

**B. La formation de l'équipe commerciale**

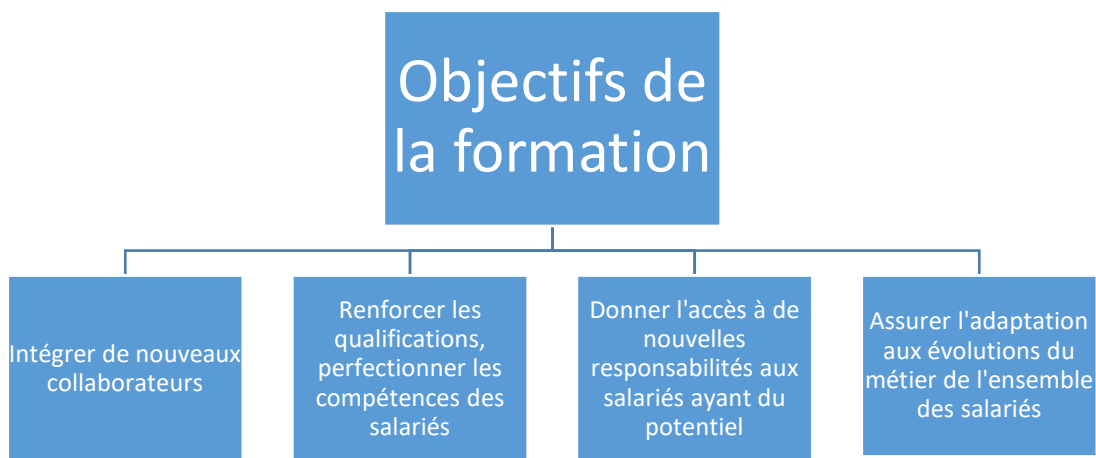
**Contexte**

*Auchan, vision 2025*

<https://www.youtube.com/watch?v=Gle-kH24poM>

Votre mission : En tant que stagiaire en BTS, vous avez été affecté au service formation. Ce poste vous amène à travailler sur l'évaluation des besoins en formation afin de proposer un plan de développement des compétences pour l'ensemble des salariés. Hélène responsable formation vous demande également de mettre en œuvre et évaluer les formations suivies par les collaborateurs.

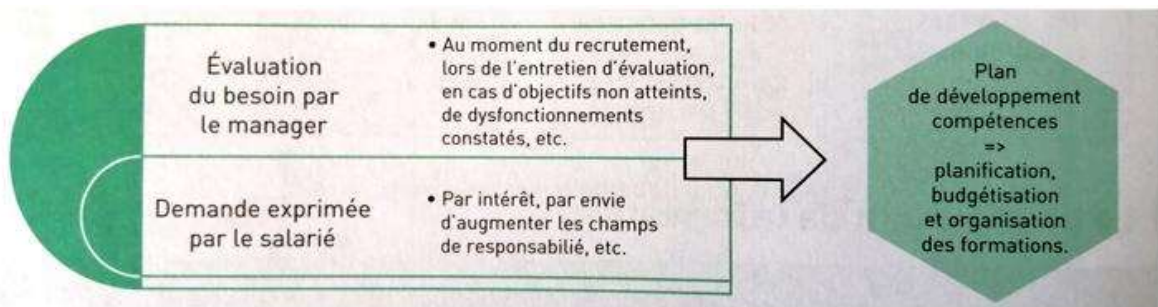
**Introduction**



**1) Qu'est-ce qu'un besoin en formation ?**

**a. Comment définir le besoin en formation ?**

*Identification du besoin*



Le cas Auchan : appréciez les points forts et les axes d'amélioration de l'équipe en général et de chacun de ses membres (annexes 1 à 3).

