

**Logo**

**ET**

**Coordonnées du lycée**

|  |
| --- |
| **LIVRET DE SUIVI****DES PÉRIODES DE FORMATION****EN MILIEU PROFESSIONNEL** |
| **Certificat d’Aptitudes Professionnelles****Equipier Polyvalent du Commerce** |

**ÉLÈVE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM** | **Prénom** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **SESSION :**  |

**SOMMAIRE**

|  |  |
| --- | --- |
| Objectifs du livret et modalités de suivi des PFMP | *Page 1* |
| Présentation des interlocuteurs du lycée | *Page 2* |
| Présentation du CAP EPC | *Page 3* |
| Propositions d’organisation des PFMP | *Page 4* |
| L’évaluation formative des compétences professionnelles | *Page 4* |
| *Annexe 1* : Grille de positionnement des attitudes et savoir être | *Pages 5 et 6* |
| *Annexe 2* : Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnellesBilan des périodes de formation en milieu professionnel | *Page 7*  |
| *Annexe 3 : EP1*Réception et suivi des commandes | *Pages 8 à 12* |
| *Annexe 4 : EP2*Mise en valeur et approvisionnement | *Pages 13 à 17* |
| *Annexe 5 : EP3*Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat | *Pages 18 à 23* |
| *Annexe 6 : Bilan des PFMP* | *Pages 24 à 25* |
| *Annexe 7* : Attestation de formation en milieu professionnel | *Pages 26 et 27* |

**Texte de référence**

[Organisation et accompagnement des périodes de formation en milieu professionnel, circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016 (BOEN du 31 mars 2016)](http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin_officiel.html?cid_bo=100542)

**OBJECTIFS DU LIVRET et MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

**Ce livret vise à :**

* **Informer :**
* L’élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,
* Le tuteur sur le parcours de formation de l’apprenant, de façon à ce qu’il propose des activités adaptées aux compétences à acquérir,
* L’enseignant de spécialité, afin qu’il adapte son enseignement à chaque élève compte tenu du degré d’acquisition des compétences.
* **Dialoguer avec :**
* Le tuteur sur les activités réalisées par l’élève en milieu professionnel,
* L’élève sur l’évolution de son parcours professionnel.
* Le professeur référent sur la coordination de son suivi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| QUAND ? | **En amont de la PFMP N°1 et 2*****(ou lors de la 1ère semaine de la PFMP)*** | **Dernière semaine****de la PFMP N° 1 et 2** | **Chaque semaine** |
| **QUOI ?** | **Visite de négociation des compétences à travailler.****Attitudes professionnelles à mobiliser à chaque PFMP****Annexe 1**Renseignez la colonne « Activités professionnelles prévuesPFMP 1 et 2 » | **Positionnement des compétences et des attitudes professionnelles****Annexe 1** | **Suivi comportemental** |
| **QUI ?** | **A effectuer en présentiel** **ou téléphone pour une entreprise partenaire**Professeur de la spécialité + Tuteur | **A effectuer en présentiel**Professeur de la spécialité (si évaluation certificative) ou professeur référent +Tuteur+Élève | **A effectuer en présentiel** **ou téléphone pour une entreprise partenaire**Professeur référent + Tuteur |
| **COMMENT ?** | Le professeur explique : * Les compétences à travailler,

**Annexe 2 à compléter** | Le professeur et le tuteur complètent * La grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles ***(annexe 1*)**
* Le bilan de la PFMP ***(annexe 2)***
* Le tableau de suivi de présence ***(annexe 3)***
* L’attestation de PFMP. ***(annexe 4)***

**Annexes 1, 2, 3 et 4 à compléter** | Le professeur référent s’assure de l’acquisition des attitudes professionnelles et savoir-être à adopter – met en place les rattrapages. **Annexe 1 à compléter** |

PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS
DU LYCÉE

Page 1

**Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques**

(DDFPT) :

Nom :

**Professeur en charge des matières professionnelles**

Nom :

Téléphone :

Mail :

Téléphone direct :

Mail :

**Professeur référent**

Nom :

Téléphone :

Mail :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Emetteur | Contact | Procédure | Documentséventuels |
| Absence ou retard | Élève | Tuteur**+**Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques(DDFPT) | Dès la 1ère absence ou retard | Justificatif des parentsouCertificat médical le cas échéant |
| Accident | Tuteur | Proviseur**+**Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques(DDFPT) | Immédiatement | Déclaration d’accidentSous 48 h au Proviseur |
| Difficultés lors de la PFMP | Tuteuret/ouÉlève | Professeur principal**+**Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques(DDFPT) | CourrielENT avec numéro de téléphone de contact |  |

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le chef d’établissement proposera un avenant à la convention.**

Page 2

PRÉSENTATION DU CAP

« EQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE »

Page 3

PROPOSITIONs D’organisation des p.F.M.P.

