociation et relation client (NRC), je me suis orientée vers la licence professionnelle Distrisup management. Cette licence, effectuée en alternance chez Metro, m'a permis de découvrir cet univers. Recrutée comme assistante manager de rayon, j'ai suivi en interne une formation CQP¹ de manager de rayon.



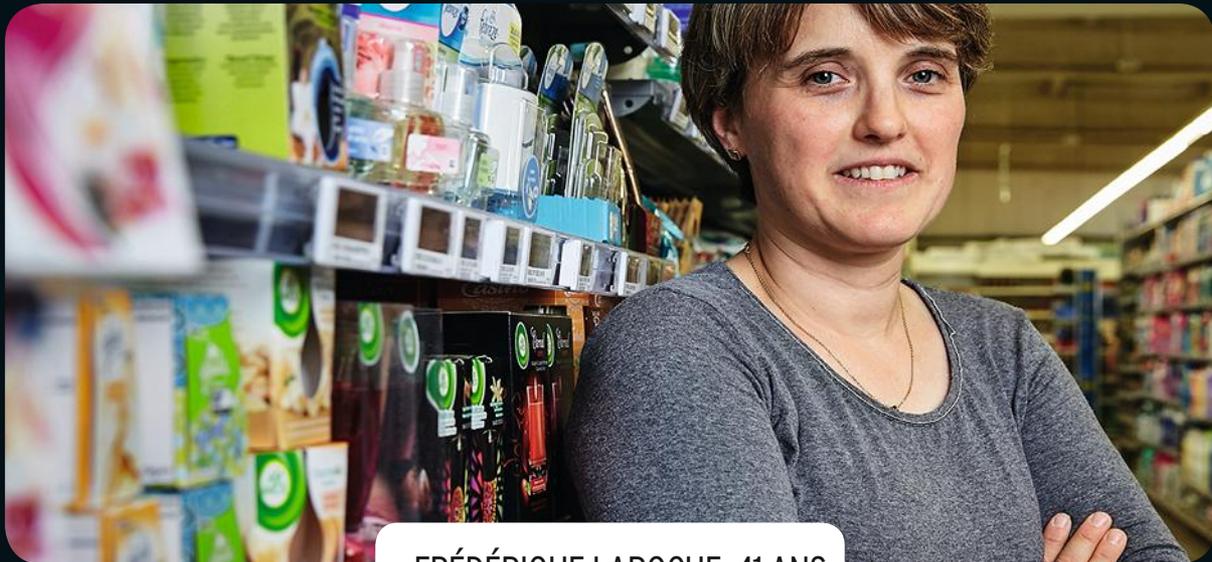
Suite au CQP¹ passé en interne, j'ai été nommée manager du rayon surgelés à l'entrepôt² Metro de Bobigny. C'est un métier de manager à part entière qui recouvre plusieurs aspects : la gestion des stocks, des commandes et des arrivages, mais aussi l'encadrement d'une équipe de quatre personnes. Pour atteindre les objectifs de vente, je dois aussi assurer l'animation commerciale à travers des rendez-vous chez nos clients, des dégustations sur place et des offres promotionnelles. C'est un métier très complet et très vivant ! On échange toute la journée avec l'équipe et les clients, mais aussi

avec de nombreux interlocuteurs en interne. L'aspect management est sans doute le plus délicat. Même si j'ai suivi des formations, la relation avec l'équipe se noue avant tout au quotidien, en montrant par exemple que l'on sait mettre la main à la pâte quand il le faut ! À terme, j'aimerais découvrir d'autres rayons dans un autre entrepôt, puis, pourquoi pas, devenir chef de secteur. ■

1. Certificat de qualification professionnelle.

2. Les magasins Metro Cash and Carry, où viennent s'approvisionner restaurateurs et commerçants détaillants, sont appelés « entrepôts professionnels ».

DIRECTEUR/TRICE DE MAGASIN : **FORMATION** bac pro commerce ou vente, BTS ou DUT commercial, licence pro Distrisup management, master en commerce ou gestion, école de commerce. **QUALITÉS** disponibilité, pragmatisme, capacité à motiver. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 2 500 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



FRÉDÉRIQUE LAROCHE, 41 ANS

**DIRECTRICE DE MAGASIN
CHEZ CASINO**

Depuis plusieurs mois, Frédérique a la responsabilité d'un supermarché près de Béziers. Un poste qu'elle a obtenu grâce à une évolution professionnelle exemplaire après des débuts comme simple équièpière à l'âge de 19 ans.



PARCOURS

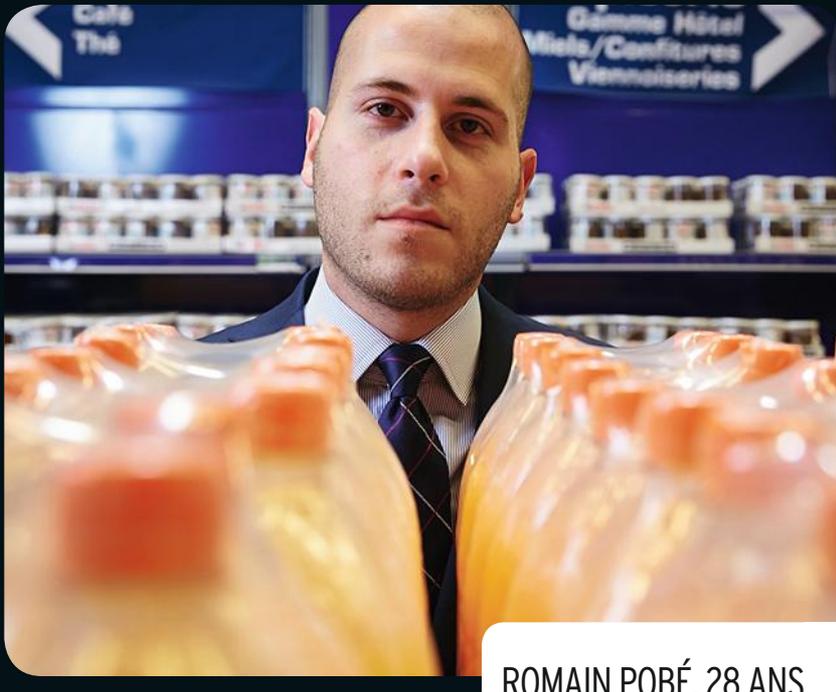
Après mon bac pro commerce, j'ai commencé comme équièpière dans un Casino. Très vite, j'ai obtenu un CDI comme chef de rayon. J'ai ensuite évolué à travers plusieurs postes. À 26 ans, je suis devenue manager de « l'espace marché », puis directrice adjointe d'un Casino à Mérignac, avant d'être nommée cette année à mon nouveau poste.

