

# POEI — Employé(e) de Magasin

Dispositif : POEI (convention tripartite Entreprise / France Travail / Organisme).

Durée : 175 h — S1 théorie (35 h) + S2 à S5 pratique terrain en magasin (140 h).

Planning type : Lun-Ven 9:00-12:30 / 13:30-17:00 (35 h/sem.)

| <u>Nombre de stagiaires</u> | <u>Taux de retour à l'emploi</u> | <u>Taux de retour à l'emplois après 6 mois</u> | <u>Satisfaction générale</u> |
|-----------------------------|----------------------------------|--|------------------------------|
| 88 stagiaires sur l'année   | 88,33 %                          | 77 %   | 4,5/5                        |

## Informations générales

### Public visé

tout public visant un poste d'employé·e polyvalent·e de magasin (GMS, proximité, spécialisé) — mise en rayon, caisse, relation client.

### Objectifs

- Adopter un **savoir-être professionnel** solide (ponctualité, posture, communication, confiance).
- Maîtriser les **fondamentaux HSE magasin** (sécurité, manutention, circulation, sûreté, procédures) et la **qualité de service**.
- Réaliser en autonomie les **opérations de rayon** (réception, contrôle, balisage, facing, réassort, inventaires).
- Assurer la **relation client** (accueil, conseil, traitement des réclamations) et la **tenue de caisse** (ouverture/encaissement/clôture).

### Prérequis

bases de français (oral/écrit), station debout prolongée et manutention légère, appétence commerce.

### Accessibilité

aménagements possibles selon besoins.

### Tarif & prise en charge

**France Travail – POEI uniquement. Aucune** POEC/AIF/CPF/OPCO.

### Recrutement / délais d'accès

via **France Travail (POEI)** ; positionnement (dossier + tests + entretien) ; entrée selon calendrier validé avec l'entreprise et France Travail.



**Attestations** : certificat de réalisation (175 h) + attestation de compétences en **HSE magasin** (non certifiante) + attestation d'immersion (140 h).

## Calendrier synthétique

1

### Semaine 1 — Centre (35 h) : Théorie & TP guidés

- J1 (7 h) — Accueil, positionnement, sécurité & posture pro** • règles internes, EPI/gestes & postures, circulation en magasin, consignes incendie/évacuation. • Éval : QCM sécurité + fiche d'observation.
- J2-J3 (14 h) — HSE magasin & qualité opérationnelle** • fondamentaux : prévention des risques, manutention/shelves, échelles/escabeaux, TMS, produits dangereux (pictos), DLC/DLUO & rotation, sûreté anti-perte, procédures d'alerte. • outils qualité : checklists d'ouverture/fermeture rayon, autocontrôles, propreté visuelle. • Éval : QCM HSE + étude de cas « réception non-conforme ».
- J4 (7 h) — Communication & relation client** • scripts d'accueil, écoute active, gestion des attentes, réclamations, e-réputation. • TP : jeux de rôle (rayon/caisse/information).
- J5 (7 h) — Vente & confiance en soi (savoir-être)** • confiance, posture/voix, découverte du besoin, conseil simple, vente additionnelle raisonnée. • TP : mises en situation + feedback 360°.

2

### Semaines 2 à 5 — Entreprise (140 h) : Pratique terrain encadrée

Objectifs : transfert des acquis, montée en autonomie, polyvalence **rayon-réception-caisse**.  
Organisation : 35 h/sem. selon planning de l'employeur ; **tuteur** désigné ; suivi hebdo par l'organisme.

# Parcours en entreprise (S2 → S5).



## S2 (35 h) — Intégration & postes simples

Réception/contrôle quantitatif & qualitatif, balisage prix, facing, propreté du linéaire. Livrables : checklists signées, feuilles d'heures, photos « avant/après » rayon.



## S3 (35 h) — Montée en compétences

Réassort en autonomie encadrée, anti-perte (règles), mise en avant simple, inventaires partiels, back-office (réserve).



## S4 (35 h) — Autonomie partielle

Tenue de rayon en rush, gestion priorités/ruptures, relation client, **caisse guidée** (ouverture/encaissement/clôture).



## S5 (35 h) — Autonomie opérationnelle

**Ouverture → service → fermeture** sur un rayon référent ; polyvalence minimale validée (rayon + caisse de renfort).

# Objectifs & compétences visées

1

## HSE magasin & qualité

prévention des risques, manutention, sûreté, DLC/DLUO & rotation (FIFO/PEPS), propreté/visuel.

2

## Opérations de rayon

réception/contrôle, balisage/prix, facing, réassort, inventaires, mises en avant.

3

## Caisse & procédures

prise de poste, encaissement (CB/espèces/titres), incidents simples, clôture (rapprochement).

4

## Relation client & vente

accueil, conseil, gestion des réclamations, vente additionnelle.

5

## Savoir-être

ponctualité, communication assertive, travail en équipe, gestion du stress.

# Évaluations & suivi (Qualiopi-friendly)

## Centre (S1)

QCM sécurité + QCM HSE, étude de cas, observation jeux de rôle.

## Entreprise (S2-S5)

livret d'immersion (objectifs hebdo), grilles d'observation tuteur, checklists rayon, inventaires, fiches incidents caisse (le cas échéant).

## Bilan final (S5)

**entretien tripartite** (stagiaire-tuteur-formateur) + synthèse des acquis & axes de progrès.

# Livrables & preuves demandées

Feuilles de présence (S1), QCM & études de cas, checklists d'ouverture/fermeture rayon, inventaires signés, balisage/facing photo, livret d'immersion hebdo, grilles tuteur, attestation d'heures en entreprise.

# Rôles & responsabilités

## Organisme

positionnement, S1 théorie, visites/points hebdo, consolidation des preuves, bilan final.

## Entreprise

accueil, affectation au rayon, tutorat, validation hebdo, évaluation finale.

## Stagiaire

assiduité, respect procédures HSE, tenue de poste, progression sur objectifs.

# Conditions de réussite & attestations

Assiduité ≥ 90 %, validations S1 (HSE & savoir-être), avis favorable tuteur au S5.

**Attestations remises** : Certificat de réalisation (175 h) + Attestation de compétences HSE magasin + Attestation d'immersion (140 h).