La durée de la formation en milieu professionnel est de **14 semaines**. Elles sont réparties sur les deux années de formation, conformément à l’arrêté définissant les grilles horaires.

Cette répartition doit prendre en compte à minima les durées de PFMP relatives au diplôme sur le cycle 2 ans. Le choix du secteur d’activité ne doit pas être imposé au cours des différentes P.F.M.P. Il sera laissé à l’appréciation de chaque élève en fonction de la maturité de son projet professionnel conformément aux attendus du diplôme. Le candidat au CAP « Equipier Polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal au sein d’une unité qui distribue des produits et des services. Il est préconisé toutefois d’enrichir l’expérience en variant les types d’organisation. Si le choix professionnel est acté, l’élève peut rester dans le même domaine pour la ou les PFMP suivantes.

L’établissement reste autonome dans la modulation des PFMP. Il peut suivre la préconisation suivante.

L’ÉVALUATION des compÉtences PROFESSIONNELLES

**Le rôle du tuteur**

Le rôle du tuteur consiste à accompagner l’élève dans l’acquisition des compétences en proposant des activités qui permettent de les aborder. Il pratique avec lui une analyse réflexive sur l’action menée.

Pour cela, il est important que le tuteur :

* Explicite à l’élève le contexte de l’activité singulière qui lui est confiée,
* Prévoit régulièrement un temps de concertation avec l’élève :
	+ - En début de PFMP, pour préciser les objectifs de formation négociés, expliciter le contexte ;
		- En milieu de PFMP pour suivre l’adaptation aux activités demandées et dégager des axes de progrès ;
		- En fin de PFMP pour réaliser un bilan de l’ensemble des activités réalisées, mesurer la progression de l’élève et nourrir la réflexion sur son projet professionnel.

A chaque PFMP, le professeur référent doit fournir au tuteur une grille de compétences

Page 4

**Annexe 1**

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être CAP Equipier Polyvalent du Commerce**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | Commentaires |  | Niveau de maîtrise | Commentaires  |
| **PFMP 1** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | **PFMP 2** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE**\* |  |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer de façon professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de curiosité professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer au sein de l’équipe  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |  |  |  |  |  |  |

1 Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées. 2 Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

Page 5

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être CAP Equipier Polyvalent du Commerce**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | Commentaires |  | Niveau de maîtrise | Commentaires  |
| **PFMP 3** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | **PFMP 4** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE**\* |  |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer de façon professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de curiosité professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer au sein de l’équipe  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1 Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées. 2 Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Page 6

**Grille de positionnement formative des compétences CAP Equipier Polyvalent du commerce**

**Annexe 2**

 (positionnement à reporter sur la grille de compétences annuelles de l’élève)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PFMP** | **P1** | Niveau de Compétences atteint |  | **P2** | Niveau de Compétences atteint |  | **P3** | Niveau de Compétences atteint |  | **P4** | Niveau de Compétences atteint |
| **NE** | **N\*** | **D\*** | **A\*** | **E\*** |  | **NE** | **N\*** | **D\*** | **A\*** | **E\*** |  | **NE** | **N\*** | **D\*** | **A\*** | **E\*** |  | **NE** | **N\*** | **D\*** | **A\*** | **E\*** |
| **Bloc n° 1 Recevoir et suivre les commandes** |
| * Participer à la passation des commandes fournisseurs
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réceptionner
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Stocker
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Préparer les commandes destinées aux clients
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Recevoir les réclamations courantes
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Appréciations |  |  |  |  |  |  |  |
| Axes de progrès |  |  |  |  |  |  |  |

1 Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées. 2 Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

