Annexe introductive

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

Certificat d'aptitude professionnelle

Spécialité

Équipier polyvalent du commerce

S O M M A I R E

ANNEXE I Référentiels des activités professionnelles et de compétences

Ia – Référentiel des activités professionnelles

Ib – Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

ANNEXE II Référentiel d'évaluation

IIa – Unités constitutives du diplôme

IIb – Règlement d'examen

IIc – Définition des épreuves

ANNEXE III Périodes de formation en milieu professionnel

ANNEXE IV – Tableaux de correspondance entre épreuves ou unités des anciens diplômes et du nouveau diplôme

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

Activités	Blocs de compétences	Unités
Domaine d'activités 1 **Réception et suivi des commandes** Participation à la passation des commandes fournisseurs Réception des marchandises Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons Comparaison du bon de commande et du bon de livraison Relevé et transmission des anomalies rencontrées Stockage des marchandises Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve Contribution à la traçabilité des marchandises Préparation des commandes destinées aux clients Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours Tri et évacuation des déchets	**Bloc n° 1 Recevoir et suivre les commandes** - Participer à la passation des commandes fournisseurs - Réceptionner - Stocker - Préparer les commandes destinées aux clients	**Unité UP1 Réception et suivi des commandes**
Domaine d'activités 2 **Mise en valeur et approvisionnement** Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits Anticipation des ruptures et réassortiment Détection et retrait des produits impropres à la vente Mise en valeur des produits et de l'espace commercial Participation aux opérations de conditionnement Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers Installation et mise à jour de la signalétique Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue Participation aux inventaires	**Bloc n° 2 Mettre en valeur et approvisionner** - Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits - Mettre en valeur les produits et l'espace commercial - Participer aux opérations de conditionnement des produits - Installer et mettre à jour la signalétique - Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire	**Unité UP2 Mise en valeur et approvisionnement**
Domaine d'activités 3 **Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat** Préparation de l'environnement de travail Accueil et prise en charge du client Orientation du client vers le produit adapté	**Bloc n° 3 Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat** - Préparer son environnement de travail - Prendre contact avec le client - Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal - Finaliser la prise en charge du client	**Unité UP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat**

Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit Proposition des services associés et complémentaires Prise de la commande du client Remise des colis et des sacs aux clients Enregistrement des achats et / ou des retours Encaissement Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement Finalisation de la prise en charge du client Réalisation des opérations de clôture du poste caisse Réception des réclamations clients et transmission au responsable	- Recevoir les réclamations courantes	
	Bloc n°4 – Prévention-santé-environnement - Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation - Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention - Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix - Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté - Agir face à une situation d'urgence	**Unité U 4** **Prévention-santé-environnement**
	Bloc n° 5 Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique **Français** - Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer - Reformuler, à l'écrit et à l'oral, un message lu ou entendu - Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer - Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques - Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier	**Unité U 5** **Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique**

	Histoire-géographie-enseignement moral et civique - Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) - S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (HG) - Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) - Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (EMC) - Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)	
	Bloc n° 6 Mathématiques et physique-chimie - Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité - Expérimenter, utiliser une simulation - Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit en utilisant des outils et un langage appropriés	**Unité U 6** **Mathématiques et physique-chimie**
	Bloc n° 7 Éducation physique et sportive - Développer sa motricité - S'organiser pour apprendre et s'entraîner - Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter - Construire durablement sa santé - Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique	**Unité U 7** **Éducation physique et sportive**

	Bloc n° 8 Langue vivante étrangère L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences à : - Comprendre la langue orale - Comprendre un document écrit - S'exprimer à l'écrit - S'exprimer à l'oral en continu - Interagir à l'oral	**Unité U 8** **Langue vivante étrangère**
	Bloc facultatif Langue vivante L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences à : - S'exprimer à l'oral en continu - Interagir à l'oral - Comprendre un document écrit dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle	**Unité facultative** **Langue vivante**

ANNEXE I – Référentiels des activités professionnelles et de compétences
Annexe Ia
Référentiel des Activités Professionnelles
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

I CHAMP D'ACTIVITÉS

I.1 DÉFINITION

Le titulaire du diplôme « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Pour ce faire, il respecte les règles d'hygiène et de sécurité.
Son activité consiste à :

- assurer la réception et le suivi des commandes et des colis ;
- contribuer à l'approvisionnement et à la mise en valeur de l'unité commerciale ;
- accueillir, informer, conseiller et accompagner le client tout au long de son parcours d'achat.

I.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL

I.2.1 Emplois concernés

Le titulaire du diplôme peut exercer dans tout type d'unité commerciale distribuant des produits et des services.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du commerce sont les suivantes :

- Employé de libre-service, de grande surface, de rayon
- Équipier de vente
- Équipier polyvalent
- Équipier de caisse
- Équipier de commerce
- Employé de libre-service caissier, caissier de libre-service, hôte / hôtesse de caisse
- Employé de commerce
- Vendeur en produits frais commerce de gros ou de détail
- Vendeur en alimentation générale
- Vendeur en produits utilitaires
- Vendeur en prêt-à-porter, en confection.

Après une expérience professionnelle, le titulaire du diplôme peut évoluer vers des emplois de :

- Adjoint au responsable de magasin de détail
- Adjoint au chef de rayon produits alimentaires
- Adjoint au responsable de rayon produits non alimentaires
- Adjoint au responsable drive en grande distribution.

I.2.2 Types d'organisation

Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce ses activités dans tous les types d'unités commerciales, qu'il s'agisse de détaillants ou de grossistes.

I.2.3 Place dans l'organisation

Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » est placé sous la responsabilité d'un :

- manageur ou chef de rayon,
- chef d'équipe,
- chef de caisse,
- directeur ou responsable de magasin,
- directeur adjoint de magasin,
- responsable de département ou de secteur,
- etc.

Il respecte la politique commerciale de l'entreprise et applique les consignes qui lui sont transmises.

I.2.4 Environnement économique et technologique de l'emploi

Le champ professionnel du « CAP Équipier polyvalent du commerce » se caractérise par :

- Un impact stratégique de la digitalisation sur les unités commerciales qui sont conduites dès lors à repenser leur organisation, leur assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), leur agencement

(avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés à des nouveaux services comme le *click and collect,* l'intégration d'outils digitaux, etc.) et donc à revisiter les rôles et les missions des personnels.

- Le développement de l'omnicanalité qui remet en cause l'approche commerciale envers les clients dont les parcours d'achat et d'accès à l'information se diversifient et se complexifient. Mais une omnicanalité qui contribue à améliorer les performances, à enrichir l'offre en l'accompagnant notamment d'un nombre croissant de services, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client et qui implique une évolution forte des compétences des personnels. Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de toujours mieux servir les clients pour réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux et en en maximisant les bénéfices. Le niveau de service fourni contribue également à la satisfaction d'un enjeu majeur : se différencier sur des marchés toujours plus concurrentiels.
- La nécessaire prise en compte de l'accroissement continu des exigences des consommateurs sans cesse mieux informés que ce soit sur le plan quantitatif que qualitatif (attentes en matière de conseils individualisés, de traçabilité, de qualité des produits, d'éthique, de productions locales, de protection du consommateur, etc.).
- Une technicité accrue des produits induisant une montée en expertise des conseillers de vente.
- Des règlementations renforcées, notamment celles liées aux métiers de l'alimentation (hygiène, sécurité, tenue professionnelle, techniques de conservation et de présentation des produits de conservation limitée…).
- L'indispensable prise en compte des enjeux liés au développement durable à la fois en termes de règlementation et de responsabilité sociétale et environnementale des unités commerciales.

