



Responsable d'agence et de commerce

Certification de niveau 6, enregistrée au RNCP jusqu'au 26 juin 2029, délivrée par l'Association pour la formation au management, à la gestion et à l'entrepreneuriat (AFMGE – IFAG). Elle prépare au pilotage commercial, managérial et opérationnel d'une agence, d'un commerce ou d'un point de vente dans des environnements physiques et digitaux.

Personnes concernées et pré-requis

Cette démarche s'adresse aux personnes ayant exercé des fonctions en lien avec le développement commercial, la gestion d'un point de vente ou d'agence, le management d'équipe, la relation client, la gestion administrative, financière ou logistique. La certification est accessible par la voie de la VAE.

Les expériences peuvent avoir été acquises dans le commerce, la distribution, les services, une agence, une franchise, une TPE/PME, un réseau d'enseignes, ou dans le cadre d'une création/reprise d'activité. Les fonctions peuvent notamment relever de la responsabilité d'agence, de boutique ou de point de vente, du management opérationnel, de la gestion de commerce ou du e-commerce.

Avant de débiter, il est nécessaire de vérifier l'adéquation entre les expériences du candidat et les attendus de la certification. L'accompagnement vise à identifier des situations professionnelles suffisamment riches pour démontrer l'ensemble ou une partie des quatre blocs de compétences.



Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en correspondance partielle

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP42475BC02 - Optimiser la performance commerciale par l'expérience et la fidélisation client	<u>RNCP41292 - Responsable commerce de détail</u>	RNCP41292BC02 - Approche client personnalisée et fidélisation
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP36288 - Responsable en management d'unité et de projet</u>	RNCP36288BC01 - Manager les équipes et leurs activités
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP37865 - Responsable en gestion d'activité opérationnelle</u>	RNCP37865BC03 - Manager une équipe en mode collaboratif
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP38441 - Manager de centre de profit</u>	RNCP38441BC04 - Manager des équipes et des projets
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP40675 - Responsable de commerces et de la distribution</u>	RNCP40675BC03 - Manager les équipes de l'unité de vente dans un contexte de vente multicanale
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP41101 - Responsable de business unit</u>	RNCP41101BC04 - Encadrer des équipes marketing et commerciales
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP41292 - Responsable commerce de détail</u>	RNCP41292BC03 - Management, accompagnement et animation d'équipe
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP41712 - Responsable commerce retail</u>	RNCP41712BC04 - Manager l'unité commerciale et l'équipe de vente en environnement omnicanal
RNCP42475BC04 - Gérer les performances d'exploitation de l'agence et du commerce	<u>RNCP40675 - Responsable de commerces et de la distribution</u>	RNCP40675BC02 - Piloter une unité de vente sur les plans administratif, logistique et financier



Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP42475BC01 - Adapter l'offre commerciale aux évolutions du marché et aux attentes des clients d'une agence ou d'un commerce	<u>RNCP39395 - Responsable d'agence et de commerce</u>	RNCP39395BC01 - Développer l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce
RNCP42475BC02 - Optimiser la performance commerciale par l'expérience et la fidélisation client	<u>RNCP39395 - Responsable d'agence et de commerce</u>	RNCP39395BC02 - Placer l'expérientiel et la communauté au cœur de la relation client
RNCP42475BC03 - Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée	<u>RNCP39395 - Responsable d'agence et de commerce</u>	RNCP39395BC03 - Piloter les équipes opérationnelles d'une agence ou d'un commerce
RNCP42475BC04 - Gérer les performances d'exploitation de l'agence et du commerce	<u>RNCP39395 - Responsable d'agence et de commerce</u>	RNCP39395BC04 - Gérer les opérations financières, administratives et logistiques d'une agence ou d'un commerce

Le Bachelor de responsable d'agence et de commerce

Le Responsable d'agence et de commerce pilote une unité commerciale dans ses dimensions commerciales, relationnelles, humaines, financières et logistiques. Il ou elle adapte l'offre aux évolutions du marché, développe l'expérience et la fidélisation client, encadre les équipes et suit la performance économique de l'activité.

La certification répond à l'évolution des commerces et agences vers des modèles hybrides : l'expérience client, les canaux digitaux, l'accessibilité, la responsabilité sociale et environnementale et le management de proximité sont au cœur du référentiel.

Le référentiel du Bachelor de responsable d'agence et de commerce ([RNCP 42475](#)) est structuré en 4 blocs de compétences.

