

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'emploi 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

1. Adopter un **savoir-être professionnel** solide (ponctualité, posture, communication, confiance).
2. Maîtriser les **fondamentaux HSE magasin** (sécurité, manutention, circulation, sûreté, procédures) et la **qualité de service**.
3. Réaliser en autonomie les **opérations de rayon** (réception, contrôle, balisage, facing, réassort, inventaires).
4. 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

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

- 1
- **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°.

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

2 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



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).