

**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA
RECHERCHE**

—————
DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

—————
Service des formations

—————
Sous-direction
des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

Arrêté du 5 août 2004 portant définition et
fixant les conditions de délivrance du
certificat d'aptitude professionnelle
employé de commerce multi-spécialités.

NORMEN E 0401787 A

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE**

VU le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au certificat d'aptitude professionnelle ;

VU l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative techniques de commercialisation du 18 décembre 2003.

ARRÊTE

Art. 1. - La définition et les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2. - Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figurent en annexe I au présent arrêté.

Art. 3. - La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* comporte une période de formation en milieu professionnel de 16 semaines, définie en annexe II au présent arrêté.

Art. 4. - Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* est organisé en cinq unités obligatoires et une unité facultative qui correspondent à des épreuves évaluées selon des modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe III au présent arrêté.

Art. 5. - La définition des épreuves et les modalités d'évaluation de la période de formation en milieu professionnel sont fixées en annexe IV au présent arrêté.

Art. 6. - Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l'article 10 du décret du 4 avril 2002 susvisé.

Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

Il précise également s'il souhaite présenter l'épreuve facultative.

Art. 7. - Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 6 juillet 2000 portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe V au présent arrêté.

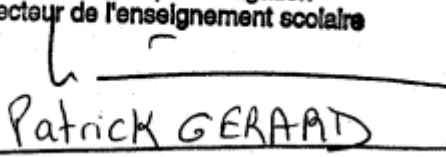
Toute note obtenue aux épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté susvisé du 6 juillet 2000 est, à la demande du candidat, et pour sa durée de validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Art. 8. - La première session du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* régi par le présent arrêté aura lieu en 2006.

L'arrêté du 6 juillet 2000 portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* est abrogé à l'issue de la dernière session qui aura lieu en 2005.

Art. 9. - Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris le 5 août 2004.

P. le Ministre et par délégation
Le Directeur de l'enseignement scolaire

Patrick GERARD

Journal officiel du 19 août 2004.

Nota- : Le présent arrêté et ses annexes III et V seront publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche hors série du 7 octobre 2004 vendu au prix de 2,30 € Il sera disponible au Centre national de documentation pédagogique - 13, rue du Four 75006 Paris ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante :<http://www.cndp.fr>

**MINISTERE
DE L'EDUCATION NATIONALE**

—————
DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE
—————

Service des formations

—————
Sous-direction
des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

DESCO A6 n°

Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités*.

NOR/MEN E 0001047 A

LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE

- VU le décret n° 87-852 du 19 octobre 1987 modifié portant règlement général des certificats d'aptitude professionnelle délivrés par le ministre de l'éducation nationale ;
- VU l'arrêté du 3 avril 1989 modifié fixant les conditions de délivrance du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle par la voie des unités capitalisables ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 modifié fixant les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves organisées sous forme d'un contrôle en cours de formation en établissement ou en centre de formation d'apprentis et en entreprise pour la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 fixant les conditions d'habilitation des centres de formation d'apprentis à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 26 avril 1995 relatif aux dispenses des domaines généraux des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 5 août 1998 relatif à des dispenses de domaines généraux aux examens du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles ;
- VU l'avis de la commission professionnelle consultative Techniques de commercialisation du 12 janvier 1999 ;

... / ...

ARRETE

Art. 1. - Il est créé un certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2. - Le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figure en annexe I au présent arrêté.

Art. 3. - La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* comporte une période de formation en entreprise de 16 semaines obligatoires dont huit semaines sont évaluées dans les conditions fixées en annexes II et III au présent arrêté.

Pour les apprentis issus de centres de formation d'apprentis habilités, la formation en entreprise, dont la durée est fixée par le contrat d'apprentissage, est évaluée par contrôle en cours de formation au cours des derniers mois précédant la session d'examen.

Art. 4. - Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* peut être obtenu soit en postulant simultanément la totalité des domaines de l'examen prévu au titre III du décret susvisé et dans les conditions prévues aux articles 5 et 6 ci-dessous, soit par la voie des unités conformément aux dispositions du titre IV du décret susvisé et de l'arrêté du 3 avril 1989 susvisé, dans les conditions fixées à l'article 7 ci-dessous.

Art. 5. - L'examen du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* comporte sept épreuves ou unités regroupées en cinq domaines.

La liste des domaines et le règlement d'examen figurent en annexe II au présent arrêté.

La définition des épreuves ou unités figure en annexe III au présent arrêté.

