



**ACADÉMIE
DE NANTES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Certificat d'Aptitude Professionnelle
Spécialité
EQUIPIER POLYVALENT DU
COMMERCE**

**GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT
DOSSIER CANDIDAT
RELEVANT DES EPREUVES EN
MODE PONCTUEL**

Introduction

Ce guide d'accompagnement est destiné aux candidats relevant des établissements scolaires hors contrat de l'enseignement à distance, des CFA, de section d'apprentissage non habilités ou de candidats en formation continue pour adulte.

Il se veut être une aide à la constitution du dossier à présenter pour l'obtention du diplôme du CAP Equipier polyvalent de commerce (CAP EPC) en mode ponctuel dont les épreuves sont décrites ci-après.

PRESENTATION DES EPREUVES

Sur la partie professionnelle, l'admission au CAP équipier polyvalent du commerce est conditionnée par l'obtention de la moyenne (note égale ou supérieure à 10 sur 20) au domaine professionnel (moyenne des trois épreuves EP1, EP2 et EP3).

<i>EP1 – Réception et suivi des commandes</i>	<i>UP1</i>	<i>3</i>	<i>Ponctuel oral</i>	<i>20 mn</i>
<i>EP2 – Mise en valeur et approvisionnement</i>	<i>UP</i>	<i>5</i>	<i>Ponctuel Pratique et oral</i>	<i>45 mn</i>
<i>EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat</i>	<i>UP3</i>	<i>6</i>	<i>Ponctuel Pratique et oral</i>	<i>35 mn</i>

Description des épreuves

<i>ÉPREUVE EP1</i>	<i>Réception et suivi des commandes</i>			
<i>Unité U1</i>	<i>Coefficient : 3</i>	<i>Évaluation finale ponctuelle</i>	<i>Épreuve orale</i>	<i>Durée : 20 minutes</i>

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.

Présentation de l'épreuve

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

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.

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

ÉPREUVE EP2	Mise en valeur et approvisionnement
Unité U2	Coefficient : 5 Épreuve pratique et orale Durée : 45 minutes

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.

Présentation de l'épreuve

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

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule en entreprise.

- **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 mise en œuvre par le candidat.

- **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.

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

ÉPREUVE EP3	<i>Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat</i>
Unité U3	Coefficient : 6 Épreuve pratique et orale Durée : 35 minutes

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.

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 questionnaire 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.

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*

DOSSIER CANDIDAT

Vous êtes candidat aux épreuves ponctuelles du CAP équipier polyvalent du commerce. Votre dossier de candidature se compose de deux parties :

- une **partie administrative identique pour** les trois épreuves **EP1** (Réception et suivi des commandes), **EP2** (Mise en valeur et approvisionnement) et **EP3** (Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat)
- un **portfolio à constituer pour** les épreuves **EP1** (Réception et suivi des commandes), **EP2** (Mise en valeur et approvisionnement)

Le portfolio sera joint à la partie administrative.

DOSSIER ADMINISTRATIF

Selon votre formation ou établissement d'origine, le dossier administratif de votre dossier d'examen au CAP EPC se constitue des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation 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 PORTFOLIO

Introduction :

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.
- **Possibilité de mettre des photos**

Contenu du portfolio :

ÉPREUVE EP1	Réception et suivi des commandes
-------------	----------------------------------

Des fiches permettent au candidat de rendre compte des activités réalisées en entreprise, représentatives du **domaine 1: Réception et suivi des commandes**. Des photos ou tout autres éléments peuvent illustré(e)s chaque activité présentée.

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.

Liste des activités possibles :

- 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 retour
- Tri et évacuation des déchets

ÉPREUVE EP2	Mise en valeur et approvisionnement
-------------	-------------------------------------

Des fiches permettent au candidat de rendre compte des activités réalisées en entreprise, représentatives du **domaine 2. Mise en valeur et approvisionnement**. Des photos ou tout autres éléments peuvent illustré(e)s chaque activité présentée.

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.

Liste des activités possibles :

- 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

C'est à partir de la description détaillée de vos activités et du contexte dans lequel vous les exercez que le jury détectera les connaissances et compétences que vous mettez en oeuvre et vérifiera ensuite si elles sont conformes aux exigences du diplôme.

GUIDE POUR REALISER MES FICHES D'ACTIVITES

Questionnement à envisager pour faciliter la rédaction des fiches d'activités

PARTIE 1 - J'identifie le contexte dans lequel s'est déroulé mon activité :

- Où a lieu cette activité ? (dans le magasin et dans ce cas précisez dans quelle zone et dans quel(s) rayon(s), en réserve, ...)
- À quel moment a lieu cette activité ? Je précise la fréquence de réalisation de cette activité : tous les jours, (le matin, le soir), une fois par semaine, par mois, ...
- Quelles sont les personnes impliquées dans l'activité avec moi ?
- Quel est le matériel utilisé ?
- Quels sont les documents utilisés ?

PARTIE 2 : Je décris l'activité que j'ai réalisée

- Quels sont les objectifs à atteindre pour cette activité ?
- Je décris l'activité ou le travail que j'ai réalisé lors de cette activité ? Je décris toutes les étapes, toutes les tâches réalisées, la méthode que j'ai suivie, les documents que j'ai utilisés, ...je mets des illustrations (photos ou documents que je peux également joindre en annexe de mon dossier)
- Quels sont les résultats pour l'entreprise obtenus par la réalisation de cette activité ? (meilleure rotation des produits, augmentation des ventes, satisfaction des clients, ...)
- Quelles sont les difficultés que j'ai rencontrées et quelles sont les solutions que j'ai apportées pour les résoudre ?

PARTIE 3 : Je fais mon bilan personnel de cette activité

- Ai-je réussi cette activité ?
 - si oui quels sont les éléments qui me permettent de le dire ?
 - si non quelles sont les difficultés / problèmes que j'ai rencontrés ? à quoi ai-je reconnu que c'était difficile pour moi ? comment puis-je améliorer mon travail ?
- Qu'ai-je appris en réalisant cette activité, sur le plan professionnel ?
 - Ce que j'ai bien maîtrisé ?
 - Quels sont mes progrès ?
 - Ce que je dois améliorer ?
 - Quel est l'intérêt que j'ai eu à réaliser cette activité ?
- Sur le plan professionnel : quels sont les compétences professionnelles mise en œuvre dans cette activité ?
- Sur le plan personnel : quelles sont les compétences transversales que j'ai mises en œuvre au travers cette activité.