Pour l'équipe en général :

| Points forts | Axes d'amélioration |
|--------------|---------------------|
|--------------|---------------------|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Pour chacun des membres de l'équipe :

|        | <b>Points forts</b> | <b>Axes d'amélioration</b> |
|--------|---------------------|----------------------------|
| Sonia  |                     |                            |
| Hakan  |                     |                            |
| Romain |                     |                            |

**b. Quelles sont les obligations légales en formation ?**

Des dispositifs légaux sont mis en place :

|   |  |
|---|--|
| <b>Le plan de développement des compétences</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de développement des compétences regroupe des actions de formation retenues par l'employeur au regard de la stratégie l'entreprise et de ses projets de développement.</li> </ul>   |
| <b>Le compte personnel de formation (CPF)</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ce dispositif est utilisé par tout salarié tout au long de sa vie professionnelle active.</li> <li>Le salarié peut cumuler jusqu'à 150 heures de formation pour acquérir des nouvelles compétences. Le CPF est attaché à la personne et non au contrat de travail.</li> </ul> |
| <b>La validation des acquis de l'expérience (VAE)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>C'est une mesure qui permet à toute personne de faire valider des acquis de son expérience pour obtenir une certification professionnelle.</li> <li>Trois ans d'expérience en rapport avec le contenu de la certification visée sont nécessaires.</li> </ul>                  |

### c. Concevoir le plan de développement des compétences

Le plan de développement des compétences remplace le plan de formation. Cet outil managérial recense les actions mises en place par l'employeur. Dans ce document, les choix opérationnels et budgétaires sont traduits en termes de formations.

Vidéo : [le plan de développement des compétences](#)

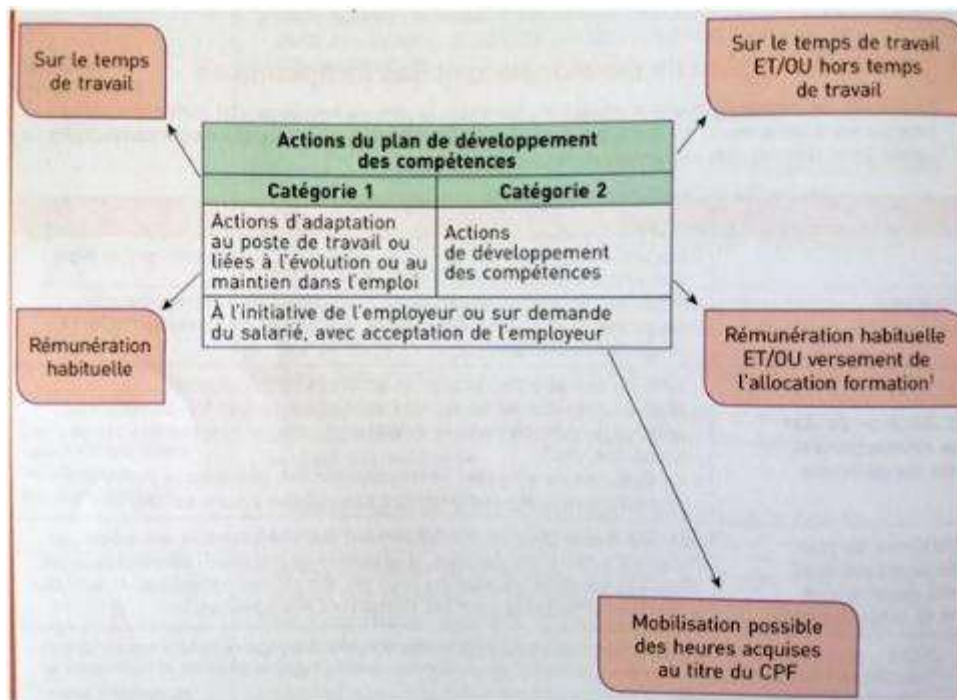
A partir de la vidéo, du plan de développement des compétences (document 1) et du classement des actions de formation (document 2), répondez aux questions suivantes :

- quelles sont les rubriques qui composent le plan de développement des compétences ?
- A quoi correspondent les catégories?
- Quel est l'objectif de la formation de Hakim ? Combien de temps va t-elle durer ?
- Que signifie la colonne coût prévisionnel ?