Page 7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*N : Novice | \*D : Débrouille | \*A : Averti | \*E : Expert | \*NE : non évaluable |

|  |
| --- |
|  **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE** **Annexe 3** |
| **Épreuve EP1** (Unité professionnelle) - Coefficient : 3  |
| **Groupe de compétences 1 :** **RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION** **ÉPREUVE : RéCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES (EP1)**  **CCF**  |
| **Session :** **Date de l’épreuve :**  | **Établissement :**  |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)** **Numéro du (de la) candidat(e) :**  |
| **Composition de la commission d’évaluation :**  Mme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  **&**Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

Page 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert** |
| **Participer à la passation des commandes fournisseurs** | Fiabilité des informations transmises :  *préparation des propositions de commandes*Anticipation et évaluation correcte des quantités à commander : *connaissance du fonctionnement du cadencier de commande, vigilance concernant l’état des stocks et anticipation pour éviter les ruptures* | Ne transmet pas les informationsN’évalue pas correctement les quantités à commander | Transmet des informations imprécisesévalue correctement les quantités à commander mais n’anticipe pas les ruptures | Transmet des informations qui sont fiables quand on le/la solliciteAnticipe les quantités à commander après les avoir correctement évaluées | Prend l’initiative de transmettre des informations qui sont fiablesAnticipe et évalue les quantités à commander de façon fiable, en toute autonomie |
| **Réceptionner** | Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises : *connaissance des étapes de la réception, des documents relatifs à la livraison et des règles d’organisation de la zone de stockage, contrôles quantitatifs et qualitatifs*Respect des règles d’hygiène et de sécurité : *respect des procédures, et des règles concernant le produit (traçabilité, chaîne du froid…) adaptation des gestes et postures et de la tenue professionnelle à l’activité professionnelle*Qualité du traitement des anomalies : *maîtrise des informations à transmettre en cas d’anomalies et des procédures à réaliser en cas de livraison non conforme*Page 9 | Ne réalise aucun contrôleNe respecte pas les règles d’hygiène et de sécurité et n’adopte pas une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnelN’identifie pas les anomalies | Réalise un contrôle imprécis lors de la réception des marchandisesRespecte les règles d’hygiène et de sécurité et adopte une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel, en étant guidéIdentifie les anomalies de façon partielle et ne maîtrise pas totalement les procédures à suivre en cas de livraison non conforme | Réalise les contrôles lors de la réception de marchandises de façon pertinente, après rappel des procédures de l’entrepriseRespecte les règles d’hygiène et de sécurité et adopte une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel sur consignesIdentifie les anomalies avec fiabilité mais ne maîtrise pas totalement les procédures à suivre en cas de livraison non conforme | Réalise les contrôles fiables lors de la réception de marchandises, dans le respect des procédures de l’entrepriseRespecte en autonomie les règles d’hygiène et de sécurité liées au produit et adopte une tenue professionnelles adaptée en toutes circonstancesIdentifie les anomalies, les transmet de façon fiable et efficace en utilisant les outils de communication adaptés |
| **Stocker** | Respect des règles de stockage :*utilisation du matériel de manutention adapté et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liée à la spécificité du produit*Propreté et rangement de la réserve : *rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectuée, la réserve est propre et correctement rangée*Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets : *les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* | Ne respecte pas les règles de stockageNe range ni ne nettoie la réserveNe trie pas | Respecte les règles de stockage, mais n’optimise pas l’utilisation du mobilier de stockage et n’utilise pas toujours le bon matériel de manutentionRange et nettoie la réserve mais ne respecte pas toujours la rotation des produitsévacue les déchets sans les trier | Respecte les règles de stockage mais n’utilise pas toujours le matériel de manutention adaptéRange et nettoie la réserve efficacement chaque fois que cela est demandé en respectant la rotation des produitsTrie et évacue les déchets dès que cela est demandé | Respecte les règles de stockage, utilise le mobilier de stockage et le matériel de manutention adaptésRange et nettoie la réserve de façon efficace aussi souvent que de besoin, en toute autonomieTrie et évacue les déchets dès que cela est nécessaire, en respectant la réglementation en vigueur |
| **Préparer les commandes destinées aux clients** | Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : *connaissance des différents modes de préparation des commandes omnicanales de l’entreprise* (*click and collect, picking…*), *colis composés, enregistrés et entreposés pour faciliter leur retrait par le client* | Les commandes des clients ne sont pas préparées correctement dans les délais impartis | Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes mais pas dans les délais impartis | Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes, dans les délais impartis | Les commandes sont préparées dans le respect de la demande du client et dans les délais impartis, les colis sont stockés correctement dans l’attente du retrait client |