Si l'on veut évoluer dans cette profession, il faut s'en donner les moyens et accepter d'être mobile géographiquement ! Aujourd'hui, en tant que directrice du supermarché Casino de Colombiers, je gère l'équivalent d'une PME de 30 personnes. Il faut que les gens sentent qu'il y a quelqu'un aux manettes ! Mon poste consiste à gérer l'activité commerciale, l'approvisionnement, les équipes et la relation avec la clientèle. J'ai trois managers pour m'épauler, mais c'est à moi que revient la mission de motiver les troupes pour toujours faire mieux ! J'apprécie le challenge que constitue ce nouveau poste.

Tous les jours, je suis confrontée à de nouvelles situations et ça me motive beaucoup ! Je gère aussi, avec les chefs de rayon et les managers, les contacts avec nos fournisseurs locaux. Au-delà du développement de l'activité du magasin, ce qui est passionnant, c'est la gestion des équipes. Il faut être proche des personnes qui travaillent avec vous. Je commence d'ailleurs ma journée par saluer chacun avant de gérer les tâches administratives et commerciales. Heureusement, tout au long de ma carrière, j'ai été bien accompagnée par mes supérieurs, et j'ai suivi de nombreuses formations internes, qui m'ont permis d'évoluer dans l'entreprise. ■

ACHETEUR/EUSE: FORMATION licence pro commerce spécialité achat, master économie, achats, commerce international, école de commerce.

QUALITÉS curiosité, rigueur, goût pour le challenge. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 2500 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



ROMAIN POBÉ, 28 ANS

ACHETEUR CHEZ METRO CASH AND CARRY

En alternance puis en CDI, Romain exerce depuis 4 ans le métier d'acheteur. Compétition, négociation, contact humain... il a découvert un univers qui lui convient à la perfection !



adore la négociation ! C'est une dimension essentielle de notre métier d'acheteur, mais il ne se résume pas à cela. Car acheter pas cher, ça ne sert à rien si l'on n'achète pas le bon produit. À nous d'identifier les tendances et les nouveaux besoins de nos clients à partir des informations que nous font remonter les équipes, mais aussi à partir des veilles marketing et produits que nous effectuons. Pour cela, il faut bien connaître ses clients (restaurateurs, épiciers, boulangers, traiteurs, café, bars) et ses fournisseurs. Chez Metro, je suis en charge du secteur « épicerie salée et conserves » et j'entretiens des contacts suivis avec les 150 fournisseurs de ce domaine. Il s'agit de négocier les

prix d'achat, mais aussi de décider quel nouveau produit nous allons intégrer dans notre catalogue, à quel prix de vente, et avec quel soutien marketing. Un jour, je discute avec le responsable d'un groupe international et, le lendemain, avec le patron d'une PME française spécialisée dans le chocolat. C'est un métier extrêmement riche et ultra-vivant, qui exige aussi une bonne gestion du stress ! L'année dernière, j'ai intégré le programme de formation interne qui va me faire découvrir en 2 ans tous les métiers du groupe, dans différents pays. Le poste d'acheteur constitue un vrai tremplin de carrière dans un groupe comme celui-ci. Et j'en suis ravi ! ■

PARCOURS

Après un bac ES, j'ai intégré une école de commerce qui m'a permis d'effectuer plusieurs stages à l'étranger. J'ai obtenu un master 2 commerce international spécialité *supply chain**, puis j'ai complété ma formation avec un master spécialisé en gestion des achats internationaux effectué en alternance chez Metro. J'ai été embauché au poste d'acheteur junior au terme de cette dernière formation.

* Chaîne d'approvisionnement : achat, logistique et distribution.



RESPONSABLE SÉCURITÉ: FORMATION DUT hygiène sécurité environnement, licence puis master dans le domaine de la sécurité.
QUALITÉS sens de l'organisation, maîtrise de soi, sens du contact.
SALAIRE MINIMUM (1^{re} année) 2500 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.

PARCOURS

Après un bac littéraire, je voulais intégrer une école militaire, mais j'ai échoué de peu! J'ai donc poursuivi mes études avec une licence de langues et civilisations étrangères (LCE). Par la suite, je suis devenue gendarme pendant 9 ans avant de rejoindre la grande distribution pour des raisons familiales. Mes diplômes m'ont permis d'accéder directement à une formation interne SSIAP3 (service de sécurité incendie et d'assistance à personnes de niveau 3).



MAÏTÉ BELAIR, 37 ANS

RESPONSABLE SÉCURITÉ CHEZ AUCHAN

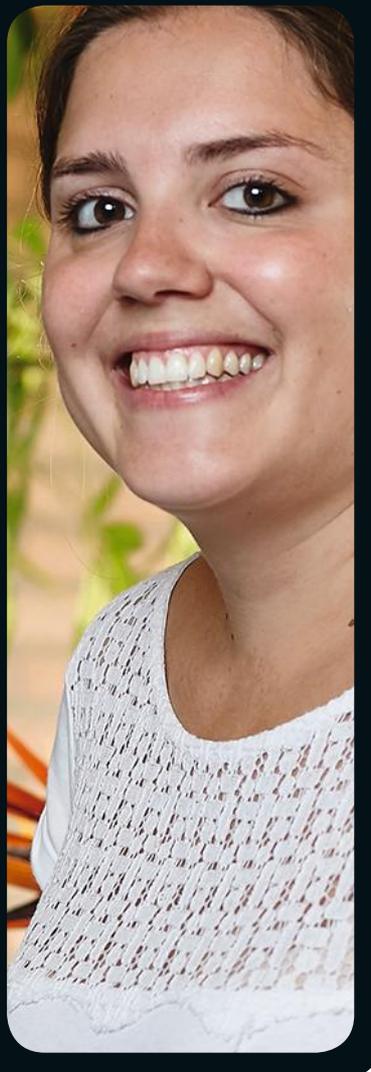
Après 9 ans dans la gendarmerie, Maïté apprécie son nouveau poste de responsable sécurité dans un hypermarché du Nord, sa région d'origine. Un métier très complet qui demande à la fois beaucoup de connaissances et énormément de sang-froid!