I.2.5 Conditions générales d'exercice

Conditions de travail

L'activité professionnelle du titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction de la structure, de la taille, des statuts de l'organisation qui l'emploie.
Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence et une réactivité accrue de la part du diplômé. Celui-ci est amené à porter des charges en réserve ou en surface de vente, à travailler en position debout dans le respect des règles ergonomiques. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante. Il met en œuvre en permanence des applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information. Son activité professionnelle exige le respect de la législation et des règles d'éthique. Elle s'inscrit également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.
Le travail peut s'effectuer les samedis, voire les dimanches et jours fériés. L'organisation du travail peut comporter des plages horaires variables et des temps partiels.

Autonomie et responsabilité

Le diplômé est autonome dans les tâches qui lui sont attribuées. Il doit nécessairement travailler en équipe. Sa responsabilité concernant l'exécution et le résultat attendu des tâches est totale ou partielle en fonction des types et des formats d'unités commerciales.
Son activité requiert d'être rigoureux, organisé et méthodique. Il doit faire preuve de disponibilité, de courtoisie et d'empathie face au client en favorisant un climat de confiance. Il adopte un langage et une posture professionnels. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

I.3. Délimitation et pondération des activités

Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce les activités relevant des domaines suivants :

- Réception et suivi des commandes ;
- Mise en valeur et approvisionnement ;
- Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat.

Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le type et la complexité des produits et services commercialisés.

Domaine d'activités 1 : Réception et suivi des commandes

Conditions d'exercice :
Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale. Il respecte pour ce faire systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité. Le développement du *drive*, du *click and collect* et de façon générale, de services de réception et / ou de livraison de colis destinés aux clients (par exemple, les points de retrait colis, les livraisons à domicile) induit une polyvalence et une réactivité accrues de la part du titulaire du diplôme. En fonction du type et de la taille de l'unité commerciale dans laquelle il est employé, le titulaire du diplôme est susceptible de se voir attribuer la responsabilité des commandes pouvant aller des fournitures annexes jusqu'aux marchandises elles-mêmes.

Tâches	**Contexte professionnel**	
	Ressources	**Relations**
• Participation à la passation des commandes fournisseurs • Réception des marchandises • Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons • Comparaison du bon de commande et du bon de livraison • Relevé et transmission des anomalies rencontrées • Stockage des marchandises • Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve • Contribution à la traçabilité des marchandises • Préparation des commandes destinées aux clients • Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours • Tri et évacuation des déchets	**Données et informations** - Le cadencier de commande - Le bon de commande - Le bon de livraison - Les documents commerciaux - Les documents de transport de marchandises - La base de données fournisseurs - La base de données clients - Le plan de la réserve - La fiche de relevés de température - Les documents de suivi d'hygiène et de sécurité - Les procédures de l'entreprise (réception, stockage, inventaire, préparation de commandes, anomalies, retrait de marchandises…) **Équipements et outils numériques** - Les logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité - Le matériel de manutention ne nécessitant pas un permis spécifique	*<u>Relations internes</u> :* - Hiérarchiques : responsable de l'unité commerciale, responsable de l'espace commercial, chef de rayon, responsable de l'entrepôt, etc. - Fonctionnelles : équipe de vente, service logistique, service après-vente, service réception, services de sécurité… *<u>Relations externes</u> :* - Fournisseurs - Transporteurs - Livreurs - Clients - Etc.

Résultats attendus
- Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées
- Le suivi de la commande fournisseurs est assuré
- Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés
- Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées
- Les contrôles sont réalisés et sont fiables
- Les anomalies sont bien identifiées et transmises
- La réserve est propre et correctement rangée
- Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés
- Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis
- Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait
- Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur

Domaine d'activités 2 : Mise en valeur et approvisionnement

Conditions d'exercice :
Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Il est amené à utiliser des équipements et outils d'aide à la gestion du rayon ou de la surface de vente (écrans tactiles, tablettes connectées, smartphones, etc.) et logiciels professionnels.
Le titulaire du diplôme est autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise, les consignes du responsable ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité. Il contribue à l'approvisionnement et à la mise en valeur de l'espace commercial quel que soit le type de produit (alimentaire et non alimentaire) et quel que soit le format de l'unité commerciale.

Tâches	**Contexte professionnel**	
	Ressources	**Relations**
• Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits • Anticipation des ruptures et réassortiment • Détection et retrait des produits impropres à la vente • Mise en valeur des produits et de l'espace commercial • Participation aux opérations de conditionnement • Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers • Installation et mise à jour de la signalétique • Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue • Participation aux inventaires	**Données et informations** - Les consignes de travail et procédures - Les règles d'hygiène et de sécurité - Le plan du magasin - Le plan de marchandisage - Le plan d'implantation **Équipements et outils numériques** - Les équipements digitaux et numériques - Le logiciel commercial - Les appareils de lecture optique de codes-barres - Les outils de signalétique - Le matériel de nettoyage - Le matériel de manutention et d'aide à la manutention - Le matériel de contrôle Selon l'activité de l'unité commerciale : - Les présentoirs - Les vitrines et mobiliers - Les portants et cintres - Le mobilier d'étalage - Tout accessoire de présentation et d'accrochage - Les pistolets textiles - Les étiqueteuses, étiquettes papier et numériques - Les vitrines réfrigérées - Les distributeurs automatiques - Les gondoles - Les distributeurs de vrac - Le mobilier de conservation - Le matériel de coupe - Le matériel de pesage - Le petit matériel de vente (pinces, spatules, …)	<u>*Relations internes*</u> *:* - Hiérarchiques : chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de secteur, responsable de l'unité commerciale, gérant - Fonctionnelles : équipe de vente, service de gestion des stocks, étalagiste-décorateur, équipe de fabrication en laboratoire (produits alimentaires) <u>*Relations externes*</u> *:* - Fournisseurs - Livreurs - Transporteurs - Organismes de contrôle - Etc.

Résultats attendus
- L'approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d'implantation, de présentation de l'espace commercial
- Les ruptures en rayon sont anticipées
- Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures
- La mise en valeur des produits et de l'espace commercial est efficace et conforme aux préconisations
- Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la règlementation
- Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d'hygiène

et de sécurité

- L'installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations
- Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués
- Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables

Domaine d'activités 3 : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

Conditions d'exercice :
Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale.
Il respecte pour ce faire systématiquement la politique commerciale de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité. Le titulaire du diplôme est autonome dans l'exécution des tâches, en respectant les directives du responsable, les règles et les consignes. Pour accompagner au mieux le client tout au long de son parcours d'achat, le titulaire du diplôme a recours aux équipements et outils d'aide à la vente digitaux adaptés et propose les services associés à la vente.