Page 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation**  | **PROFIL** |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| **Participer à la passation des commandes fournisseurs** | Fiabilité des informations transmises :  *préparation des propositions de commandes*Anticipation et évaluation correcte des quantités à commander : *connaissance du fonctionnement du cadencier de commande, vigilance concernant l’état des stocks et anticipation pour éviter les ruptures* |  |  |  |  |
| **Réceptionner** | Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises : *connaissance des étapes de la réception, des documents relatifs à la livraison et des règles d’organisation de la zone de stockage, contrôles quantitatifs et qualitatifs*Respect des règles d’hygiène et de sécurité : *respect des procédures, et des règles concernant le produit (traçabilité, chaîne du froid…) adaptation des gestes et postures et de la tenue professionnelle à l’activité professionnelle*Qualité du traitement des anomalies : *maîtrise des informations à transmettre en cas d’anomalies et des procédures à réaliser en cas de livraison non conforme* |   |   |   |   |
| **Stocker** | Respect des règles de stockage :*utilisation du matériel de manutention adapté et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liée à la spécificité du produit*Propreté et rangement de la réserve : *rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectuée, la réserve est propre et correctement rangée*Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets : *les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* |   |   |   |   |
| **Préparer les commandes destinées aux clients** | Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : *connaissance des différents modes de préparation des commandes omnicanales de l’entreprise* *(click and collect, picking…), colis composés, enregistrés et entreposés pour faciliter leur retrait par le client* |   |   |   |   |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Page 11

# Appréciation motivée obligatoire

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)

|  |
| --- |
| **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\*** \*Note arrondie au demi-point supérieur |

            |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :  -  -    |

Page 12

|  |
| --- |
| **Annexe 4** **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE**  |
| **Épreuve EP2** (Unité professionnelle) - Coefficient : 5  |
| **Groupe de compétences 2 :** **METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION** **ÉPREUVE : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT (EP2)**  **CCF**  |
| **Session :** **Date de l’épreuve :**  | **Établissement :**  |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)** **Numéro du (de la) candidat(e) :**  |
| **Composition de la commission d’évaluation :**  Mme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  **&**Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