Vous avez la possibilité de valider un /ou des blocs de compétences selon vos besoins.

Les quatre blocs sont les suivants :

- Bloc 1 : Adapter l'offre commerciale aux évolutions du marché et aux attentes des clients d'une agence ou d'un commerce



- Bloc 2 : Optimiser la performance commerciale par l'expérience et la fidélisation client
- Bloc 3 : Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée
- Bloc 4 : Gérer les performances d'exploitation de l'agence et du commerce

Bloc 1 — Adapter l'offre commerciale aux évolutions du marché et aux attentes des clients d'une agence ou d'un commerce

Ce bloc porte sur la veille sectorielle, l'analyse des comportements clients, le diagnostic concurrentiel et l'étude de la zone de chalandise.

Il comprend également l'ajustement d'une offre de produits et/ou services, la prise en compte de la RSE et de l'inclusion, la construction d'un plan d'action commercial ainsi que l'accompagnement des équipes et des clients dans le déploiement de l'offre.

Dans le dossier de validation, le candidat pourra notamment présenter :

- Une étude de marché, une veille commerciale ou un diagnostic territorial.
- L'analyse d'une clientèle, d'un parcours client ou de données de consommation.
- Le lancement, l'évolution ou le repositionnement d'une offre.
- La construction et le suivi d'un plan d'action commercial assorti d'indicateurs.
- Une action de montée en compétence de l'équipe de vente ou d'appropriation de l'offre par les clients.

Bloc 2 — Optimiser la performance commerciale par l'expérience et la fidélisation client

Ce bloc concerne l'aménagement d'espaces de vente accessibles, la scénarisation d'événements commerciaux, le développement de partenariats locaux et l'animation de la visibilité de l'agence ou du commerce.

Il intègre le pilotage d'une relation client omnicanale : utilisation du CRM dans le respect du RGPD, complémentarité entre les canaux physiques et numériques, analyse de satisfaction, traitement des réclamations et fidélisation.

Dans le dossier, il sera pertinent de décrire :

- Un réaménagement d'espace, une signalétique, un merchandising ou une action d'accessibilité.
- L'organisation d'un événement commercial ou d'une animation de point de vente.
- La création d'un partenariat territorial ou local.
- Une campagne de fidélisation, une communication digitale ou l'animation d'une communauté client.
- L'analyse de retours clients, le traitement d'un litige et les actions correctrices mises en place.



Bloc 3 — Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée

Ce bloc couvre l'évaluation des besoins en personnel, le recrutement, l'intégration des nouveaux salariés et la régulation des tensions ou conflits.

Il inclut également la prévention en santé et sécurité au travail, le respect des procédures et normes, la fixation d'objectifs, la gestion des plannings, l'animation de l'équipe et le développement des compétences.

Le candidat pourra illustrer ce bloc à partir de situations telles que :

- Le dimensionnement d'une équipe selon l'activité ou la saisonnalité.
- Le recrutement et l'intégration d'un collaborateur.
- L'organisation de plannings et la gestion des aléas d'activité.
- La conduite d'une réunion d'équipe, d'un entretien professionnel ou d'un rituel managérial.
- La gestion d'une situation de conflit, de tension ou de dysfonctionnement.
- La mise en œuvre d'une action de formation, de tutorat, de mentorat ou d'échange de pratiques.
- Une action relative à la santé, à la sécurité ou au climat social.

Bloc 4 — Gérer les performances d'exploitation de l'agence et du commerce

Ce bloc porte sur l'élaboration et le suivi des budgets, l'analyse des indicateurs économiques, le repérage des écarts et l'ajustement des actions opérationnelles en vue de soutenir la rentabilité.

Il recouvre aussi la gestion des stocks, des commandes et des livraisons, ainsi que l'optimisation responsable des achats et approvisionnements.

Dans le dossier de VAE, le candidat pourra mobiliser :

- La construction ou le suivi d'un budget prévisionnel.
- Un tableau de bord commercial, financier ou d'exploitation.
- L'analyse du chiffre d'affaires, des marges, du panier moyen, de la démarque ou de la rentabilité.
- Une décision prise à partir d'indicateurs ou d'écarts constatés.
- L'organisation des commandes, des stocks, des livraisons et des inventaires.
- Une action d'optimisation des achats, de réduction des ruptures, des pertes ou des coûts logistiques.