Lorsque j'ai été recrutée, j'ai eu droit à 6 mois de formation en interne auprès du responsable régional, complétés par des formations au management. Aujourd'hui, je suis responsable sécurité d'un hypermarché dans la région Nord, à Noyelles-Godault. Situé au cœur d'une galerie marchande qui attire jusqu'à 30 000 clients par jour, ce magasin ressemble à une petite ville! Tout peut s'y produire! Mon rôle est de faire en sorte qu'il y ait le moins d'incidents possible. Pour cela, je m'appuie sur une équipe de 25 personnes, complétée par une quinzaine d'agents de sécurité d'une entreprise extérieure. Mon métier est

beaucoup plus complet qu'on ne l'imagine. Il recouvre divers aspects: la sécurité incendie, la sûreté pour les clients, la sécurité au travail pour nos employés, l'assistance au public (en cas de malaise, par exemple)... J'aime beaucoup cette pluridisciplinarité et le fait de participer au comité de direction du magasin. Il faut savoir gérer des dossiers et entretenir de bonnes relations avec les autorités locales, mais aussi réagir très vite en cas d'incident. Cela requiert une bonne capacité d'analyse en un minimum de temps! Et pas mal de sang-froid! Une femme à ce poste, ça surprend parfois. Mais, à partir du moment où vous connaissez bien votre métier, tout se passe bien. ■



RESPONSABLE QUALITÉ : **FORMATION** BTS qualité dans les industries alimentaires et les bio-industries (QIABI), DUT génie biologique option industries alimentaires et biologiques, licence/master biologie, école d'ingénieurs. **QUALITÉS** sens de l'organisation, curiosité, rigueur. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 2500 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



LAURA VICARI, 27 ANS

**RESPONSABLE QUALITÉ
CHEZ SIMPLY MARKET**

Responsable qualité à seulement 27 ans: une belle performance ! En contact avec pratiquement tous les métiers de l'enseigne, Laura apprécie aussi la dimension très concrète de son métier.

PARCOURS

Après un bac S, j'ai tenté la 1^{re} année de médecine sans succès! Je me suis donc orientée vers l'École de biologie industrielle de Cergy-Pontoise où j'ai obtenu un diplôme d'ingénieur spécialisé dans la qualité. C'est grâce à mon stage de fin d'études que j'ai découvert la grande distribution. J'ai été embauchée à l'issue d'un stage comme assistante qualité et, 9 mois plus tard, on m'a proposé le poste de responsable.

Assurer la sécurité alimentaire des clients dans nos 300 magasins, telle est ma mission fondamentale. Pour cela, je m'assure que les produits que nous fabriquons et vendons dans nos rayons (boucherie, poissonnier, charcuterie...) le sont dans de bonnes conditions d'hygiène, de température... et respectent notre « plan de maîtrise sanitaire ». Nous sommes deux responsables qualité pour tous les magasins Simply Market, et nous travaillons avec des prestataires qui les inspectent. Grâce aux informations que ceux-ci nous communiquent, nous mettons à jour plusieurs indicateurs qui nous permettent de suivre l'évolution de chaque magasin en matière de qualité.

Notre mission est aussi d'aider chaque supermarché à s'améliorer. Pour cela, nous travaillons en étroite collaboration avec les directeurs « métiers » des rayons alimentaires. Ce sont nos yeux sur le terrain ! Nous veillons aussi à ce que nos fournisseurs respectent les critères de qualité. Même chose pour nos produits certifiés agriculture biologique (AB). C'est également à nous de gérer les crises « alimentaires »: retrait de produits, suspicion d'intoxication... À nous alors de diligenter les analyses bactériologiques et d'identifier s'il y a ou non un problème. C'est cette grande diversité de tâches que j'apprécie. Le fait d'être en contact avec tous les métiers de l'entreprise est aussi très enrichissant ! ■

RÉCEPTIONNAIRE : FORMATION CAP agent d'entrepôt et de messagerie, bac pro logistique, CQPI agent logistique. **QUALITÉS** esprit d'équipe, précision, persévérance. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1 533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



JEAN-MATTHIEU VENTRE, 33 ANS

RÉCEPTIONNAIRE-POINTEUR CHEZ CARREFOUR

Après différentes expériences professionnelles, Jean-Matthieu exerce depuis 8 ans le métier de réceptionnaire dans un grand entrepôt logistique de la région parisienne. Une activité qui exige rigueur et précision.

M

es journées débutent à 5 h et se terminent à 12 h 30. En tant que réceptionnaires, nous intervenons une fois la marchandise livrée par camion à notre entrepôt de produits frais. Notre mission consiste à inspecter la marchandise reçue dans la nuit et le matin très tôt. Pour cela, à l'aide du bon de réception, nous examinons les colis et vérifions le bon état, les quantités, la température, les dates limites, etc. Ces colis étant entreposés sur des palettes correspondant à chacun de nos fournisseurs, nous sommes obligés de les trier afin de rassembler ceux qui correspondent à un même produit. Des opérations de manutention sont donc

nécessaires pour regrouper les colis. Une fois la vérification effectuée, je me rends au « bureau de validation », pour entrer dans l'ordinateur toutes les données. Un document est alors édité pour chaque type de produit ; à moi ensuite de le coller aux produits afin que les caristes les emportent et les rangent. C'est un travail qui demande une grande précision et un grand respect des règles de qualité. Si une livraison est endommagée ou ne correspond pas à la commande, nous le signalons au fournisseur et mettons le colis de côté. C'est aussi un travail d'équipe puisque nous sommes une douzaine de réceptionnaires. Et, en cas de besoin, nous nous entraînons ! ■

PARCOURS

Au départ, je ne me destinai pas du tout à ce métier ! Après un BEP* agricole, puis un bac pro commerce, j'ai commencé à travailler dans le Sud, dans l'événementiel en montant des chapiteaux pour des salons. De retour en région parisienne, c'est via des missions d'intérim que j'ai découvert la logistique. Et ça me plaît !

* Devenu une certification intermédiaire au niveau de la 1^{re} professionnelle.