Page 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert**  |
| **Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits** | Approvisionnement des rayons conforme aux consignes : *justesse de la détermination des quantités ; conformité des principes de mise en rayon et des règles de présentation*Rotation des produits effective : *effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations* | N’approvisionne pas le rayon dans le respect des consignes et des règles, ne détecte pas les anomalies | Approvisionne le rayon en respectant partiellement les consignes et les règles | Approvisionne le rayon correctement, constate les ruptures, applique les règles de présentation | Approvisionne en quantité et en qualité conformément aux consignes et aux règles, anticipe les ruptures et repère les anomalies ; assure une rotation des produits effective |
| **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial** | Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial : *respect des consignes et préconisations ; mise en œuvre efficace de l’aménagement*Présentation des produits attractive : *respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits*Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial*: respect des règles et procédures de nettoyage ; effectivité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente* | Ne respecte pas les consignes de mise en valeur des produits et de l’espace commercial, n’assure pas le nettoyage et le rangement des lieux de vente | Met en valeur partiellement les produits et l’espace commercial, maintient approximativement la propreté et le rangement | Met en valeur correctement les produits et l’espace commercial, maintient la propreté sur consigne | Met en valeur avec rigueur et créativité les produits et l’espace commercial conformément aux préconisations et aux règles, veille avec réactivité à la propreté et au nettoyage des lieux de vente |
| **Participer aux opérations de conditionnement des produits**Page 14 | Qualité des opérations de conditionnement : *pertinence de la sélection de produits, fournitures, conditionnement, emballage ; rigueur et méthode de l’opération de conditionnement et de l’étiquetage ; respect des consignes, procédures et réglementation en lien avec la manipulation des produits ; fiabilité des opérations de traçabilité ; valorisation du produit conditionné* | Effectue un conditionnement impropre à la vente | Sélectionne des produits, des fournitures, un conditionnement ou un emballage qui ne sont pas systématiquement adaptés aux consignes | Effectue le conditionnement et l’étiquetage conformément aux consignes, aux procédures, dans le respect de la réglementation sur consignes | Effectue avec méthode et en autonomie le conditionnement et l’étiquetage conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la réglementation |
| **Installer et mettre à jour la signalétique** | Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible*fiabilité, visibilité et attractivité de la signalétique ; détection des anomalies, respect des consignes et de la réglementation ; fiabilité des remontées d’information* | Installe et met à jour une signalétique non conforme aux consignes et préconisations | Installe et met à jour une signalétique peu adaptée et qui comporte des erreurs  | Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, saisit des informations fiables | Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, fiable et lisible, vérifie l’exactitude et repère les anomalies |
| **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire** | Prévention des ruptures et de la démarque*application des dispositifs et protocoles de prévention contre la démarque et le gaspillage ; fiabilité du comptage et de la transmission d’informations* | N’assure pas un comptage ni une transmission d’informations fiables, les documents ne sont pas correctement complétés | Applique partiellement les actions de prévention de la démarque et du gaspillage, la démarque connue n’est pas toujours repérée ; collecte et transmet des informations partielles et/ou imprécises | Applique les actions de prévention de la démarque et du gaspillage selon les consignes et procédures, assure un comptage et une transmission d’informations fiables | Met en œuvre avec rigueur et anticipation les actions de prévention de la démarque et du gaspillage selon les consignes et procédures |
| *Les critères et indicateurs ci-contre traversent l’ensemble des méta-compétences du bloc 2* | Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort*adéquation de la posture et de la tenue professionnelle au contexte d’exercice ; respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort dans toutes les activités quotidiennes* | Ne respecte pas les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort, ni n’adopte une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice | Respecte les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort et adopte une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice en étant guidé | Respecte les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort et adopte une posture et une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice sur consignes | Respecte en autonomie les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort en toutes circonstances et adopte une posture et une tenue professionnelle adaptées au contexte d’exercice |
| Utilisation pertinente des outils et des supports numériques*choix et usages pertinents des outils et supports à disposition selon l’activité à conduire ; fiabilité de la recherche et de la lecture d’informations ; pertinence de la collecte et du prélèvement d’informations ; fiabilité de l’actualisation des données ; respect des procédures et des règles de sécurité* | N’utilise pas les outils et supports numériques à sa disposition pour rechercher, lire, collecter, prélever des informations, actualiser des données dans ses activités professionnelles quotidiennes | Réalise des actions élémentaires de recherche, lecture, collecte, prélèvement des informations et actualisation des données avec les supports et outils numériques connus. Applique une procédure simple en étant guidé | Réalise des actions simples de recherche, lecture, collecte, prélèvement des informations et actualisation des données avec les outils et supports numériques connus. Applique seul une procédure simple tant que ne survient pas de difficulté | Choisit et utilise de façon pertinente et en autonomie les outils et supports numériques à sa disposition pour rechercher, lire, collecter, prélever des informations, actualiser des données dans ses activités quotidiennes |