Tâches	**Contexte professionnel**	
	Ressources	**Relations**
• Préparation de l'environnement de travail • Accueil et prise en charge du client • Orientation du client vers le produit adapté • Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente • Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique • Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit • Proposition des services associés et complémentaires • Prise de commande du client • Remise des colis et des sacs aux clients • Enregistrement des achats et / ou des retours • Encaissement • Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement • Finalisation de la prise en charge du client • Réalisation des opérations de clôture du poste caisse • Réception des réclamations clients et transmission au responsable	**Données et informations** - Les consignes de travail et procédures - Les fiches de poste - Les stocks - Les fiches techniques et les fiches produits - Les catalogues (y compris promotionnels) et tarifs - La législation et la règlementation en vigueur (matériel, gestes et postures, moyens de paiement, vente d'alcool…) - Les conditions d'acceptation des montants et moyens de paiement - Les codes rayons et codes promotions - Les statistiques de vente - L'état récapitulatif de fin de journée **Équipements et outils numériques** - Les équipements digitaux / numériques (smartphones, écrans tactiles et tablettes connectés ou non, cabines d'essayage virtuelles avec réalité augmentée ou non, etc.) - Les logiciels et les applications nécessaires à l'activité - Les outils de vente (démonstration, test,…) - Les outils de prise de commande - La signalétique - La caisse et les périphériques - Le logiciel de caisse - Le fonds de caisse - Les appareils de détection de fausse monnaie - Le mobilier (fauteuil et plan de caisse ergonomiques…) - Le téléphone - Le petit matériel (stylo, rouleaux, sacs…) - Le nécessaire de nettoyage - La tenue professionnelle	*<u>Relations internes</u> :* - Hiérarchiques : responsable de l'unité commerciale, responsable de secteur, responsable de rayon, services administratifs, etc. - Fonctionnelles : équipe de vente, équipe caisse, service de gestion des stocks, service logistique, service après-vente, agents de sécurité, etc. *<u>Relations externes</u> :* - Clients - Fournisseurs - Transporteurs - Livreurs - Autres unités commerciales (de la marque, de l'enseigne, du groupe, de la franchise)

Résultats attendus

- L'environnement de travail est fonctionnel et opérationnel
- L'accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l'unité commerciale
- Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes
- Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés
- La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit
- Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients
- Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait
- Les enregistrements des achats et des retours sont exacts
- Les différentes étapes de l'encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l'image de l'unité commerciale
- Les documents de caisse sont renseignés correctement
- La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l'unité commerciale et des clients
- La transmission des informations au responsable est fiable

Annexe Ib
Référentiel de compétences
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

Bloc de compétences 1 : Recevoir et suivre les commandes

Contexte professionnel
Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale. Il respecte pour ce faire systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité. Le développement du *drive*, du *click and collect* et de façon générale, de services de réception et / ou de livraison de colis destinés aux clients (les points de retrait colis, les livraisons à domicile, etc.) induit une polyvalence et une réactivité accrues de la part du titulaire du diplôme. En fonction du type et de la taille de l'unité commerciale dans laquelle il est employé, le titulaire du diplôme se voit attribuer la responsabilité des commandes pouvant aller des fournitures annexes jusqu'aux marchandises elles-mêmes.
Dans ce contexte, ce dernier dispose :
- du cadencier de commande,
- du bon de commande,
- du bon de livraison,
- des documents commerciaux,
- des documents de transport de marchandises,
- de la base de données fournisseurs,
- de la base de données clients,
- du plan de la réserve,
- de la fiche de relevés de température,
- des documents de suivi d'hygiène et de sécurité,
- des procédures de l'entreprise (réception, stockage, inventaire, préparation de commandes, anomalies, retrait de marchandises etc.),
- des logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité,
- du matériel de manutention ne nécessitant pas un permis spécifique.

L'exercice des activités relatives au domaine 1 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :
- le sens de l'organisation : rigueur, méthode, anticipation, réactivité ;
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la communication verbale et non-verbale ainsi que de la tenue vestimentaire avec le contexte ;
- le sens du contact : accueil, écoute, disponibilité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Participer à la passation des commandes fournisseurs Surveiller l'état des stocks Préparer les propositions de commandes Utiliser le mode de transmission adapté Transmettre la commande après validation Assurer le suivi des commandes	Le circuit économique simplifié et ses agents L'entreprise Les circuits de distribution et les canaux de vente Les niveaux de stocks Le cadencier L'inventaire	Les quantités à commander sont correctement anticipées et déterminées La commande est correctement transmise Le suivi de la commande est assuré
Réceptionner Identifier les documents de livraison et de traçabilité Contrôler la qualité et la quantité Comparer le bon de commande et le bon de livraison Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable	*Les documents de gestion commerciale* Les documents relatifs à la commande *La communication professionnelle* Les documents relatifs à la livraison	Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées Les contrôles sont réalisés et sont fiables Les anomalies sont bien identifiées et transmises

Classer les documents de réception et de traçabilité	Les procédures de l'entreprise Les règles d'hygiène et de sécurité Le règlement intérieur	Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés
Stocker Utiliser le matériel de manutention adapté Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation Trier et évacuer les contenants Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve	Les équipements et les installations Le rangement des produits Le tri sélectif : réglementation et développement durable Les systèmes antivols sur les produits	Le choix du matériel de manutention utilisé est pertinent et son utilisation sans danger Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur La réserve est propre et correctement rangée
Préparer les commandes destinées aux clients Prélever et rassembler les produits commandés Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés	Les différents modes de préparation des commandes omnicanales *Le conditionnement et l'emballage*	Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait

Critères d'évaluation

- Fiabilité des informations transmises
- Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander
- Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Qualité du traitement des anomalies
- Respect des règles de stockage
- Propreté et rangement de la réserve
- Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets
- Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais

Bloc de compétences 2 : Mettre en valeur et approvisionner

Contexte professionnel :
Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Entre espaces de vente physiques ou virtuels, boutiques et rayons traditionnels, étals et stands, magasins urbains connectés et espaces « expérientiels », *concept stores*, univers théâtralisés et comptoirs de restauration des enseignes de distribution, le concept de « surface de vente » devient polymorphe. Le titulaire du diplôme est amené à utiliser des équipements et outils d'aide à la gestion du rayon ou de la surface de vente (écrans tactiles, tablettes connectées, smartphones, etc.) et logiciels professionnels. Le titulaire du diplôme est autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise, les consignes du responsable ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité. Il contribue à l'approvisionnement et à la mise en valeur des produits et de l'espace commercial quel que soit le type de produit (alimentaire et non alimentaire) et quel que soit le format du point de vente.
Dans ce contexte, ce dernier dispose :

- de consignes de travail, des procédures internes à l'entreprise,
- de la réglementation en lien avec l'activité de l'entreprise,
- de règles d'hygiène et de sécurité,
- de plan du magasin,
- de plan de marchandisage, du plan d'implantation,
- d'outils digitaux d'information et de signalétique,
- d'un accès au système d'informations de l'entreprise,
- de documents de démarque,
- de documents d'inventaire,
- de documents commerciaux,
- de fiches techniques, fiches de préparation, catalogues, silhouettes.