⇒ Document 1 : Exemple d'élaboration de plan de développement des compétences

| Actions de formation      | Objectif (à l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de...) | Collaborateurs concernés |                 | Durée | Agenda    | Coût prévisionnel |             |              |
|---------------------------|--|--------------------------|-----------------|-------|-----------|-------------------|-------------|--------------|
|                           |  | Nom, prénom              | Poste occupé    |       |           | En heure          | Mois, année | Salaire brut |
| <b>Catégorie 1</b>        |  |                          |                 |       |           |                   |             |              |
| Connaissance des produits | Présenter les caractéristiques techniques                                  | Hakim Derex              | Vendeur         | 7 h   | Octobre N | 1 450 €           | 0 €         | 0 €          |
| ...                       |  |                          |                 |       |           |                   |             |              |
| <b>Catégorie 2</b>        |  |                          |                 |       |           |                   |             |              |
| Connaissance de soi       | Identifier les talents personnels  | Alice Ange               | Manager segment | 14 h  | Mars N    | 2 200 €           | 150 €       | 500 €        |
| ...                       |  |                          |                 |       |           |                   |             |              |
| Total                     |  |                          |                 | X h   |           | X €               | X €         | X €          |

⇒ Document 2 : Classement des actions de formation



<sup>1</sup>L'allocation de formation est égale à 50% du salaire net de référence calculé sur les 12 derniers mois, elle est exonérée de cotisations sociales.

⇒ Document 3 : les étapes de construction d'un plan de développement des compétences

| Étapes   | Actions  |
|--|--|
| <b>En amont</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recueil des besoins en formation individuels et collectifs par le biais des entretiens individuels d'évaluation</li> <li>Prise en compte les orientations stratégiques de l'entreprise afin de garder le cap. Les modalités de la politique de formation sont à respecter également.</li> </ul>   |
| <b>Élaboration du plan de développement des compétences</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des besoins récoltés et arbitrage (si nécessaire).</li> <li>Mise en commun au niveau de l'unité commerciale (l'ensemble des managers opérationnels, le directeur du site, le responsable ressources humaines, etc.).</li> <li>La direction du site, avec le responsable RH, présente le plan de développement des compétences des collaborateurs au CSE<sup>1</sup>.</li> </ul> |
| <b>Validation du plan de développement des compétences et sa communication</b> | Une fois que le plan de développement des compétences est validé par l'ensemble des protagonistes, le manager opérationnel communique les décisions validées, en réunion pour les formations collectives et lors des entretiens individuels pour les formations individuelles.   |

<sup>1</sup> CSE : comité social et économique. Instance représentative du personnel qui remplace les anciennes instances représentatives suivantes : délégués du personnel, comité hygiène sécurité et conditions de travail et comité d'entreprise.

Le cas Auchan : établissez un plan de développement des compétences de chaque membre de l'équipe pour l'année N+1 en tenant compte des contraintes budgétaires.

|       | Points forts | Axes d'amélioration |
|-------|--------------|---------------------|
| Sonia |              |                     |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        |  |  |
| Hakan  |  |  |
| Romain |  |  |

#### d. Comment financer la formation ?

| Les entreprises peuvent financer la formation professionnelle de deux façons :   |  |
|--|--|
| - En interne : par le biais d'actions de formations qu'ils mettent en œuvre dans le cadre du plan de développement des compétences | - En externe : par une contribution versée à un organisme collecteur en fonction de la taille de l'entreprise :<br>-0,55% de la masse salariale pour les entreprises de moins de 10 salariés<br>-1% de la masse salariale pour les autres. |

#### 2) Quelles sont les différentes modalités de formation ?

*Votre mission* : Assistant au manager, il vous demande de recenser les différentes modalités de formation, pour ensuite faire son choix.

A partir de la vidéo suivante, dans un tableau, relevez les trois types de formation, leurs avantages et leurs inconvénients.

**Vidéo : richesses et limites des nouvelles modalités de formation**

<https://www.youtube.com/watch?v=L-OuMLdxjkQ>

| Modalités de formation | Avantages | Inconvénients |
|------------------------|-----------|---------------|
|                        |           |               |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### *La formation en interne*

#### **Définir le programme de la formation**

Avant de lancer une action de formation, le formateur doit définir le déroulé et construire la trame de la formation.