Page 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation**  | **PROFIL** |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| **Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits** | Approvisionnement des rayons conforme aux consignes*Justesse de la détermination des quantités ; conformité des principes de mise en rayon et des règles de présentation*Rotation des produits effective*Effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations* |  |  |  |  |
| **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial** | Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial *Respect des consignes et préconisations ; mise en œuvre efficace de l’aménagement*Présentation des produits attractive*Respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits*Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial*Respect des règles et procédures de nettoyage ; effectivité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente* |   |   |   |   |
| **Participer aux opérations de conditionnement des produits** | Qualité des opérations de conditionnement*Pertinence de la sélection de produits, fournitures, conditionnement, emballage ; rigueur et méthode de l’opération de conditionnement et de l’étiquetage ; respect des consignes, procédures et réglementation en lien avec la manipulation des produits ; fiabilité des opérations de traçabilité ;valorisation du produit conditionné* |   |   |   |   |
| **Installer et mettre à jour la signalétique** | Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible*Fiabilité, visibilité et attractivité de la signalétique, détection des anomalies, respect des consignes et de la réglementation ; Fiabilité des remontées d’information* |   |   |   |   |
| **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire** | Prévention des ruptures et de la démarque*Application des dispositifs et protocoles de prévention contre la démarque et le gaspillage ; fiabilité du comptage et de la transmission d’informations* |  |  |  |  |
| *Les deux critères ci-contre traversent l’ensemble des méta-compétences du bloc 2* | Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort*Adéquation de la posture et de la tenue professionnelle au contexte d’exercice ; respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort dans toutes les activités quotidiennes* |  |  |  |  |
| Utilisation pertinente des outils et des supports numériques*Choix et usages pertinents des outils et supports à disposition selon l’activité à conduire ; fiabilité de la recherche et de la lecture d’informations ; pertinence de la collecte et du prélèvement d’informations ; fiabilité de l’actualisation des données ; respect des procédures et des règles de sécurité* |  |  |  |  |

Page 16

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

# Appréciation motivée obligatoire

|  |  |
| --- | --- |
|  **Observations, commentaires** (justification de la note)

|  |
| --- |
| **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\*** \*Note arrondie au demi-point supérieur |

   |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :  -    |

Page 17

|  |
| --- |
| **Annexe 5** **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE**  |
| **Épreuve EP3 (**Unité professionnelle) - Coefficient : 6  |
| **Groupe de compétences 3 :** **CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION** **ÉPREUVE : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat (EP3)**  **CCF**  |
| **Session :** **Date de l’épreuve :**  | **Établissement :**  |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)** **Numéro du (de la) candidat(e) :**  |
| **Composition de la commission d’évaluation :**  Mme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  **&**Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