L'exercice des activités relatives au domaine 2 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, méthode, anticipation, réactivité ;
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire et de la posture professionnelle avec le contexte ;
- le sens du travail en équipe et de la coopération ;
- la créativité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits		
Déterminer les quantités à mettre en rayon Anticiper les ruptures en rayon Identifier les produits à mettre en rayon Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente Déballer les produits à mettre en rayon Appliquer les règles de présentation marchande Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser *le facing,* procéder au réassortiment Procéder à la rotation des produits Détecter les produits impropres à	Les biens et les services Les familles de produits L'organisation de l'espace commercial Les principes de mise en rayon Les niveaux de stock Les mobiliers Les règles de sécurité La responsabilité civile professionnelle	Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente et d'éviter les ruptures Le déplacement des produits limite les risques liés à l'activité physique La chaîne du froid est respectée Les produits sont acheminés aux endroits adaptés La mise en place des produits obéit aux principes de la mise en rayon et des règles de présentation La rotation des produits est correctement assurée Les règles de sécurité sont appliquées et les espaces de circulation préservés

la vente et les retirer		Le réassortiment est conforme aux préconisations Les anomalies, défauts et altérations sont détectés et les produits impropres à la vente sont retirés Les outils et applications numériques sont utilisés de façon professionnelle dans le respect des règles de sécurité
Mettre en valeur les produits et l'espace commercial Participer à la mise en valeur des produits Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)	Les facteurs d'ambiance L'implantation des produits Les actions d'animation / promotion	La mise en valeur des produits est efficace et conforme aux consignes et préconisations L'aménagement de l'espace de vente est conforme aux consignes et préconisations Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquats, conformément aux règles et procédures Les lieux de vente sont rangés et attractifs
Participer aux opérations de conditionnement des produits Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix Conditionner et / ou emballer le produit Calculer le prix de vente Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit	L'emballage et le conditionnement L'étiquetage et la traçabilité Le calcul du prix La TVA Les règles d'hygiène et de sécurité Les organismes de contrôle	Les produits d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène Les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire irréprochable La réglementation en termes d'hygiène, de sécurité, de conservation et les règles de manipulation des produits sont respectées tout au long du processus La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace Les produits retenus sont conformes aux consignes et procédures en quantité et en qualité Le conditionnement et l'emballage choisis sont adaptés au produit, au mode de transport et à la destination Le produit conditionné est mis en valeur et étiqueté correctement ; sa traçabilité est préservée ; le

		prix du produit affiché est juste
Installer et mettre à jour la signalétique Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV Mettre en place et vérifier le balisage Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies	L'information et la publicité sur le lieu de vente *L'étiquetage et la traçabilité* La protection du consommateur	Les supports d'information et de communication sont conformes aux consignes et à la réglementation La signalétique est correctement mise à jour et fiable L'affichage est attractif et respecte la réglementation Les saisies sont fiables Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur Les anomalies sont repérées La remontée des informations au responsable est complète et fiable
Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire Poser les antivols sur les produits Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes Repérer et enregistrer la démarque connue Ranger et compter les produits Enregistrer le comptage et rendre compte	*Les systèmes antivols sur les produits* *Les principes de mise en rayon* La démarque *L'inventaire*	Les actions de prévention de la démarque et du gaspillage sont mises en œuvre selon les consignes et procédures La démarque connue est correctement repérée et la transmission d'information est fiable Les comptages sont fiables ; les documents d'inventaire sont correctement complétés

Critères d'évaluation

- Approvisionnement des rayons conforme aux consignes
- Rotation des produits effective
- Mise en place efficace de l'aménagement de l'espace commercial
- Présentation des produits attractive
- Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial
- Qualité des opérations de conditionnement
- Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible
- Prévention des ruptures et de la démarque
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort
- Fiabilité des informations recueillies et transmises
- Utilisation pertinente des outils et des supports numériques

Bloc de compétences 3 : Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

Contexte professionnel :
Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » assure ses missions, dans un cadre omnicanal et règlementaire, au sein d'une unité commerciale commercialisant des produits et des services.
Il conseille et accompagne le client tout au long de son parcours d'achat. Le titulaire du diplôme est autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise, les consignes du responsable ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité.
Dans ce contexte, ce dernier dispose :

- du catalogue des produits et / ou services avec leurs prix, leurs caractéristiques,
- du descriptif des services associés,
- d'outils d'information et de communication digitaux,
- d'outils d'aide à la vente,
- d'outils et de supports de fidélisation,
- de canaux de vente diversifiés,
- de consignes et procédures internes.

L'exercice des activités relatives au domaine 3 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, autonomie, initiative, réactivité ;
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire, de la posture et du langage professionnels avec le contexte ;
- le sens du contact : accueil, écoute, empathie, disponibilité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Préparer son environnement de travail Préparer son matériel Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente	Le poste de travail L'image de l'entreprise L'entreprise et ses performances Le contrat de travail	Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées La tenue est adaptée Les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels
Prendre contact avec le client Accueillir le client S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Adopter une attitude d'accueil Favoriser un climat de confiance	La communication professionnelle	L'attitude d'accueil respecte les exigences de l'unité commerciale Un contact positif et adapté est établi Un climat de confiance est instauré
Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal Adopter une écoute active Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable Orienter le client Informer le client	Les produits Les services *Les circuits de distribution et les canaux de vente* La communication commerciale La demande du client	La demande du client est clairement identifiée et une réponse pertinente lui est apportée Le client est orienté et, le cas échéant, accompagné

Conseiller le client Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux Présenter le ou les produits Proposer des services associés et complémentaires Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients Réaliser des livraisons	Les outils d'aide à la vente Les procédures de prise en charge des commandes et des colis La définition d'un contrat de vente La responsabilité civile contractuelle	Les conseils apportés au client sont pertinents Les produits commercialisés sont connus et leurs principales caractéristiques sont maîtrisées Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés Les services proposés sont adaptés Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente La rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes Le message retranscrit est lisible et sans faute Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait Tous les éléments nécessaires à la livraison sont pris en compte
Finaliser la prise en charge du client Enregistrer les achats et / ou retours Proposer un moyen de fidélisation Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement Prendre congé Collecter et actualiser l'information sur le client Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture	Le règlement La fidélisation Les documents de gestion commerciale	Les modalités d'encaissement spécifiques à l'espace de vente sont respectées Les opérations de fidélisation sont proposées Les enregistrements des achats et des retours sont exacts L'encaissement est réalisé correctement et dans le respect des procédures de l'unité commerciale Les documents liés aux opérations complémentaires sont renseignés de manière adéquate L'information sur le client collectée et actualisée est fiable Les opérations de clôture de la caisse permettent de s'assurer de la fiabilité des enregistrements

Recevoir les réclamations courantes Écouter et identifier clairement le type de réclamation Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple Transférer les réclamations non solutionnées au responsable Expliquer au client la solution proposée	Le traitement des réclamations La gestion du stress	La réclamation est identifiée La réclamation est prise en compte rapidement Une solution pertinente est proposée au client Un climat de confiance avec le client est préservé

Critères d'évaluation :

- Efficacité de la préparation de l'environnement de travail
- Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise
- Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client
- Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente
- Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques
- Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement
- Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus
- Respect des procédures de remises et de retours des colis
- Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation
- Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse
- Identification, prise en compte et / ou transmission rapide de la réclamation

Savoirs et limites de savoirs

NB : Certains des savoirs et des limites de savoirs évoqués dans le document ci-après ainsi que dans le référentiel de certification figurent en italique. Cette mise en forme a pour objectif d'identifier les savoirs mobilisés dans le cadre d'un groupe de compétences mais abordés au préalable dans le cadre d'un autre groupe de compétences.