CARISTE: FORMATION CAP agent d'entreposage et de messagerie, certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). **QUALITÉS** calme, autonomie, précision. **SALAIRE MINIMUM** (6 premiers mois) 1533 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



FRANCK MEUNIER, 51 ANS

CARISTE CHEZ CARREFOUR

Concentration et respect des règles de sécurité, tel est le credo de Franck, qui connaît à fond son métier de cariste. Et pour cause: voilà 15 ans qu'il l'exerce dans un entrepôt logistique de la région parisienne!

T

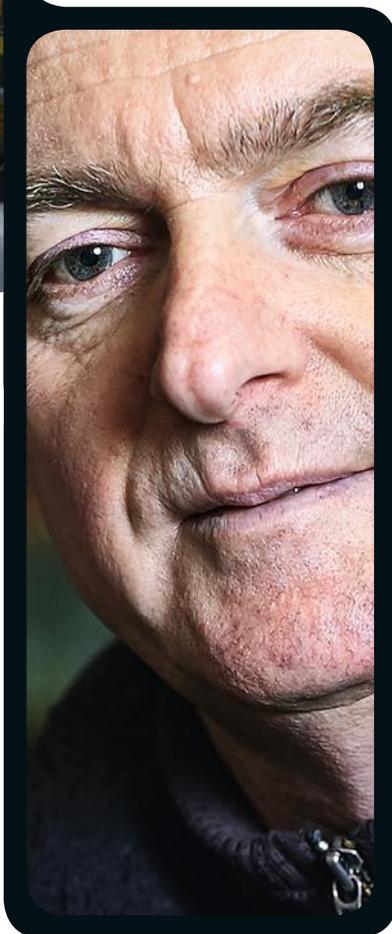
ravailler dans un entrepôt comme celui-ci, avec beaucoup de personnes qui vont et viennent et des tonnes de marchandises à déplacer, exige avant tout une très grande maîtrise des règles de sécurité. C'est pour cela que les caristes doivent tous posséder le CACES 5*, certificat qu'il faut repasser tous les 5 ans. Mon métier consiste à mettre la marchandise (les fruits et légumes, par exemple) à disposition des préparateurs de commandes, qui répartissent ensuite les produits pour les différents magasins. La marchandise est livrée au cours de la nuit, et je commence à 8 h 30. À l'aide de mon chariot élévateur, je vais chercher

la marchandise placée sur des tours de stockage qui font jusqu'à 6 m 30 de haut. Puis je la redescends et la place à l'endroit où le préparateur va venir la chercher. Une palette d'oignons, ça peut peser jusqu'à une tonne; il faut donc faire très attention quand on la déplace! C'est l'ordinateur situé dans mon chariot élévateur qui m'indique où je dois aller chercher les palettes et où je dois les livrer. L'objectif, c'est qu'il n'y ait pas de rupture de stock pour le préparateur de commandes. C'est un métier qui demande beaucoup de calme, une grande concentration et de bons yeux! ■

* Chaque niveau du certificat d'aptitude à la conduite en sécurité correspond à un type d'engins spécifique (ponts roulants, grues, etc.).

PARCOURS

Après m'y être engagé à 17 ans, je suis resté 3 ans dans l'armée. Par la suite, après une expérience de 1 an dans le transport de fonds, j'ai rejoint le marché de gros de Rungis où j'ai appris les métiers de cariste et de préparateur de commandes. Il y a 20 ans, j'ai intégré en tant qu'inventariste la plate-forme logistique de Carrefour à Combs-la-Ville. Et, depuis 15 ans, j'y exerce comme cariste.



PRÉPARATEUR/TRICE DE COMMANDES : **FORMATION** CAP agent d'entreposage et de messagerie, certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). **QUALITÉS** organisation, fiabilité, dynamisme. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 1540 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



ARNAUD-ALAN ALEXANDER, 33 ANS

PRÉPARATEUR DE COMMANDES CHEZ CARREFOUR



Dans la logistique depuis une dizaine d'années, Arnaud-Alan se sent à l'aise dans un entrepôt, où il jouit d'une grande autonomie. Il apprécie aussi ses horaires matinaux qui lui laissent du temps libre dans la journée.

Je travaille dans un entrepôt qui approvisionne de nombreux magasins Carrefour Market, ainsi que d'autres commerces de proximité en région parisienne. La marchandise arrive chez nous dès 4 h du matin. Je suis affecté au rayon frais, et plus particulièrement aux produits de charcuterie. Une fois les produits réceptionnés et contrôlés par mes collègues, je viens les chercher pour les répartir entre les différents magasins. Avec un tire-palette électrique, je récupère par exemple un ensemble de 120 colis que je répartis ensuite sur d'autres palettes (ou rolls) destinées à 75 magasins. Chaque préparateur de commandes est doté

d'un tire-palette qu'il ne quitte pas de la journée! C'est un métier qui nécessite un très bon sens de l'organisation! Et puis on marche énormément: nous sommes un peu des sportifs professionnels de ce point de vue! Et, comme dans l'entrepôt nous sommes plus de 300 personnes à déplacer des palettes, la sécurité est primordiale. J'ai d'ailleurs suivi plusieurs formations «hygiène et sécurité» ou «gestes et postures». Aujourd'hui, comme je connais bien les différents métiers de l'entrepôt, je suis capable de remplacer un absent au pied levé! À terme, j'aimerais bien devenir «employé principal» pour encadrer d'autres préparateurs de commandes. ■

PARCOURS

Après un CAP en installation électrique qui ne me correspondait pas, je me suis très vite orienté vers l'hôtellerie et la restauration. Puis j'ai découvert les métiers de la logistique à travers des postes de cariste ou de préparateur de commandes dans différents entrepôts. À la suite de formations internes, j'ai pu obtenir plusieurs niveaux de CACES, et je suis resté!

DIRECTEUR/TRICE D'ENTREPÔT : **FORMATION** BTS transport et prestations logistiques, DUT gestion logistique et transport, licence pro/master logistique. **QUALITÉS** bon relationnel, réactivité, sens de l'organisation. **SALAIRE MINIMUM** (1^{re} année) 3 300 € brut/mois (sur 13 mois), hors avantages spécifiques à l'entreprise.



SÉBASTIEN FAURÉ, 44 ANS

**DIRECTEUR D'ENTREPÔT
CHEZ CARREFOUR**

Sébastien a découvert les métiers de la logistique presque par hasard. Aujourd'hui, directeur d'un entrepôt, il apprécie ce métier complet et dynamique qui requiert au quotidien une bonne dose de sang-froid !