Page 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert**  |
| **Préparer son environnement de travail** | **Efficacité de la préparation de l’environnement de travail***Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d’opérationnalité des outils d’aide à la vente (y compris digitaux) et d’encaissement* | Ne prépare pas son environnement de travail. N’adopte pas une tenue adaptée | Prépare son matériel et adopte une tenue professionnelle adaptée | Prépare son matériel, adopte une tenue professionnelle adaptée et s’assure que les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels | S’assure que les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels et respecte les consignes et procédures |
| **Prendre contact avec le client** | **Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise***Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l’unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client* | N’accueille pas le client en face à face et/ou à distance | Accueille le client en face à face et/ou à distance sans respecter les exigences de l’unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l’unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l’unité commercialeet établit un contact positif avec le client tout en instaurant un climat de confiance |
| **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal**Page 19 | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client***Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie* | Ne cherche pas à identifier la demande.N’identifie pas la demande et ne fait preuve d’aucune écoute active | Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle | Procède à un questionnement et une écoute active permettant de cerner les principaux besoins /attentes. | Réalise un questionnement de nature à identifier l’ensemble des besoins et attentes du client en appliquant une écoute active et de l’empathie |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus***Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale* | Ne propose pas de conseil | Propose des conseils inadaptés aux produits et/ou services | Propose des conseils adaptés à l’offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client | Propose des conseils adaptés à l’offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client, l’accompagne dans son choix et s’assure de son adhésion |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démon-stration ou d’une dégustation convaincante et efficace***Maîtrise des principales caractéristiques / principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal* | N’identifie pas et ne s’appuie pas sur les principales caractéristiques des produits et services proposés | Identifie des avantages inadaptés sans tenir compte de la demande du client | S’appuie sur des avantages adaptés lors de la présentation,démonstration ou dégustation | S’appuie sur des avantages convaincants et efficaces lors de la présentation,démonstration ou dégustationet propose des services associés ou complémentairespertinents |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques***Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale* | N’utilise pas les outils d’aide à la vente digitaux (pour accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal) | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente inadaptés | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente adaptés au contexte omnicanal | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente pertinents et accompagne le client dans l’utilisation des outils digitaux (dans un contexte omnicanal) |
| **Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement***Maîtrise d’une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d’orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels* | Ne prend pas de commande | Prend la commande de façon partielle et imprécise | Prend la commande correctement avec toutes les informations indispensables à son traitement | Prend la commande avec toutes les informations indispensables à son traitement en utilisant un outil de communication et/ou un logiciel de façon pertinente. |
| **Respect des procédures de remises et de retours des colis***Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l’identité du client*Page 20 | N’applique pas les procédures de remise et de retours des colis | Applique les procédures de remise et des retours des colis  | Applique correctement les procédures de remise et des retours des colis dans le respect de la politique commerciale du point de vente avec de l’aide | Applique correctement les procédures de remise et de retour des colis au client dans le respect de la politique commerciale du point de vente, en autonomie et valide le retrait à l’aide d’outils digitaux. |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation***Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d’un climat de confiance et favorable jusqu’au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l’unité commerciale* | Prend congé sans respecter la procédure | Prend congé en respectant approximativement la procédure  | Prend congé et crée un climat de confiance et favorable à la fidélisation  | Prend congé et propose des moyens de fidélisation pertinents/cohérents avec la politique de l’unité commerciale  |
| **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse***Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse* | L’encaissement n’est pas effectué | L’encaissement est effectué mais les opérations de clôture de caisse sont inadaptées | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont correctement réalisés dans le respect des procédures de l’unité commerciale | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont parfaitement réalisés. Il s’assure de la fiabilité des enregistrements. |
| **Recevoir les réclamations courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation***Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur* | N’ identifie pas une réclamation | Identifie la réclamation mais ne la transmet pas au bon interlocuteur ou propose une solution inadaptée | Prend en compte la réclamation et la transmet au bon interlocuteur ou propose une solution pas totalement conforme aux procédures et à la réglementation | Prend en compte, transmet la réclamation au bon interlocuteur et/ou propose une solution adaptée aux procédures de l’unité commerciale. |
| **Communiquer**Page 21 | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente.***Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé* | S’exprime avec difficulté en n’adaptant pas sa communication non verbale | S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication nonverbale | S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale correcte  | S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de lavente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| **Préparer son environnement de travail** | **Efficacité de la préparation de l’environnement de travail***(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d’opérationnalité des outils d’aide à la vente (y compris digitaux) et d’encaissement)* |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le client** | **Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise***(Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l’unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client)* |   |   |   |   |
| **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client***(Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie)* |   |   |   |   |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus***(Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale)* |   |   |   |   |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace***(Maîtrise des principales caractéristiques/principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal)* |  |  |  |  |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques***(Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale)* |  |  |  |  |
| **Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement***(Maîtrise d’une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d’orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels)* |  |  |  |  |
| **Respect des procédures de remises et de retours des colis***(Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l’identité du client)* |  |  |  |  |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation***(Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d’un climat de confiance et favorable jusqu’au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l’unité commerciale)* |  |  |  |  |
| **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse***(Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse)* |  |  |  |  |
| **Recevoir les réclamations courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation***(Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)* |  |  |  |  |
| **Communiquer** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente** *(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)* |  |  |  |  |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire**

Page 22

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)

|  |
| --- |
| **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\*** \*Note arrondie au demi-point supérieur |

   **Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :**  -  -  |

Page 23

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Annexe 6**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 1Dates : | PFMP 2 Dates : |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retardDate/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales(attitudes)* Points forts
* Axe de développement / conseils
 |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteuret cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant  |  |  |

Page 24

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 3Dates de la période : | PFMP 4Dates  de la période: |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retardDate/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales(attitudes)* Points forts
* Axe de développement / conseils
 |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteuret cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant  |  |  |

Page 25

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET DU CHEF D’ETABLISSEMENT

**Annexe 7**

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

 certifie que NOM : …………………………… Prénom : …………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe du certificat d’aptitudes professionnelles équipier polyvalent du commerce a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **P.F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| PFMP1 |  |  | … semainesdu ……………au …………… |  |
| PFMP2 |  |  | … semainesdu ……………au …………… |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 26

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET

DU CHEF D’ETABLISSEMENT

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

 certifie que NOM : …………………………… Prénom : …………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe du certificat d’aptitudes professionnelles équipier polyvalent du commerce a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **P.F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| PFMP3 |  |  | … semainesdu ……………au …………… |  |
| PFMP4 |  |  | … semainesdu ……………au …………… |  |
| RATTRAPAGE |  |  |  |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 27