Bloc de compétences 1 : Recevoir et suivre les commandes

Savoirs associés	Limites de savoirs
Participer à la passation des commandes fournisseur	
Le circuit économique simplifié et ses agents	- Les principaux agents économiques (ménages, entreprises, institutions financières et administratives) et leur rôle
L'entreprise	- Les spécificités du rôle économique, social, sociétal de l'entreprise - Le marché de l'entreprise : l'offre, la demande, l'environnement - L'organisation interne de l'entreprise
Les circuits de distribution et les canaux de vente	- Les circuits de distribution - Les canaux de vente - L'interaction des canaux de vente physiques et virtuels - Les différents modes de transport des marchandises
Le cadencier	- Les différentes formes de cadencier
Les niveaux de stocks	- Les notions de stock, la cadence des ventes, la saisonnalité - La définition et les conséquences d'une rupture de stock - L'évaluation des quantités à commander
L'inventaire	- Les objectifs de l'inventaire - Les différents types d'inventaire - Les procédures utilisées - La nature des informations à noter sur les documents
La communication professionnelle	- *Les formes de la communication* - *Les supports de communication*
Les documents relatifs à la commande	- Les informations nécessaires à la passation de commande - Les étapes d'une commande
Réceptionner	
Les documents relatifs à la livraison	- Les informations nécessaires à la livraison - Les étapes de la réception
Les procédures de l'entreprise	- Les règles d'organisation de la zone de réception - Les contrôles qualitatifs et quantitatifs - Les informations à transmettre en cas d'anomalies - Les procédures à réaliser en cas de livraison non conforme - L'enregistrement de la réception - Les outils dédiés aux procédures de réception
Les règles d'hygiène et de sécurité	- Les principales règles d'hygiène et sécurité qui concourent à la qualité en matière de livraison / réception - La chaîne du froid

	- La traçabilité - Les sanctions encourues par l'entreprise et le salarié en cas de non-respect des règles - La sécurité du personnel : tenue de travail, équipements de protection individuels, gestes et postures
Le règlement intérieur	- Le rôle et le contenu du règlement intérieur
Stocker	
Les équipements et les installations	- Le mobilier de stockage - L'organisation de l'espace de stockage - Les principales règles de circulation en réserve - Le matériel de manutention - Les règles d'hygiène et de sécurité des espaces de stockage et des matériels - Les règles de stockage des marchandises - La prévention des risques professionnels
Le rangement des produits	- Les principaux critères de rangement des produits - La rotation des produits - *La chaîne du froid* - Les dates de consommation des produits - L'adressage des produits
Le tri sélectif	- Les principes et les obligations du tri sélectif
Les systèmes antivols sur les produits	- Les différents antivols et leur mise en place
Préparer les commandes destinées aux clients	
Les différents modes de préparation des commandes omnicanales	- Le click and collect, le picking, le ship from store…
Le conditionnement et l'emballage	- *Les fonctions et la nature du conditionnement, de l'emballage* - *Les règles d'hygiène et de sécurité*

Bloc de compétences 2 : Mettre en valeur et approvisionner

Savoirs associés	Limites de savoirs
Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits	
Les biens et services	- La distinction entre biens et services - La production marchande et non-marchande
Les familles de produits	- La classification des produits - Les différents types de marques - Les principaux labels (d'origine, de qualité, bio et équitables) - Le rôle des normes
L'organisation de l'espace commercial	- L'organisation de l'espace commercial physique et virtuel - Les principales règles d'implantation des linéaires au sein des unités commerciales physiques et virtuelles
Les principes de mise en rayon	- *La rotation des produits* - *Les dates de consommation des produits* - *La chaîne du froid et les températures de conservation* - La capacité de stockage d'un linéaire
Les niveaux de stock	- *Les notions de stock, la cadence des ventes, la saisonnalité* - *La définition et les conséquences d'une rupture de stock* - *L'évaluation des quantités à commander*
Les mobiliers	- Les principaux mobiliers de rangement, de vente et de présentation utilisés
Les règles de sécurité	- *Les risques liés à l'activité physique (PSE)* - *Les gestes et postures à adopter (PSE)* - La sécurité du consommateur : les mesures de prévention - *Le matériel de manutention* - …
La responsabilité civile professionnelle	- Les enjeux - Les dommages et les préjudices
Mettre en valeur les produits et l'espace commercial	
Les facteurs d'ambiance	- Les différents types de facteurs d'ambiance et leurs principales caractéristiques
L'implantation des produits	- Les règles d'implantation et de présentation des produits - La théâtralisation de l'offre
Les actions d'animation et de promotion	- Les principales techniques de promotion et d'animation - La règlementation applicable aux promotions et aux animations
Participer aux opérations de conditionnement des produits	
L'emballage et le conditionnement	- Les techniques de mise en valeur des produits conditionnés - Les fonctions et la nature du conditionnement et de l'emballage - Le matériel et les fournitures nécessaires au conditionnement

Le calcul du prix	- Le PAHT, le PVHT, le PVTTC en fonction du taux de TVA appliqué, la marge, la réduction commerciale
La TVA	- Le rôle de la TVA - Les principaux taux
Les règles d'hygiène et de sécurité	- Les règles appliquées aux matériels, emballages et produits d'entretien - Les règles de conservation - Les règles appliquées à l'utilisation et au nettoyage du matériel
Les organismes de contrôle	- Les principaux organismes de contrôle et leur rôle
Installer et mettre à jour la signalétique	
L'information et la publicité sur le lieu de vente	- Les informations obligatoires, la réglementation en matière de prix - Les rôles respectifs de l'ILV et de la PLV - Les supports de l'ILV et de la PLV
L'étiquetage et la *traçabilité*	- Les principes de la codification - Les règles d'étiquetage et de marquage des produits selon la législation en vigueur et la typologie des produits - La traçabilité des produits : principes, règles et techniques
La protection du consommateur	- Les risques encourus en cas de non-respect des règles - Les principales obligations de l'entreprise - Les organismes de protection des consommateurs
Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire	
Les systèmes antivols sur les produits	- *Les différents antivols et leur mise en place*
Les principes de mise en rayon	- *La rotation des produits* - *La chaîne du froid et les températures de conservation* - *Les dates de consommation des produits*
La démarque	- La démarque connue, inconnue, les principales causes - Les moyens de lutte contre la démarque - Les moyens de lutte contre le gaspillage et la réglementation applicable - Les informations à porter sur les documents de démarque
L'inventaire	- *Les objectifs de l'inventaire* - *Les différents types d'inventaire* - *Les procédures utilisées* - *La nature des informations à noter sur les documents*