PARCOURS

Directement après mon bac H* (informatique), j'ai débuté dans la vie active en tant que coordinateur informatique, puis responsable informatique chez FM Logistic. C'est dans cette entreprise que j'ai découvert les métiers de la logistique, et au fil des ans je suis devenu directeur adjoint de l'entrepôt. En 2005, j'ai rejoint Carrefour, pour m'occuper de l'entrepôt de Crépy-en-Valois.

*Devenu depuis le bac STMG spécialité systèmes d'information de gestion.

Notre entrepôt de produits frais livre 101 magasins Carrefour Market situés en région parisienne. Au quotidien, nous assurons la livraison de produits (charcuterie, viande, traiteur, poisson, fruits et légumes, crèmerie, fromages...), soit quelque 13 500 références ! Notre entrepôt est un gigantesque frigo de 17 000 m², à 3 °C toute l'année... En tant que directeur, je gère une équipe de 250 personnes qui s'occupent de la réception des marchandises, puis de la préparation des palettes et de l'expédition dans les magasins. Compte tenu des impératifs de livraison, l'entrepôt fonctionne 24 heures sur 24, 6 jours sur 7. La nuit, nous réceptionnons la

marchandise ; le matin, nous préparons les palettes qui partent en début d'après-midi. Ma mission : faire en sorte que tout se déroule au mieux, c'est-à-dire que nos clients soient livrés à l'heure et que notre budget soit respecté. En tant que directeur, je veille aussi à la bonne organisation du personnel, notamment en dialoguant avec les salariés et les délégués syndicaux. C'est aussi à moi de gérer les relations avec nos clients. Au quotidien, tout est calé mais, en cas de fortes intempéries comme une tempête de neige, il faut rapidement trouver des solutions et motiver les équipes ! L'aspect relationnel est déterminant. ■

LE COMMERCE, LA DISTRIBUTION ET VOUS

Une page pour déterminer vos principales qualités et répondre à la question :
de quels métiers me rapprochent-elles le plus ?

➤ MES QUALITÉS

Retenez les 3 qualités qui vous caractérisent le mieux :

- | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sociable | <input type="checkbox"/> réactif | <input type="checkbox"/> polyvalent |
| <input type="checkbox"/> rigoureux | <input type="checkbox"/> manuel | <input type="checkbox"/> responsable |
| <input type="checkbox"/> esprit d'équipe | <input type="checkbox"/> organisé | <input type="checkbox"/> convaincant |
| <input type="checkbox"/> autonome | <input type="checkbox"/> ouvert | <input type="checkbox"/> persévérant |
| <input type="checkbox"/> réfléchi | <input type="checkbox"/> précis | <input type="checkbox"/> ingénieux |
| <input type="checkbox"/> adaptable | <input type="checkbox"/> communicant | <input type="checkbox"/> curieux |

➤ MES PRÉFÉRENCES

J'aimerais :

<input type="checkbox"/> utiliser des compétences techniques <input type="checkbox"/> être au contact des clients <input type="checkbox"/> manager une équipe <input type="checkbox"/> proposer des solutions nouvelles <input type="checkbox"/> résoudre des problèmes complexes <input type="checkbox"/> organiser, réceptionner, contrôler <input type="checkbox"/> communiquer <input type="checkbox"/> diriger un magasin	<p>Parmi les portraits de professionnels (<i>lire pp. 8 à 27</i>), recherchez ceux qui font appel à ce que vous aimeriez faire.</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
---	--

➤ MON PROJET DE FORMATION

Votre avis (+, ++ ou +++) sur les formations évoquées dans la rubrique Questions/Réponses, pp. 30 et 31. Listez en face des diplômes les domaines qui vous attirent.

Diplômes	Votre avis	Commentaire
CAP		
Bac pro		
BTS/DUT commerce		
BTS/DUT technique		
BTS technico-commercial		
Licence professionnelle		
Master		
École de commerce		
École d'ingénieurs		

➤ MON BILAN PERSONNEL

(jusqu'à 3 choix possibles)

Mes qualités	Mes préférences	Métiers envisagés	Projets de formation



DES FORMATIONS TREMPLIN

À tout niveau de formation, on peut entrer dans les métiers du commerce et de la distribution. Les jeunes recrues peuvent être titulaires de CAP ou de bac professionnel, et l'alternance est privilégiée (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage). Celle-ci se développe aussi pour les étudiants du supérieur. Pour les métiers de la vente et du management, il existe des diplômes de niveau bac+2 (BTS, DUT) ou des licences professionnelles (bac+3) parfaitement adaptés. Les métiers de la logistique ont aussi leurs formations, bien spécifiques. Tout au long du parcours professionnel, les entreprises encouragent la formation continue pour favoriser l'évolution des salariés au sein des magasins et des entrepôts.

Questions/Réponses

Du CAP au master, la palette des diplômes attendus est large. Mais c'est d'abord dans les métiers de bouche que les besoins sont les plus évidents. Certaines formations commerciales représentent des voies d'accès privilégiées aux magasins. À noter aussi le besoin d'étudiants formés aux nouvelles technologies et à l'e-commerce.

➤ QUELLES FORMATIONS PROFESSIONNELLES POUR LES MÉTIERS DE BOUCHE ?

« Les jeunes qui souhaitent s'engager vers ces métiers directement après la 3^e peuvent choisir entre la boulangerie-pâtisserie, la boucherie et la poissonnerie. Nous les recrutons principalement par le biais du contrat d'apprentissage. Mais, pour d'autres profils (jeune entré comme employé de commerce ou bachelier), nous proposons en interne les certificats de qualification de notre branche professionnelle. Beaucoup d'exemples prouvent que, par la motivation, la volonté de réussir, ils ont de bonnes perspectives d'évolution professionnelle et peuvent devenir manager de rayon ou même directeur de magasin. »

Philippe Rouvière, responsable développement certification et alternance chez Carrefour France

➔ **Cyril Marcq**, 28 ans, manager poissonnier, BEP vente action marchande, formation interne CQP vendeur produits frais. → p. 9

➔ **Anne Demasy**, 26 ans, chef bouchère, CAP boucher en alternance. → p. 8

➤ QUEL BAC + 2 POUR COMMENCER UNE CARRIÈRE ?