#### **EXEMPLE**

**Intitulé de la formation : Formation au merchandising**

#### **Objectifs de la formation**

1. Comprendre les enjeux et les intérêts du merchandising dans la vente de produits ou services.
2. Maîtriser les techniques opérationnelles de merchandising.
3. Intégrer le merchandising dans la stratégie commerciale du point de vente.

**Nombre d'heures de formation : 16 heures**

**Dates de formation (début / fin) : 17 et 18 octobre N**

**Lieu et déroulement de la formation : agence de Créteil**

| Intitulé de la séquence                 | Objectifs                            | Contenu                         | Supports pédagogiques                     | Durée    | Formateur |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|---|----------|-----------|
| Le merchandising dans le point de vente | Situer et organiser le merchandising | Apports théoriques et pratiques | Supports de cours formation merchandising | 8 heures | Gérald    |

|   |                             |   |  |          |         |
|---|-----------------------------|---|--|----------|---------|
|   | dans le point de vente      |   |  |          |         |
| Les techniques et méthodes du merchandising | Organiser le point de vente | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyse des différents espaces</li> <li>– Règles d'organisation d'un point de vente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Études de cas pratiques</li> <li>– Sortie sur le terrain, visites de points de vente</li> </ul> | 8 heures | Mélanie |

### La formation en externe

|   |   |
|---|---|
| <b>Présentation de l'entreprise</b>               | Nom   |
|   | Adresse   |
|   | Effectif  |
|   | Secteur d'activité                              |
| <b>Problématique</b>                              | Expliquer les raisons du besoin en formation.   |
| <b>Public concerné</b>                            | Nombre de salariés à former, fonctions, statuts |
| <b>Contraintes organisationnelles à respecter</b> | Durée, lieu, budget...                          |

Pour choisir un organisme de formation, il convient de prendre en compte plusieurs critères :

| Critères   | Questions à se poser pour choisir un organisme de formation   |
|--|---|
| <b>Adéquation de la formation aux besoins</b>    | Les objectifs et le contenu de la formation sont-ils conformes avec les besoins de formation repérés ?  |
| <b>Modalités de la formation</b>                 | Les modalités de la formation (durée, cours collectifs ou individuels, lieu de la formation, matériels utilisés...) sont-elles adaptées aux besoins de l'entreprise ? |
| <b>Certification de l'organisme de formation</b> | L'organisme de formation possède-t-il un label ou une certification ?   |

### E-learning

L'e-learning (ou formation digitale) est de plus en plus utilisé par les entreprises pour former leurs salariés. Ce mode de formation peut prendre plusieurs formes.

| Formes d'e-learning              | Modalités   |
|----------------------------------|---|
| <b>Les formations synchrones</b> | <p>Tous les stagiaires se connectent au même moment pour suivre la formation, qui peut prendre plusieurs formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– une classe virtuelle, qui permet de réunir au même moment le formateur et les stagiaires en leur donnant la possibilité de discuter, de se voir, de visionner des vidéos et documents ou de partager leurs écrans (pour une démonstration, par exemple) ;</li> <li>– une visioconférence, dans laquelle les stagiaires peuvent suivre en direct sur leur écran le cours dispensé par le formateur ;</li> </ul> |

| Formes d'e-learning               | Modalités   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | – un webinar (ou webinaire), qui est une conférence interactive où les stagiaires peuvent suivre une formation à distance tout en ayant la possibilité d'échanger en direct avec le formateur <i>via</i> un tchat ou en laissant des commentaires.  |
| <b>Les formations asynchrones</b> | Dans ce type de formation, le stagiaire peut suivre sa formation quand il le souhaite grâce à un ensemble d'outils à sa disposition : vidéos, logiciel d'apprentissage, MOOC, <i>serious game</i> ... Les échanges avec le formateur se font par courriels ou sur un forum de discussion. |