Bloc de compétences 3 : Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

Savoirs associés	Limites de savoirs
Préparer son environnement de travail	
Le poste de travail	- Les équipements, le matériel, la balance, la caisse, les outils d'aide à la vente - L'ergonomie du poste de travail
L'image de l'entreprise	- La définition et les enjeux de l'image de l'entreprise - Les éléments qui concourent à l'image de l'entreprise
L'entreprise et ses performances	- Les performances économiques, sociales et sociétales
Le contrat de travail	- Les caractéristiques des principaux contrats de travail - Les droits et les obligations des salariés et des employeurs - Les principaux cas de rupture
Prendre contact avec le client	
La communication professionnelle	- Son rôle et ses enjeux - Les formes de la communication - Le verbal et le non-verbal - L'utilisation des outils de communication
Accompagner le parcours client dans un cadre omnicanal	
Les produits	- Les caractéristiques techniques et commerciales des produits - L'assortiment - La gamme
Les services	- Les services associés aux produits - Les services complémentaires à l'offre de produits
Les circuits de distribution et les canaux de vente	- *Les circuits de distribution* - *Les canaux de vente* - *L'interaction des canaux de vente physiques et virtuels*
La communication commerciale	- Les objectifs - Les outils
La demande du client	- Les nouveaux modes de consommation - Les attentes - Les profils - Les motivations - Le parcours d'achat dans un contexte omnicanal
Les outils d'aide à la vente	- Les différents outils d'aide à la vente et leur rôle
Les procédures de prise en charge des commandes et des colis	- Les différentes étapes des procédures et leur réglementation

Le contrat de vente	- L'objet - Les conditions de validité - Les parties au contrat - Les obligations et les droits
La responsabilité civile contractuelle	- Ses conditions de mise en œuvre - Les conséquences et sanctions lors de l'existence d'un dommage, d'une inexécution contractuelle
Finaliser la prise en charge du client	
Le règlement	- L'encaissement - Les modes de paiement et leur évolution - La règlementation en vigueur
La fidélisation	- Les enjeux et les principaux moyens - Le traitement et l'utilisation des données personnelles collectées sur le client - La protection des données (RGPD) - La loi en vigueur
Les documents de gestion commerciale	- L'état récapitulatif de fin de journée, les statistiques - La facture - Le bon de garantie - Le bon de retour
Recevoir les réclamations courantes	
Le traitement des réclamations	- Les types de réclamations - Les modalités de traitement des réclamations liées aux produits, au personnel, à l'unité commerciale
La gestion du stress	- Les causes et les manifestations du stress - Les techniques de gestion du stress

Références réglementaires des unités transversales

UNITÉ UG 1 – Prévention-santé-environnement

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention-santé-environnement des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n°5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 2 – Français, histoire-géographie- enseignement moral et civique

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

- l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019) ;
- l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019) ;
- l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 3 – Mathématiques et physique-chimie

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

- l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de mathématiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).
- L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de physique-chimie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 4 – Éducation physique et sportive

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 5 – Langue vivante étrangère

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UF – Langue vivante

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

.

Annexe IIb
Règlement d'examen
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

Spécialité Équipier polyvalent du commerce de certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités au CCF) Formation professionnelle continue (Établissements publics)		Scolaires (Établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (Établissements privés) Enseignement à distance Candidats individuels	
Épreuves	Unités	Coeff.	Mode	Durée	Mode	Durée
UNITÉS PROFESSIONNELLES						
EP1 – Réception et suivi des commandes	UP1	3	CCF[1]	-	Ponctuel oral	20 mn
EP2 – Mise en valeur et approvisionnement	UP	5	CCF	-	Ponctuel Pratique et oral	45 mn
EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	UP3	6	CCF	-	Ponctuel Pratique et oral	35 mn
UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GENERAL						
EG1 – Prévention-santé-environnement	UG1	1	CCF	-	Ponctuel écrit	1h
EG2 – Français, histoire-géographie–enseignement moral et civique	UG2	3	CCF	-	Ponctuel écrit et oral	2h25[(2)] (2h+10mn+ 15mn[(2)])
EG3 – Mathématiques et physique-chimie	UG3	2	CCF	-	Ponctuel écrit	1h30 (45mn+45 mn)
EG4 – Éducation physique et sportive	UG4	1	CCF	-	Ponctuel	
EG5 – Langue vivante étrangère	UG5	1	CCF	-	Ponctuel écrit et oral	1h06 (1h+6mn)
Épreuve Facultative – Langue vivante[3]	UF	1	Ponctuel oral	12 mn	Ponctuel oral	12 mn

[1] *CCF : Contrôle en cours de formation*
[2] *dont 5 minutes de préparation*
[3] *seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme*

Annexe IIc
Définition des épreuves
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

ÉPREUVE EP1	Réception et suivi des commandes
Unité U1	Coefficient : 3

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d'activités 1.

Objectifs et contenus de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Recevoir et suivre les commandes » et aux savoirs associés.

Critères d'évaluation

- Fiabilité des informations transmises
- Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander
- Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Qualité du traitement des anomalies
- Respect des règles de stockage
- Propreté et rangement de la réserve
- Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets
- Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais

Modes d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.
Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 1 « Recevoir et suivre les commandes ».

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :
- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, *in fine*, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation comprend les professeurs ou formateurs d'économie-gestion du candidat ainsi que, dans la mesure du possible, le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage.

Déroulement de la situation d'évaluation :

Sur la base des activités professionnelles réalisées par le candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation à la commission d'harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d'évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à la commission d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).
Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d'harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle	Épreuve orale	Durée : 20 minutes

Présentation de l'épreuve

L'épreuve prend la forme d'un entretien. Ce dernier prend appui sur un portfolio.

La constitution préalable d'un portfolio :
Chaque candidat réalise, durant sa formation, un portfolio qui constitue un outil de présentation des activités menées en entreprise. Le portfolio prendra nécessairement une forme numérique.

Objectifs du portfolio :
• Rendre compte des activités exercées en entreprise ;
• Mettre en évidence l'analyse réalisée par le candidat sur ses activités.

Contenu du portfolio :
• Des fiches permettent au candidat de rendre compte des activités réalisées en entreprise, représentatives du domaine 1. Ces fiches précisent l'activité et son contexte. Le candidat réalise autant de fiches que d'activités auxquelles il a participé, avec un minimum de 4 fiches.
• Ces fiches serviront de point d'appui à l'entretien.

Le portfolio sera joint au dossier qui comportera, par ailleurs, une partie administrative constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la règlementation de la formation en entreprise :

- Attestation précisant la durée des périodes de formation, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées authentifiée par le centre de formation

Ou

- Attestation relative à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du « CAP Équipier polyvalent du commerce ».

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Si le jour de l'épreuve, la partie administrative du dossier demeure incomplète, la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.
En l'absence du portfolio, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette épreuve et est signifiée au candidat.
Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d'interrogation, le candidat est informé, le cas échéant, des réserves émises par la commission ; le cas est signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule en entreprise.

La commission d'interrogation, par un questionnement approprié, conduit le candidat à expliciter, dans son environnement professionnel, les activités réalisées et à démontrer la maîtrise des compétences présentées dans le portfolio. En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation diffusée par la circulaire nationale d'organisation et propose une note sur 20 affectée du coefficient 3.

Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée d'un professeur ou formateur d'économie-gestion et d'un professionnel ou, à défaut, d'un deuxième professeur ou formateur d'économie-gestion.