« Parmi les BTS commerciaux, c'est le BTS management des unités commerciales (MUC) qui est le diplôme le plus fréquemment recherché par les grandes enseignes. Ses titulaires ont généralement déjà une expérience de la distribution grâce aux stages, même s'ils n'ont pas choisi l'alternance. Les directeurs de magasin se montrent ouverts aux lycées qui les sollicitent. Pour certains métiers, d'autres diplômes peuvent être une bonne carte d'entrée : le BTS négociation et relation clients (NRC) ou technico-commercial

(TC) ; le DUT technique de commercialisation (TC) ou gestion des entreprises et des administrations (GEA). Souvent, les étudiants sont tentés de poursuivre leurs études après ce premier diplôme ; nous pouvons leur conseiller la licence pro Distrisup management en alternance. »

Philippe Rouvière, responsable développement certification et alternance chez Carrefour France

➔ **Céline Jourdain**, 26 ans, manager rayon surgelés, BTS négociation et relation client, licence Distrisup management. → p. 19

➤ QUEL BAC CHOISIR ?

« Pour travailler dans la grande distribution, le bac le mieux adapté est le bac pro commerce en 3 ans. Dès le collège, les élèves intéressés peuvent visiter notre lycée », explique **Magali Hasle**, enseignante en bac professionnel au lycée des métiers Henri-Matisse de Trappes. « À côté des matières générales, le programme comprend la vente, l'économie, le droit et 22 semaines de stage. Dès la 1^{re} pro, les élèves se spécialisent dans un secteur d'activités (jouets, hi-fi, sport), ce qui leur donne des compétences recherchées. » **Nathalie Delasalle**, responsable ressources humaines magasins chez Picard, confirme que les titulaires de bac pro commerce sont particulièrement appréciés, car les élèves y ont déjà acquis une expérience en magasin. « Cependant, nous recrutons aussi des titulaires de CAP ou d'autres bacs s'ils ont effectué des jobs d'étés. Au-delà du diplôme, l'important est le savoir-être, le sens du client, du service... Et, comme dans nos magasins les équipes sont petites, on demande à chacun d'être polyvalent. Tous ceux que nous recrutons reçoivent ensuite une formation maison et peuvent évoluer afin de devenir directeur de magasin, par exemple. »

➔ **Nathalie Baillet**, 36 ans, hôtesse de caisse, bac pro comptabilité. → p. 12

➔ **Victor Ingarao**, 37 ans, responsable image et communication, bac STT (devenu le bac STMG), école de commerce EGC Orléans. → p. 17

➔ **Sébastien Fauré**, 44 ans, directeur d'entrepôt, bac H (devenu le bac STMG spécialité systèmes d'information de gestion). → p. 27

➤ QUELLES FORMATIONS POUR TRAVAILLER DANS L'E-COMMERCE ?

« Avec l'essor du e-commerce, nous sommes à la recherche d'experts du Web. Les développeurs peuvent être issus de formations allant de bac + 2, comme le BTS services informatiques aux organisations (SIO) ou le DUT métiers du multimédia et de l'internet (MMI), à bac + 5. De nombreuses écoles de commerce ont créé des options e-commerce intéressantes. Nous intégrons également de nombreux profils d'écoles d'ingénieurs (généralistes ou spécialisés en systèmes informatiques) sur la gestion de projet, l'organisation, la *supply chain*... Les titulaires de licence en art graphique/*webdesign* nous apportent aussi des profils techniques et créatifs. Le point commun de tous ces profils: le sens du commerce et du client, la passion du e-commerce et la capacité à travailler en équipe. »

Patrick Peysson, responsable des relations école et alternance chez Auchan

➔ **Clémence Sterba**, 25 ans, responsable webmarketing, bachelor Isam Amiens, master Neoma Business School. → p. 17

➔ **Alexine Pahaut**, 30 ans, community manager, master en géographie. → p. 16

➤ LA FORMATION CONTINUE PERMET-ELLE VRAIMENT DE FAIRE CARRIÈRE ?

« Les entreprises du secteur offrent de nombreuses perspectives d'évolution. Elles insistent d'une part sur le comportement professionnel et la motivation nécessaire, et d'autre part sur la capacité à acquérir les connaissances techniques. N'hésitant pas à recruter des jeunes sans qualification, elles leur apprennent elles-mêmes un métier. Grâce notamment aux certificats de qualification professionnelle (CQP) créés par la branche. Près de 2500 CQP sont délivrés chaque année. Le niveau de formation initial n'est donc pas déterminant pour évoluer dans l'entreprise. Une étude

réalisée par l'observatoire de la branche en 2014 montre que 47,5% des cadres ont commencé leur carrière comme employés, et que, pour 66% des salariés ayant progressé, la formation continue a été essentielle dans leur promotion. »

Caroline Troadec, responsable emploi formation à la Fédération du commerce et de la distribution (FCD)

➔ **Maïté Belair**, 37 ans, responsable sécurité, formation interne SSIAP3 (service de sécurité incendie et d'assistance à personnes de niveau 3). → p. 22

➔ **Romain Pobé**, 28 ans, acheteur, master 2 commerce international spécialité *supply chain*, mastère spécialisé en gestion des achats internationaux. → p. 21

➤ QU'EST-CE QUE LA LICENCE PRO DISTRISUP MANAGEMENT ?

« Cette licence a la particularité d'être pilotée, au niveau national, par une association d'une vingtaine d'universités et d'une vingtaine d'enseignes. Elle s'effectue en apprentissage et vise à former des managers: dès leur entrée en licence, les étudiants ont en parallèle la responsabilité d'une équipe dans un magasin. La plupart viennent de DUT ou de BTS commerciaux ou de gestion, certains de filières plus techniques. Mais nous accueillons aussi des diplômés de tous horizons, de niveau bac + 2 ou même master. La formation théorique repose sur trois piliers: les disciplines

commerciales, la gestion et, surtout, le management d'équipe: pas facile, lorsque l'on a une vingtaine d'années, de prendre en charge des équipes allant jusqu'à 30 personnes! L'année se déroule sur un rythme de 3 semaines en cours, 3 semaines en magasin, avec des périodes plus longues à Noël et en été. Dès la fin de la licence, 70% des étudiants sont embauchés, le plus souvent au sein des entreprises qui les ont reçus en apprentissage. »

Jean François Notebaert, enseignant-chercheur à l'université de Bourgogne, responsable de la licence Distrisup management

➔ **Céline Jourdain**, 26 ans, manager rayon surgelés, BTS négociation et relation client, licence professionnelle Distrisup management en alternance. → p. 19

➤ VISER UN BAC + 5 : POUR QUELLES PERSPECTIVES ?