Art. 6. - Pour se voir délivrer le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* par la voie de l'examen prévu au titre III du décret du 19 octobre 1987 susvisé, le candidat doit obtenir d'une part, une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des domaines, d'autre part, une note égale ou supérieure à 10 sur 20 au domaine professionnel.

Le diplôme est délivré au vu des résultats obtenus, soit par combinaison d'épreuves se déroulant sous forme d'un contrôle en cours de formation et d'épreuves ponctuelles terminales, soit en totalité à des épreuves ponctuelles terminales.

L'évaluation de chaque épreuve est sanctionnée par une note variant de 0 à 20 en points entiers.

Le diplôme ne peut être délivré au candidat déclaré absent à l'évaluation d'une épreuve sauf lorsque l'absence est dûment justifiée. Dans ce cas elle donne lieu à l'attribution de la note zéro à l'épreuve.

Art. 7. - Pour obtenir le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* par la voie des unités définie au titre IV du décret susvisé, le candidat doit avoir acquis l'ensemble des unités constitutives du diplôme.

Les unités sont délivrées au vu des résultats à des évaluations réalisées par épreuves ponctuelles et/ou par contrôle en cours de formation.

Art. 8. - Tout candidat ajourné conserve pendant cinq ans le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines ou aux unités, à compter de leur date d'obtention.

Art. 9. - Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 10 septembre 1993 modifié portant création du certificat d'aptitude professionnelle *vente-relation clientèle* et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

Cette annexe précise également les correspondances entre les unités capitalisables définies par l'arrêté du 10 septembre 1993 précité et les unités définies par le présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines et aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 10 septembre 1993 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues au premier alinéa, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

La durée de validité des unités capitalisables définies par l'arrêté du 10 septembre 1993 précité est reportée sur les unités définies par le présent arrêté dans les conditions prévues au second alinéa.

Art. 10. - Le candidat titulaire de l'un des diplômes suivants :

brevet d'études professionnelles *vente-action marchande* ,
brevet d'études professionnelles *logistique et commercialisation*,
certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé*,
certificat d'aptitude professionnelle *agent d'entreposage et de messagerie*
certificat d'aptitude professionnelle *vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles*,

est, à sa demande, dispensé de l'épreuve ou de l'unité « environnement économique, juridique et social des activités professionnelles » du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités*.

Art. 11. - La première session du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* aura lieu en 2002.

L'accès au diplôme par unités, conformément au titre IV du décret du 19 octobre 1987 susvisé, peut être organisé à l'initiative des recteurs dès la publication du présent arrêté.

L'arrêté du 10 septembre 1993 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *vente-relation clientèle* est abrogé à l'issue de la dernière session qui aura lieu en 2001.

Art. 12. - Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2000

Pour le Ministre et par délégation,
Le Directeur de l'Enseignement
Scolaire,
Jean-Paul de Gaudemar

Nota : Le présent arrêté et ses annexes II et IV seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale du 29 JUIL 2000

L'arrêté et l'ensemble de ses annexes sont disponibles au Centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.
Ils sont diffusés en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr/dep/>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” réalise des opérations de réception et de stockage des marchandises. Il est chargé de la tenue et de la présentation marchande du linéaire ou des familles de produits dans le respect de la législation en vigueur. De plus, sur la surface de vente, il participe à l'accueil, à l'orientation du client et à sa fidélisation. À la caisse, il enregistre les marchandises et encaisse selon le mode de paiement.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- ✓ employé de grande surface,
- ✓ employé de libre-service,
- ✓ employé de rayon,
- ✓ gondolier-caissier,
- ✓ employé de libre-service caissier...

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” exerce ses activités dans des entreprises du commerce de détail quelle que soit leur taille :

- ✓ hypermarchés ou supermarchés, maxi-discompteurs (hard-discount)
- ✓ petites surfaces de proximité,
- ✓ grands magasins,
- ✓ magasins à succursales.