Les objectifs de la démarche VAE

La [loi de modernisation sociale de janvier 2002](#) a ouvert une nouvelle voie d'obtention d'un diplôme ou d'un titre : la **Validation des Acquis de son Expérience, dite VAE**.

Jusqu'alors, pour obtenir un diplôme ou un titre, il fallait apprendre sur les bancs de l'école, du centre de formation ou du CFA, et se soumettre à des épreuves de validation des apprentissages. Le



législateur a donc estimé que les acquis développés au cours d'une vie professionnelle et sociale, dans quelque branche que ce soit, à quelque niveau que ce soit, ont la même valeur que les acquis d'une formation de même domaine et de même niveau.

Aussi, depuis 2002, toute personne pouvant justifier de trois années d'expérience professionnelle ou bénévole, peut postuler à une *certification*. La [loi du 21 décembre 2022 portant mesures d'urgence relatives au fonctionnement du marché du travail en vue du plein emploi](#) puis le [décret d'application du 27 décembre 2023](#) ont considérablement assoupli le dispositif :

- Il n'est aujourd'hui plus nécessaire de justifier d'un certain nombre d'années d'expériences, il faut simplement justifier d'une activité en rapport avec le contenu de la certification visée ;
- Les expériences des proches aidants peuvent être prises en compte ;
- Il est possible d'envisager de ne valider que certains blocs de compétences et pas seulement l'ensemble de la certification ;
- Le parcours VAE peut prévoir un accompagnement mais aussi des actions de formation et des mises en situation professionnelles ;
- Il est possible de demander à son employeur un congé de VAE d'une durée de 48 heures.

La loi prévoit que le candidat à la VAE peut bénéficier d'un accompagnement pour préparer sa VAE. Mais [la circulaire de 2019](#) organisant la VAE précise que cet accompagnement, souhaitable n'est pas obligatoire. Rien n'est dit non plus sur les modalités de l'accompagnement.

L'accompagnement à la VAE

La [Charte nationale de l'accompagnement VAE](#) donne un certain nombre de repères quant aux engagements de votre accompagnatrice/future architecte VAE :

Vous proposer des délais d'attente et des durées en cohérence avec vos besoins et vos contraintes.

Ainsi, votre accompagnatrice s'engage à :

- Répondre à votre demande d'accompagnement dans un délai maximum de trente jours ;
- Etablir, en accord avec vous, le programme et le calendrier de votre accompagnement.

Vous fournir les ressources documentaires nécessaires à la valorisation de votre expérience, notamment :

- Le référentiel de la certification visée ;
- Les moyens d'accès aux bases de données nationales (Répertoire national des certifications professionnelles) ;
- Des ressources documentaires pour développer vos compétences et valoriser vos expériences.

Vous garantir la qualité des prestations d'accompagnement. Ainsi, votre accompagnatrice :

- Vous apporte une aide rigoureuse et méthodique au cours d'entretiens individuels et/ou collectifs ;
- Crée les meilleures conditions pour faciliter l'expression de votre expérience.



Être à l'écoute de vos remarques :

- En vous informant sur les moyens de formuler vos remarques ou vos réclamations et en leur apportant une réponse systématique ;
- En vous interrogeant régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction sur la qualité de ses prestations ;
- En tenant compte de vos remarques pour progresser en qualité ;
- Par ailleurs, l'autorité certificatrice est également à l'écoute de vos remarques sur la qualité des prestations réalisées.

Les étapes de la VAE

La faisabilité

Cette première étape permet de rendre officielle votre démarche de validation des acquis de l'expérience.

L'architecte accompagnateur de parcours étudie avec vous vos expériences et transmet le dossier de faisabilité au certificateur. Le certificateur a 2 mois pour donner ou non la recevabilité.

Vous devez donc avoir une expérience en lien avec le Bachelor responsable d'agence et de commerce. C'est le rôle de l'architecte de s'assurer de l'adéquation du diplôme visé avec vos expériences et compétences.

Si vous ne souhaitez pas être accompagné, vous avez la possibilité de faire vous-même le dossier de faisabilité sur France VAE.

Un premier entretien d'une heure maximum est réalisé en visioconférence pour établir la faisabilité du projet et la demande de recevabilité. Vous devrez alors fournir un CV actualisé où vous mentionnerez l'ensemble des expériences en lien avec la certification choisie. Cette étape concerne uniquement les candidats inscrits sur France VAE qui n'ont pas encore reçu la recevabilité.

Nous définirons lors de l'entretien de faisabilité la durée de l'accompagnement.