« Passer par l'université ou une grande école pour atteindre le niveau master permet de se donner un bagage plus solide, pour évoluer rapidement ou pour diriger une entreprise. Les titulaires d'un bac + 5 intègrent en général un poste de manager ou de responsable d'une équipe. Ils peuvent évoluer rapidement à une fonction de responsable

commerce, membre de l'équipe de direction d'un magasin, puis à un poste en ressources humaines, en contrôle de gestion, aux achats ou à la direction de magasin en France ou à l'international. Nous recrutons également des étudiants ayant des masters (bac + 5) en logistique, des docteurs en pharmacie et des ingénieurs agronomes, qui peuvent évoluer en magasin, en centrale

d'achats ou en direction qualité. »

Patrick Peysson, responsable des relations école et alternance chez Auchan

➔ **Victor Ingarao**, 37 ans, responsable image et communication, école de commerce EGC Orléans. → p. 17

➔ **Laura Vicari**, 27 ans, responsable qualité, École de biologie industrielle de Cergy-Pontoise spécialité qualité. → p. 23

LES FORMATIONS

SCHÉMA DES ÉTUDES

CERTIFICATS ET QUALIFICATIONS

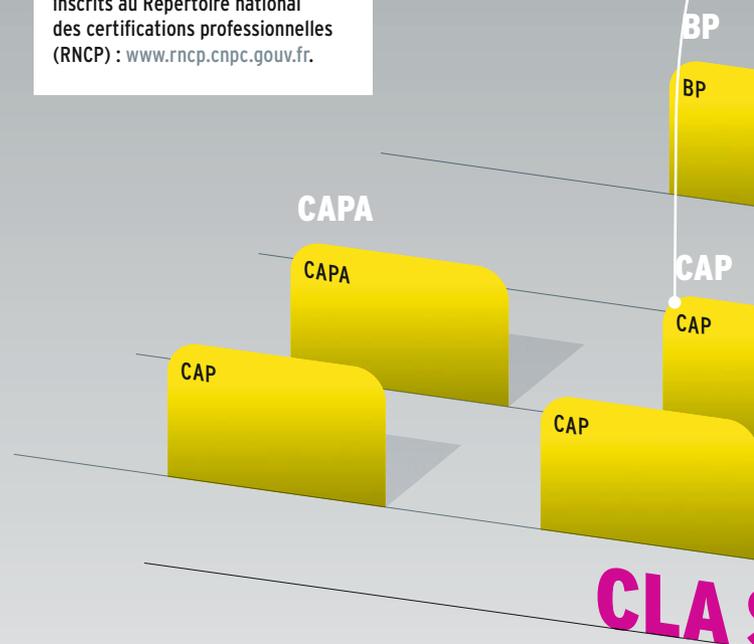
CACES Le certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) est obligatoire pour conduire des engins de manutention (caristes).

CQP Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont créés et délivrés par les branches professionnelles. Ils attestent qu'un salarié maîtrise les compétences pour exercer une activité professionnelle et s'obtiennent après un parcours de formation professionnelle ou par validation d'acquis. Il existe huit CQP dans le domaine du commerce et de la distribution : employé de commerce, boucher, vendeur de produits frais, vendeur-conseil, animation de rayon, manager de rayon, management de petite unité commerciale, agent logistique.

BP Les boulangers, charcutier-traiteurs ou bouchers candidats au brevet professionnel (BP) doivent justifier d'une période d'activité professionnelle :

- de 5 années à temps plein ou à temps partiel dans un emploi en rapport avec le BP préparé ;
- de 2 années effectuées à temps plein ou à temps partiel s'ils possèdent un CAP dans la même spécialité.

Pour en savoir plus sur les titres inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) : www.rncp.cnpc.gouv.fr.