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” est placé sous la responsabilité du chef de rayon ou du responsable du point de vente. Il est en relation avec les services administratifs et commerciaux qui gèrent l'activité de son rayon. Il est au contact du client qu'il peut renseigner car il connaît tout ou partie de la surface de vente.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de commerce multi-spécialités se caractérise par :

- l'évolution de la distribution face aux nouvelles réglementations (loi RAFFARIN),
- les évolutions des commerces (petits et grands) qui s'adaptent aux exigences des consommateurs,
- l'apparition de nouvelles organisations de la distribution (maxi-discompteurs, franchisés, magasins d'usines...)
- la concurrence de plus en plus vive sur la zone de chalandise où le prix (loi Galland) n'est plus le seul instrument de référence,
- la centralisation des achats qui nécessite la mise en place de méthodes de gestion informatiques performantes (livraison à J + 1),
- le développement du merchandising (gestion et séduction),
- la fidélisation de la clientèle comme réelle source de rentabilité à travers sa personnalisation (cartes privées) et sa satisfaction (contact direct avec le client),
- l'évolution constante en matière d'outils de communication et de gestion.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du CAP " employé de commerce multi-spécialités " s'exerce dans des magasins de tailles très diverses (de moins de 400 m² à + de 15 000 m²). Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence : un même employé pourra successivement occuper un poste de caissier et un poste de gondolier, ou même être employé en réserve.

Cette activité, qui comporte le déplacement de charges, s'effectue le plus souvent en position debout avec de nombreux déplacements à l'intérieur de la surface de vente et des réserves, dans le respect des règles ergonomiques. L'emploi requiert de s'adapter à un niveau sonore parfois élevé et aux variations de température.

L'activité nécessite de travailler le samedi, parfois le dimanche et les jours fériés. L'organisation du travail sous forme de temps partiel avec des plages horaires variables est fréquemment rencontrée.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du CAP " employé de commerce multi-spécialités " intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception - tenue des réserves,
- Approvisionnement du rayon,
- Information,
- Tenue de caisse.

Selon le magasin, selon l'enseigne, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

Fonction : RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

TÂCHES

Dans le cadre d'une ou de familles de produits :

- Contrôle qualitatif et quantitatif des réceptions avec ou sans saisie informatique
- Organisation et/ou orientation des marchandises reçues (vers le rayon ou la réserve)
- Rangement des réserves
- Mise en stock des produits
- Comptage des produits en réserve et/ou en surface de vente (inventaires ponctuels, tournants, annuels)
- Lutte contre la démarque connue et inconnue

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documents commerciaux relatifs à la livraison et à la réception
- plan des réserves
- règlement relatif à la conservation, à l'hygiène et à la sécurité
- documents de saisie d'inventaire

Équipements :

- matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils informatiques
- vêtements de protection et d'hygiène

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec les livreurs, avec les services administratifs et comptables

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des règles d'implantation des réserves et de rotation des produits
- Respect des consignes d'utilisation du matériel de manutention
- Fiabilité du relevé de stock

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté.

Fonction : APPROVISIONNEMENT DU RAYON

TÂCHES

- Maintien du rayon en état de propreté
- Décodage des informations sur la localisation des produits dans les rayons
- Transfert des produits de la réserve aux rayons ou aux linéaires
- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Rangement, remplissage des rayons et alignement (avancée de rayon ou frontale) des produits
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement des prix
- Mise à jour et/ou contrôle du balisage, de l'information " produit "
- Maintien en état vendeur du rayon : détection des ruptures de stock
- Maintien de la mise en valeur du produit et de son environnement
- Tenue du cadencier (informatisé ou non) et passation des commandes courantes
- Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- cadencier, extraits de fichiers informatiques
- plan d'implantation type du linéaire
- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

- matériel de nettoyage
- matériel de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils d'information, d'affichage, de pancartage et d'étiquetage, et antivols
- moyens de saisie, de contrôle (manuels ou informatiques)

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable du rayon, les services d'entretien, de maintenance et de décoration.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect des règles d'implantation, de présentation et d'affichage
- Anticipation des ruptures dans la disponibilité des produits
- Maintien de l'état qualitatif du rayon et de son environnement
- Maintien de l'attractivité du rayon
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des aires de circulation de la clientèle
- Fiabilité de la mise en rayon

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté.

Fonction : INFORMATION DES CLIENTS

TÂCHES

- Accueil du client dans l'espace de vente
- Repérage du client en quête d'informations
- Prise en charge du client : orientation, renseignements sur :
 - les marques et qualités référencées dans le rayon ou le linéaire
 - les prix
 - les promotions
 - la disponibilité des produits...
- Transmission au responsable des réactions des clients sur les produits, l'implantation et les incidents...