Le dossier de validation

Cette deuxième étape démarre dès que vous recevez une réponse positive à votre recevabilité. Ce dossier va vous permettre de mettre à jour vos compétences, savoirs et connaissances en lien direct avec le référentiel du diplôme visé.

Pour constituer votre dossier de validation, nous programmerons en visioconférence des séances de travail de 1 à 3 heures maximum et établirons ensemble un planning prévisionnel. Il vous sera nécessaire de fournir un travail personnel entre les séances d'accompagnement.

Éléments de preuve utiles

Les pièces annexées ne remplacent pas l'analyse des situations, mais elles permettent d'étayer les responsabilités exercées. Selon le parcours, il peut s'agir de :

- Tableaux de bord et indicateurs de performance.



- Plans d'action commerciaux, comptes rendus et bilans d'activité.
- Budgets, prévisionnels, suivis de marge ou analyses d'écarts.
- Plannings, procédures, fiches de poste ou outils de recrutement.
- Supports d'intégration, de formation, de briefing ou d'animation d'équipe.
- Supports de communication, publications numériques ou actions de fidélisation.
- Plans d'agencement, supports de merchandising ou documents événementiels.
- Outils de satisfaction client, analyses de réclamations et actions correctrices.
- Documents de gestion des stocks, commandes, inventaires ou approvisionnements.
- Attestations d'employeurs, organigrammes et lettres de mission.

L'oral du jury de validation

Pour les candidats inscrits sur France VAE, c'est l'architecte de parcours qui se charge du dépôt de votre dossier de validation auprès du certificateur sur la plateforme France VAE. Pour certains diplômes, vous devrez également déposer votre dossier de validation sur la plateforme du certificateur.

N'oubliez pas de garder un exemplaire papier que vous pourrez apporter le jour de votre oral si vous le souhaitez. Les dates de passage de l'oral sont fixées par le certificateur qui vous enverra un convocation.

Votre dossier de validation est présenté au jury lors d'un oral. Vous pouvez ainsi obtenir soit :

- une **validation totale**, vous êtes alors titulaire du diplôme visé
- soit une **validation partielle**, ce qui conduit le jury à définir les compétences devant faire l'objet d'un contrôle complémentaire
- soit **aucune validation**, dans ce cas vous pouvez faire une formation pour obtenir le diplôme ou acquérir un peu plus de compétences professionnelles et repasser le diplôme par la Validation des Acquis de l'Expérience.

Le jury de VAE est composé d'un président représentant AFMGE-IFAG et de deux professionnels extérieurs exerçant ou ayant exercé le métier visé.

L'entretien post-jury

Après l'oral devant le jury, nous analysons ensemble les conclusions du jury pour coconstruire la suite de votre parcours.

Les objectifs pédagogiques de l'accompagnement VAE

L'accompagnement VAE se réalise exclusivement à distance grâce à des entretiens individuels en visioconférence qui répondent à plusieurs objectifs pédagogiques :



- **Réaliser un diagnostic et une étude de faisabilité afin d'être recevable à la VAE :** accompagnement à la constitution du dossier de faisabilité
- **Accompagner le candidat à la rédaction du dossier de validation afin de lui permettre d'obtenir en totalité ou en partie le diplôme visé par la recevabilité :** étude du contenu du référentiel (sous forme de carte mentale), verbalisation et analyse de vos expériences et compétences, développement de vos compétences grâce à des compléments formatifs sous forme d'apports de connaissances, accompagnement à la rédaction de votre dossier de validation
- **Préparer l'entretien oral devant le jury :** aide à la préparation de la présentation orale du contenu du dossier de validation, préparation aux éventuelles questions du jury, soutenance blanche
- **Faire le bilan de l'accompagnement :** réalisation d'un entretien post-jury

Un espace de travail collaboratif en ligne sur Dropbox vous permet d'accéder à de nombreuses ressources pédagogiques et de partager vos travaux avec votre accompagnatrice : livret de suivi du candidat, modèle de dossier de validation, référentiel, fiche RNCP, lectures.

Des objectifs pédagogiques seront fixés avec vous pour chaque séance et nous privilégierons des méthodes actives qui vous permettront d'être pleinement acteur de votre parcours VAE.





Suivi et évaluation

Un livret de suivi du candidat, reprenant les objectifs de la démarche VAE, nous permettra de garder traces des points travaillés lors des rendez-vous individuels, des difficultés rencontrées mais aussi des objectifs pédagogiques atteints.