ÉPREUVE EP2	Mise en valeur et approvisionnement
Unité U2	Coefficient : 5

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d'activités 2.

Objectifs et contenus de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 2 « Mettre en valeur et approvisionner » et aux savoirs-associés.

Critères d'évaluation

- Approvisionnement des rayons conforme aux consignes
- Rotation des produits effective
- Mise en place efficace de l'aménagement de l'espace commercial
- Présentation des produits attractive
- Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial
- Qualité des opérations de conditionnement
- Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible
- Prévention des ruptures et de la démarque
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort
- Fiabilité des informations recueillies et transmises
- Utilisation pertinente des outils et des supports numériques

Modes d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.
Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 2 « Mettre en valeur et approvisionner ».

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :
- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, *in fine*, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation comprend les professeurs ou formateurs d'économie-gestion du candidat ainsi que, dans la mesure du possible, le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage.

Déroulement de la situation d'évaluation :

Sur la base des activités professionnelles du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 5. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation à la commission d'harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d'évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à la commission d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).
Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d'harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle	Épreuve pratique et orale	Durée : 45 minutes

Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte deux phases : une phase d'observation et une phase d'entretien. Cette dernière prend appui à la fois sur un portfolio et sur la phase d'observation.

La constitution préalable d'un portfolio :
Chaque candidat réalise, durant sa formation, un portfolio qui constitue un outil de présentation des activités menées en entreprise. Le portfolio prendra nécessairement une forme numérique.

Objectifs du portfolio :
• Rendre compte des activités exercées en entreprise ;
• Mettre en évidence l'analyse réalisée par le candidat sur ses activités.

Contenu du portfolio :
• Des fiches permettent au candidat de rendre compte des activités réalisées en entreprise, représentatives du domaine 2. Ces fiches précisent l'activité et son contexte. Le candidat réalise autant de fiches que d'activités auxquelles il a participé, avec un minimum de 4 fiches.
• Ces fiches serviront de point d'appui à l'entretien réalisé à l'issue de la partie pratique de l'épreuve.

Le portfolio sera joint au dossier qui comportera par ailleurs une partie administrative constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la règlementation de la formation en entreprise :

- Attestation précisant la durée des périodes de formation, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées authentifiée par le centre de formation

Ou

- Attestation relative à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du « CAP Équipier polyvalent du commerce ». .

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Si le jour de l'épreuve, la partie administrative du dossier demeure incomplète, la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.
En l'absence du portfolio, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette épreuve et est signifiée au candidat.
Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d'interrogation, le candidat est informé, le cas échéant, des réserves émises par la commission ; le cas est

signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule en entreprise.

- Dans une première phase (30 minutes maximum), le candidat réalise des activités relevant du domaine 2. Durant cette phase, la commission d'interrogation évalue le degré d'acquisition des compétences mises en œuvre par le candidat.
- Dans une deuxième phase (15 minutes maximum), la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, conduit le candidat à expliciter les activités réalisées durant la partie pratique et à démontrer la maîtrise des compétences non mises en œuvre dans le cadre de la première phase et présentées dans le portfolio.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation diffusée par la circulaire nationale d'organisation et propose une note sur 20 affectée du coefficient 5.

Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée d'un professeur ou d'un formateur d'économie-gestion et d'un professionnel ou, à défaut, d'un deuxième professeur ou formateur d'économie-gestion.

ÉPREUVE EP3	Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat
Unité U3	Coefficient : 6

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d'activités 3.

Objectifs et contenus de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 3 « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat » et aux savoirs-associés.

Critères d'évaluation

- Efficacité de la préparation de l'environnement de travail
- Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise
- Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client
- Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente
- Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques
- Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement
- Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus
- Respect des procédures de remises et de retours des colis
- Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation
- Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse
- Identification, prise en compte et / ou transmission rapide de la réclamation

Modes d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.
Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 3 « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat ».

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :
- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, *in fine*, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation comprend les professeurs ou formateurs d'économie-gestion du candidat ainsi que, dans la mesure du possible, le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage.

Déroulement de la situation d'évaluation :

Sur la base des activités professionnelles du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation à la commission d'harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d'évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à la commission d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :
- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).
Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d'harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle	Épreuve pratique et orale	Durée : 35 minutes maximum

Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte deux phases : une phase d'observation et / ou de simulation et une phase d'entretien.

Un dossier administratif sera constitué permettant de vérifier la conformité à la règlementation de la formation en entreprise :

- Attestation précisant la durée des périodes de formation, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées authentifiée par le centre de formation

Ou

- Attestation relative à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du « CAP Équipier polyvalent du commerce ».

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve.
Si le jour de l'épreuve, la partie administrative du dossier demeure incomplète, la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.
Le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.

Déroulement de l'épreuve.

L'épreuve se déroule en entreprise.
- Dans une première phase (15 minutes maximum), le candidat réalise des activités relevant du domaine 3. En cas d'absence de client sur la surface de vente ou de situations significatives, l'un des évaluateurs simule le rôle du client. Durant cette phase, la commission d'interrogation évalue le degré d'acquisition des compétences mises en œuvre par le candidat.
- Dans une deuxième phase (20 minutes maximum), la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, conduit le candidat à expliciter les activités réalisées durant la partie pratique et à démontrer la maîtrise des compétences non mises en œuvre dans le cadre de la première phase.
En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation diffusée par la circulaire nationale d'organisation et propose une note sur 20 affectée du coefficient 6.

Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée d'un professeur ou formateur d'économie-gestion et d'un professionnel ou à défaut, d'un deuxième professeur ou formateur d'économie-gestion.

Références réglementaires pour les épreuves transversales

Épreuve EG1 – Prévention-santé-environnement **coefficient 1**

L'épreuve de Prévention-santé-environnement est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (annexe IV) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve EG2 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique **coefficient 3**

L'épreuve de Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (Annexe I) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve EG3 – Mathématiques et physique-chimie **coefficient 2**

L'épreuve de Mathématiques et physique-chimie est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (Annexe II) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve EG4 – Éducation physique et sportive **coefficient 1**

L'épreuve d'Éducation physique et sportive est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (Annexe III) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve EG5 – Langue vivante étrangère **coefficient 1**

L'épreuve de langue vivante est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (Annexe V) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve facultative – Langue vivante

L'épreuve de langue vivante est définie par l'arrêté du 30 août 2019 (Annexe VI) fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Annexe III
Périodes de formation en milieu professionnel
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une (ou plusieurs) unité(s) commerciale(s) définie(s) par le référentiel des activités professionnelles.
Cette (ces) entreprise(s) d'accueil dans laquelle (lesquelles) exercent des professionnels qualifiés répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du Certificat d'Aptitude Professionnelle Équipier polyvalent du commerce.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique du centre de formation. Ensemble, sur le principe de l'alternance pédagogique entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil, ils déterminent les situations professionnelles dans lesquelles chaque élève, apprenti ou stagiaire de la formation continue sera placé afin de construire les compétences attendues.

1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objectifs de formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue doit s'intégrer à une équipe, participer aux activités de l'entreprise et réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

L'élève, pendant les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue :
- conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel ;
- développe de nouvelles compétences.