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- plan d'implantation type
- liste d'articles référencés, de prix...
- prospectus, catalogues promotionnels

Équipements :

- bornes de prix

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du rayon.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement en matière d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Disponibilité à l'égard de la clientèle
- Attitude conforme à la politique de l'enseigne
- Pertinence des informations apportées

Fonction : TENUE DE CAISSE

TÂCHES

- Préparation et ouverture de la caisse
- Maintien de la caisse et de son environnement en état de propreté
- Accueil
- Contrôle et vérification des marchandises sorties
- Enregistrement des prix au clavier ou au scanner
- Saisie des bons de réduction et des cartes de fidélité
- Ensachage (éventuellement)
- Rédaction des documents de garantie (éventuellement)
- Édition des factures (éventuellement)
- Encaissement des sommes (espèces, chèques, cartes bancaires ou assimilées)
- Contrôle de la régularité des encaissements
- Prise de congé du client
- Préparation des prélèvements d'espèces et des titres de paiement
- Opérations de fermeture de la caisse
- Rangement du matériel de caisse

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures, règles de sécurité
- codes et prix des denrées périssables ou autres
- calendrier et nature des actions promotionnelles
- dépliants publicitaires
- liste des interdits bancaires

Équipements :

- terminal point de vente, téléphone
- matériels spécifiques de caisse
- sachets d'emballage
- tenue professionnelle adaptée au point de vente

Liaisons-relations :

Travail au poste " caisse " en liaison avec les employés de la caisse principale, les chefs de rayon et relation avec les clients.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable " caisse ", dans le respect des règles de l'établissement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité et rapidité des enregistrements et des encaissements
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Tenue correcte du poste " caisse " et de son environnement
- Adéquation prix/produits

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

**Référentiel
des activités professionnelles**

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de mise à disposition, en dépôt ou en point de vente, de produits de consommation courante :

- réception, stockage,
- mise en rayon, tenue du linéaire,
- accueil, médiation, information des clients,
- enregistrement en caisse et réception des paiements.

**Référentiel de certification
des unités professionnelles**

Compétence globale

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" :

- participe à la réception des produits, au fractionnement et assure un stockage adapté ;
- réalise les mises en gondole et maintient tout ou partie du linéaire en état marchand ;
- accueille, oriente, informe les clients ;
- enregistre les sorties des produits, encaisse et reçoit les paiements.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Réception – stockage des produits

- Réception, vérification des produits
- Mise en stock
- Suivi des entrées-sorties

**1. RÉCEPTIONNER ET
TENIR LES RÉSERVES**

- 1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)
- 1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
- 1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
- 1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct
- 1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels)
- 1.6. Participer à la lutte contre la démarque

Approvisionnement et suivi du linéaire/du rayon

- Étiquetage des produits
- Mise en gondole ou en rayon d'un grand nombre de produits variés
- Suivi de l'état du linéaire

**2. MAINTENIR L'ÉTAT
MARCHAND DU RAYON,**

- 2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
- 2.2. Tenir à jour la signalétique " produit "
- 2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers
- 2.4. Participer à la passation des commandes
- 2.5. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon ou du linéaire

**3. INFORMER LE
CLIENT**

- Accueil, assistance au client
- Formulation de messages

- 3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
- 3.2. Renseigner le client en quête d'information
- 3.3. Intervenir en médiateur face à des incidents " clients " courants
- 3.4. Transmettre les réactions du client au responsable

**4. TENIR LE POSTE
" CAISSE "**

- Accueil des clients à la caisse
- Encaissement des sommes dues correspondant aux produits et services rendus

- 4.1. Préparer et ouvrir la caisse
- 4.2. Saisir les prix
- 4.3. Encaisser
- 4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)
- 4.5. Fermer la caisse

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES

Les unités professionnelles sont constituées de :

- **UP 1** : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- **UP 2** : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "

<p>UP1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner et tenir les réserves : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) • d'acheminer les produits vers la surface de vente • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • de participer aux inventaires (ponctuels, annuels) • de participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue • ▪ de maintenir l'état marchand du rayon : <ul style="list-style-type: none"> • d'approvisionner le rayon, le linéaire • de tenir à jour la signalétique • de participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers • de participer à la passation des commandes • de participer à la lutte contre la démarque • de maintenir l'attractivité du rayon, du linéaire • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'informer le client : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir et aider le client dans l'espace de vente • de renseigner un client en quête d'information • d'intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants • de transmettre les réactions au responsable ▪ de tenir le poste " caisse " : <ul style="list-style-type: none"> • de préparer et ouvrir la caisse • de saisir les prix • d'encaisser • de réaliser des opérations complémentaires (éventuelles) • de fermer la caisse

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- C.1 Réceptionner et tenir les réserves**
- C.2 Maintenir l'état marchand du rayon**
- C.3 Informer le client**
- C.4 Tenir le poste " caisse "**