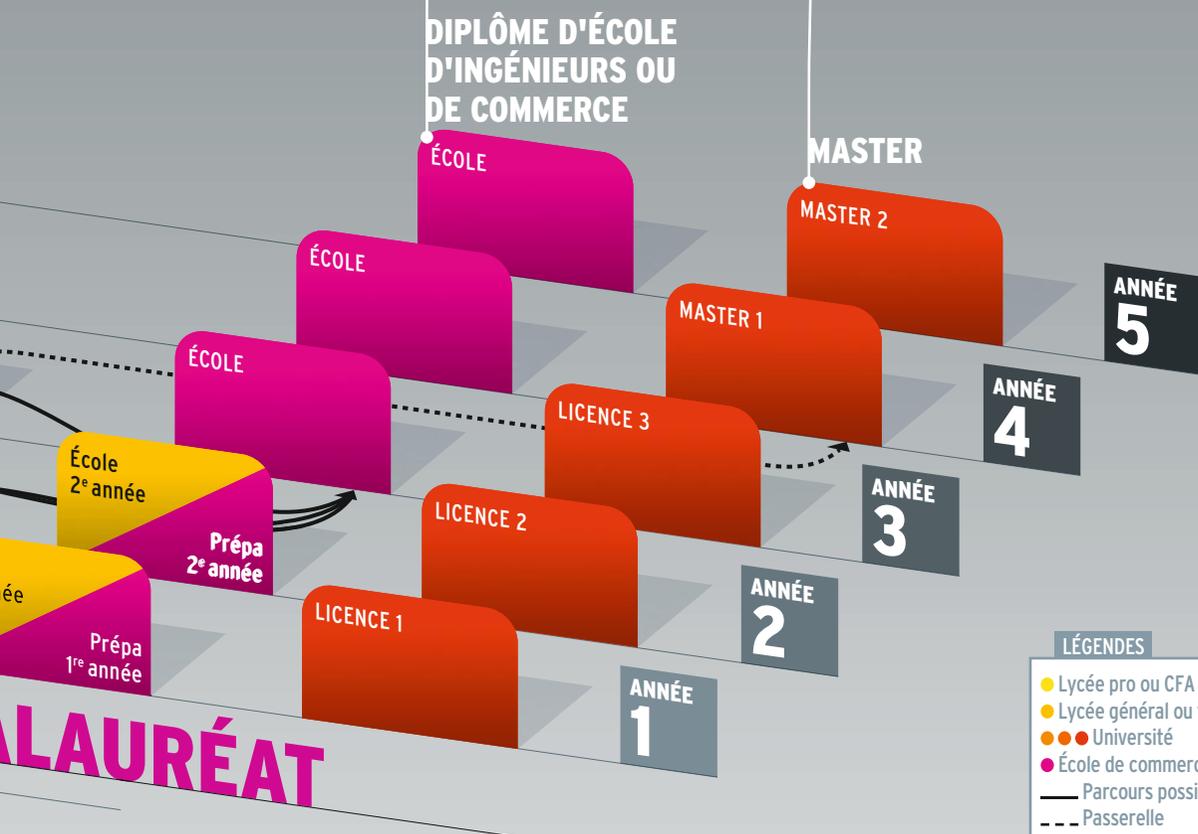


DISTRIBUTION

Licence professionnelle Une licence professionnelle s'obtient en 1 an après un DUT, un BTS ou une 2^e année de licence. La licence professionnelle Distrisup management permet de se spécialiser dans le management de la distribution. Il existe aussi des licences pro spécialisées dans le commerce ou la logistique. La formation inclut un stage de 4 à 6 mois.

Diplôme d'école de commerce ou d'ingénieurs Plusieurs écoles de commerce (en 5 ans après le bac, en 3 ans après une classe préparatoire ou après un diplôme de niveau bac + 2 ou + 3) ouvrent sur certains métiers des achats ou de la distribution (comme manager de rayon, par exemple) et permettent d'accéder à des fonctions de directeur de magasin. Les métiers de la logistique ou du contrôle sécurité et qualité intéressent plus particulièrement les ingénieurs.

Masters Après la licence, les masters se déroulent sur 2 années (M1, M2) à l'université. Certains permettent de se spécialiser dans le commerce, d'autres dans la qualité ou la logistique, d'autres encore dans le management des achats ou dans le domaine du multimédia et d'Internet.



Pour en savoir +

www.onisep.fr
www.alternance.emploi.gouv.fr
www.distrisup-formation.co
www.fcd.fr



Une profession dans laquelle personne n'est prisonnier d'un diplôme obtenu (ou pas...) et où chacun peut construire son avenir !

Nos magasins sont connus de tous, nos métiers le sont moins. Et pourtant, avec plusieurs dizaines de milliers d'embauches chaque année et près de 650 000 salariés au sein des hypermarchés, supermarchés, supérettes, entrepôts, centrales d'achats, directions nationales ou régionales, le commerce à prédominance alimentaire est l'un des premiers débouchés en France au cœur des quartiers et de leur diversité. Que l'on soit issu d'une école de commerce ou que l'on considère ne pas être fait pour les études, que l'on s'engage résolument dans un bac pro commerce ou que l'on cherche sa voie en terminale de l'enseignement général, que l'on opte pour un CAP boucher ou pour un BTS management des unités commerciales, que l'on débute en caisse ou en rayon (et de plus en plus souvent en alliant les deux), en entrepôt ou dans un siège, le secteur propose des environnements de travail variés, empreints de solidarité - un magasin est d'abord une équipe - et dans lesquels les opportunités de formation et de progression sont extrêmement nombreuses pour qui le souhaite. L'ascenseur social y fonctionne toujours - la moitié des directeurs de supermarché en poste en 2015 ont été employés ou chefs de rayon - et on peut s'y voir confier des responsabilités, notamment managériales, très tôt.

Le commerce alimentaire ne se contente pas de permettre une insertion professionnelle, il propose également des parcours variés et de nombreuses opportunités de progression, comme en témoignent les portraits présentés dans ce « Zoom » Onisep - mais des milliers de « Zoom » ne suffiraient pas à présenter le parcours des collaborateurs qui constituent la richesse des entreprises de la branche.

On sait également peu que la convention collective applicable dans l'ensemble des entreprises du secteur y a par exemple généralisé depuis longtemps le 13e mois pour tous les salariés, et a été la première à fixer une durée minimale de référence pour les salariés à temps partiel, plus de 20 ans avant la loi. Le socle que constituent les dispositions de la profession est complété par des avantages propres à chaque entreprise.

FCD La Fédération représente les entreprises du commerce à prédominance alimentaire. Ce secteur compte 650 000 salariés, 1 400 hypermarchés, 5 600 supermarchés, 3 700 maxi-discomptes et 15 500 magasins de proximité, soit environ 26 000 points de vente pour un volume d'affaires de 170 milliards d'euros. Elle intervient notamment dans les domaines de la sécurité alimentaire, du développement durable, des relations économiques (PME, industriels, filières agricoles), des relations avec les partenaires sociaux et sur les sujets liés à l'aménagement du territoire et à l'urbanisme commercial.

LES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

Boucher/ère, webmarketeur/euse, responsable qualité, directeur/trice de magasin... plus de 600 000 professionnels animent sur tout le territoire les magasins (hypermarchés, supermarchés, supérettes, *drives*...) et les entrepôts de la grande distribution. Un univers jeune, dynamique qui, au travers d'une étonnante palette de métiers, répond aux attentes de la clientèle. Spécialistes des métiers de bouche, des produits alimentaires ou non alimentaires, de l'e-commerce, de la logistique ou de la qualité... 21 professionnels évoquent ici leur plaisir de travailler, leur quotidien et leur parcours.

Leur spécificité ? Ils savent allier le sens du service à certaines compétences techniques. La plupart ont intégré le secteur par l'alternance (apprentissage ou professionnalisation), et ont évolué grâce à la formation, notamment dans le cadre de la promotion interne. Du CAP au master, chacun a trouvé une porte d'entrée à sa mesure, et peut espérer bénéficier de formations au sein de son entreprise.

Une page « bilan » vous aide à vous projeter dans les métiers présentés et à discerner ceux qui vous correspondent le mieux.

En fin de publication, un schéma des études récapitule l'ensemble des cursus possibles et les formations professionnelles les plus adaptées.



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE
ET DE LA FORÊT



TOUTE L'INFO SUR LES MÉTIERS
ET LES FORMATIONS

4,90 €

Code de diffusion 901276
ISSN 1772-2063
Janvier 2016



onisep.fr/la librairie