Les activités confiées à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue, pendant les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), doivent permettre la construction des compétences décrites dans les blocs de compétences 1 à 3 du référentiel d'évaluation :
- Recevoir et suivre les commandes
- Mettre en valeur et approvisionner
- Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

2 – ORGANISATION DANS LES DIFFÉRENTES VOIES

2.1 Voie scolaire

► *Répartition des périodes :*

La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de 14 semaines.

Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur les deux années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle et de son annexe.

Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre au cours de la formation le développement des compétences du référentiel.

► *Accompagnement et suivi pédagogiques :*

La recherche, le choix des lieux d'accueil et le suivi de l'élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, coordonnés par le directeur ou la directrice délégué(e) aux formations technologiques et professionnelles. Sous la responsabilité des enseignants, les élèves participent à la recherche des entreprises d'accueil. Les professeurs d'économie-

gestion négocieront avec le tuteur les tâches qui seront confiées à l'élève durant son immersion et qui devront correspondre aux compétences à développer en entreprise.

Un suivi régulier sera réalisé par l'ensemble des membres de l'équipe pédagogique durant toutes les périodes de PFMP.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, les enseignants ou formateurs en économie-gestion de l'élève et l'élève lui-même. Ce bilan indique la liste, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

► *Cadre juridique :*

L'organisation de la période de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire, conformément à la convention type relative à la formation en milieu professionnel des élèves de lycée professionnel définie en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 (BOEN du 31-3-2016). L'annexe pédagogique précise les tâches qui seront confiées à l'élève. Le cadre règlementaire des stages et périodes de formation en milieu professionnel est fixé dans le code de l'éducation chapitre IV, art. D. 124-1 à D. 124.9

Pendant les périodes de formation en milieu professionnel, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'enseignant référent. Une attestation de PFMP est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève. Cette attestation mentionne la durée effective totale de la PFMP.

2.2 Voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. L'entreprise doit être une unité commerciale distribuant des produits et des services dont l'activité permet aux apprentis de développer les compétences attendues dans le référentiel.
Afin d'assurer la cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des modalités de la certification.
La formation de l'apprenti en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites.
Il est indispensable que les activités visées par le référentiel d'activités professionnelles soient réalisées par l'apprenti en entreprise. En cas de situation d'entreprise ne permettant pas à l'apprenti de réaliser ces activités, l'article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

2.3 Voie de la formation professionnelle continue

La durée de la formation en milieu professionnel est de 14 semaines. Toutefois, cette durée peut être réduite à six semaines en cas de positionnement.
L'attestation ou le contrat ou le(s) justificatif(s) d'expérience professionnelle sont à fournir au service des examens à la date fixée par le recteur.
Les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le secteur d'activités du diplôme.

► *Candidat en situation de perfectionnement :*
Le certificat de période de formation en entreprise est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant du secteur d'activité du référentiel d'activités professionnelles en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

3 – CANDIDAT EN FORMATION À DISTANCE

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

4 – CANDIDAT POSITIONNÉ

La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique. Pour le candidat ayant bénéficié d'une décision de positionnement en application de l'article D337- 4 du Code de l'éducation, la durée de la formation en milieu professionnel ne peut être inférieure à :

- cinq semaines pour les candidats préparant l'examen du CAP par la voie scolaire,
- huit semaines pour les candidats admis dans le cycle de trois ans conduisant au baccalauréat professionnel,

- six semaines pour les candidats de la formation professionnelle continue.

L'(les) entreprise(s) retenue(s) pour les immersions en milieu professionnel doit(vent) être une unité commerciale distribuant des produits et des services et doit(vent) permettre au candidat de développer les compétences attendues dans le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.

5 – CANDIDAT LIBRE

Il découle de l'article D. 337-7 du code de l'éducation que les candidats majeurs peuvent se présenter à l'examen du CAP sans avoir suivi de formation théorique et sans avoir effectué de PFMP, à condition que leur majorité effective à la date de la première épreuve de l'examen soit vérifiée au jour de leur inscription à celui-ci.

Annexe IV
Tableaux de correspondance
Certificat d'aptitude professionnelle spécialité Équipier polyvalent du commerce

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Employé de commerce multi-spécialités » Défini par l'arrêté du 5 août 2004 (dernière session d'examen 2021)		**Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Équipier polyvalent du commerce » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2022)**
Domaine professionnel		
EP1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du rayon	UP1	EP1 Réception et suivi des commandes EP2 Mise en valeur et approvisionnement
EP2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information «clients »	UP2	EP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat
Domaine général		
		EG2 – Prévention-santé-environnement
EG2 - Français et Histoire-Géographie	UG1	EG2 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique
EG2 - Mathématiques – Sciences	UG2	EG3 – Mathématiques et physique-chimie
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG4 - Éducation physique et sportive
		EG5 – Langue vivante étrangère
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF Épreuve facultative de langue vivante

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialités « Employé de vente spécialisé » Options A Produits alimentaires, B Produits d'équipement courant, C Services à la clientèle Défini par l'Arrêté du 5 août 2004 (dernière session d'examen 2021)		Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Équipier polyvalent du commerce » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2022)
Domaine professionnel		
EP1 Pratique de la vente et des services liés	UP1	EP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat
Option A EP2 Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène Option B EP2 Pratique de la gestion d'un assortiment Option C EP2 Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	UP2	
Domaine général		
		EG1 – Prévention-santé-environnement
EG1 - Français et Histoire-Géographie	UG1	EG2 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique
EG2 - Mathématiques – Sciences	UG2	EG3 – Mathématiques et physique-chimie
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG4 - Éducation physique et sportive
		EG5 – Langue vivante étrangère
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF Épreuve facultative de langue vivante

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Employé de vente spécialisé » Option D Produits de librairie-papeterie-presse Défini par l'Arrêté du 9 mai 2006 (dernière session d'examen 2021)		Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Équipier polyvalent du commerce » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2022)
Domaine professionnel		
EP1 Pratique de la vente et des services liés	UP1	EP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat
EP2 Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de papeterie-presse	UP2	
Domaine général		
		EG1 – Prévention-santé-environnement
EG1 - Français et Histoire-Géographie	UG1	EG2 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique
EG2 - Mathématiques – Sciences	UG2	EG3 – Mathématiques et physique-chimie
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG4 - Éducation physique et sportive
		EG5 – Langue vivante étrangère
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF Épreuve facultative de langue vivante

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles » Défini par l'arrêté du 5 août 2004 (dernière session d'examen 2021)		Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Équipier polyvalent du commerce » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2022)
Domaine professionnel		
EP1 Pratique de la vente et de la préparation de commandes	UP1	
EP2 Pratique de réception, mise en stock, expédition et de conduite en sécurité de chariots automoteurs de manutention à conducteur porté	UP2	EP1 Réception et suivi des commandes
Domaine général		
		EG1 – Prévention-santé-environnement
EG1 - Français et Histoire-Géographie	UG1	EG2 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique
EG2 - Mathématiques – Sciences	UG2	EG3 – Mathématiques et physique-chimie
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG4 - Éducation physique et sportive
		EG5 – Langue vivante étrangère
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF Épreuve facultative de langue vivante