La lecture régulière de vos travaux d'écriture ainsi que les échanges lors des rendez-vous individuels permettront à votre accompagnatrice d'évaluer vos progressions au regard des attendus du référentiel.

Un questionnaire de satisfaction vous est transmis à l'issue de l'accompagnement.

Les résultats des questionnaires de satisfaction et les éventuelles réclamations font l'objet d'une analyse annuelle. Ils alimentent la démarche d'amélioration continue de l'accompagnement VAE (évolution des supports, ajustement des modalités, enrichissement des ressources). Un dispositif de réclamation est accessible par courriel ou courrier, avec réponse systématique apportée au candidat.

Conditions matérielles

Formation disponible en distanciel (visioconférence) et en présentiel (tiers-lieu le Boada à Cahors) : il est nécessaire d'avoir un ordinateur avec audio et vidéo ainsi qu'une adresse mail.

Le Lab'ESCOSA met en œuvre les aménagements nécessaires pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap (adaptation des supports, aménagement du rythme, possibilité de recourir à des outils compensatoires). Les données personnelles des candidats sont traitées dans le respect de la réglementation en vigueur (RGPD) et font l'objet d'une confidentialité strictement garantie.

Durée et dates

Entre 12 et 30 heures. Moyenne conseillée : 24 heures

Nous fixerons ensemble les dates de rendez-vous individuel

Tarifs et délais d'accès

Tarif horaire : 80€ TTC

Le montant des frais de jury est de 1200€. Les frais de jury sont finançables via le CPF ou les OPCO. Ils peuvent être réglés directement par l'architecte à l'association pour la formation au management, à la gestion et à l'entrepreneuriat.

Après accord du devis, la programmation de la prestation se fera en accord avec le commanditaire dans un délai maximum de 15 jours



Accompagnatrice VAE

Marie Cassagnes, doctorante en sciences de l'éducation et de la formation et formatrice-consultante, formée à l'accompagnement VAE (novembre 2024) et formée comme architecte de parcours (novembre 2025)

Experts mobilisés en fonction des besoins :

- Pour les blocs 1 et 2 : Perrine Astruc
- Pour les blocs 3 et 4 : Pierre Pagès

Modalités d'accès

L'accès à un accompagnement VAE peut être initiée, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

L'accompagnement VAE est éligible au CPF. Des prises en charge par votre OPCO, votre employeur, France travail ou transition pro sont également possibles (*le Lab'ESCOSA est certifié Qualiopi pour la VAE*).

Pour être accompagné dans la rédaction de votre dossier de validation et la préparation à l'oral, il existe deux possibilités, selon votre situation :

- **Pour les salariés du privé et les demandeurs d'emploi** : Inscription sur France VAE et prise en charge par notre architecte accompagnateur de parcours qui vous expliquera les possibilités de financement, se chargera de votre parcours et de votre accompagnement.
- **Pour les salariés de la fonction publique** : Inscription auprès du DAVA de votre région pour votre demande de recevabilité et le dépôt du dossier de validation. **Financement par le CPF ou l'employeur**

L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges entre le Lab'ESCOSA et le client. Ces échanges préalables à la formation nous permettent de réaliser une analyse détaillée de vos besoins.

Après validation des modalités pédagogiques, financières et logistique de l'accompagnement, une convention de formation tripartite ou un contrat de formation est transmis au client, avec un document permettant de transmettre au Lab'ESCOSA l'identité des stagiaires.

Une convocation est transmise quelques jours avant le début de l'accompagnement au candidat et, éventuellement à son employeur. Une feuille de présence est signée par le candidat après chaque rendez-vous. Un certificat de réalisation est transmis au candidat à la fin de l'accompagnement (sous condition de participation effective).

Poursuite de carrière

Après l'obtention de la certification, le titulaire peut exercer comme responsable d'agence, responsable de commerce ou de point de vente, responsable de boutique, gérant d'agence, de commerce et/ou e-commerce, responsable adjoint d'agence ou de commerce, manager opérationnel



d'agence ou de commerce, ou dans des fonctions assimilées de management opérationnel d'unité commerciale.

Les statistiques publiées par France compétences font apparaître un taux d'insertion global à 6 mois de 100% pour les promotions 2023, 2024 et 2025. Le taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois est de 64% pour la promotion 2023 et de 100% pour les promotions 2024 et 2025 ; le taux à 2 ans renseigné est de 67% pour 2023 et de 100% pour 2024.