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le livreur ou le transporteur • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des colis • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies et informer le responsable <p>• Saisir les entrées, le cas échéant</p> <p>1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon • Mettre en place les protections antivol • Approvisionner la surface de vente • Enregistrer les sorties le cas échéant <p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Étiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée, selon leur nature et leur valeur. • Surveiller les détériorations, les altérations et les signaler • Assurer le bon stockage des produits 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • Des réserves, parfois de la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel informatique • Le matériel de marquage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux (réserves, surface de vente) • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des documents commerciaux (bon de livraison, bon de commande, facture) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'identification des documents est correcte • Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures • L'adéquation quantité/qualité est vérifiée • Toutes les anomalies sont détectées • La transmission des informations est assurée conformément aux consignes • Les saisies sont fiables <ul style="list-style-type: none"> • Les quantités permettent d'approvisionner la surface de vente • Les produits sont bien protégés • Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques • L'enregistrement des données est fiable <ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées • Le déplacement des produits respecte la chaîne de froid • Les règles de stockage sont respectées • Les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.1.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

(2) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants • Nettoyer • Entretenir les équipements courants 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • De la réserve • De la surface de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination. • La surface de stockage est propre. • Les équipements sont maintenus en état correct 	S.1.3.
<p>1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranger les produits en vue du comptage • Compter • Remplir les documents d'inventaire 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont comptés rapidement • Les documents sont correctement renseignés 	S.1.4.
<p>1-6 Participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en réserve et les signaler au responsable • Enregistrer toute détérioration des produits • Prendre les mesures nécessaires pour surveiller et maintenir en état les produits • Assurer la rotation • Détecter les détériorations 	<p>À partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des consignes et procédures de travail • Des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Des documents nécessaires à la tenue des stocks • Des documents d'enregistrement de la démarque 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante de la réception à la sortie des produits • Le responsable est alerté selon les règles de l'entreprise • Les détériorations des produits sont consignées selon les règles de l'entreprise 	S.1.5.

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

(2) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.4. Participer à la passation des commandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir le cadencier ou l'état de stock • Passer commande, le cas échéant, de produits courants • Préparer les propositions de commandes de réapprovisionnement • Signaler les anomalies de stock 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée 	<ul style="list-style-type: none"> • L'état du stock est complété sans erreur • Les besoins sont évalués et la proposition de commande rédigée sans erreur 	S.2.4.
<p>2.5. Participer à la lutte contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en magasin et les signaler au responsable • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque connue (casse..) 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • L'équipement de l'entreprise en matière de lutte contre le vol • Le cadencier ou le document d'état de stock 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante • Les incidents sont signalés • Le cahier de démarque est bien tenu 	S.1.5.
<p>2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la propreté du rayon (mobilier de vente, supports, produits et/ou conditionnements) • Détecter les produits impropres à la vente et les retirer du circuit • Évacuer les supports et les contenants • Remettre les produits en état vendeur • Détecter les ruptures de stock, les signaler • Recharger le rayon 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail et des procédures • Des remarques et observations des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • L'aspect visuel du rayon, du linéaire est attractif en permanence • Le rayon est entretenu selon la périodicité de l'entreprise dans le respect des règles d'hygiène • Les produits impropres sont retirés du circuit et enregistrés selon la procédure de l'entreprise • Les allées sont dégagées • L'atteinte du stock d'alerte est signalée • Le responsable du rayon est alerté dans les meilleurs délais • Les anomalies sont détectées et traitées : rangement, alignement, produits avancés... • Le comptage est effectué sans erreur 	S.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits sur la surface de vente 			

C.3. INFORMER LE CLIENT (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer • Rendre service • Orienter le client <p>3.2. Renseigner un client en quête d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter le client qui a besoin de renseignements et offrir ses services • L'écouter et déterminer le besoin • Répondre au besoin du client • L'orienter pour traiter sa réclamation <p>3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants (erreur de lecture de prix, rupture de stock, changement de référencement, dysfonctionnement anti-vol...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'enquérir de l'incident • Se renseigner • Formuler la réponse <p>3.4. Transmettre les réactions du client au responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les remarques, réactions et détecter les attentes • Observer et noter les réactions des clients • Transmettre au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une surface de vente • D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel et le mobilier de vente • Les équipements téléphoniques • Les bornes prix <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail • Des catalogues et des tarifs • Du plan de la surface de vente • Du listing des produits référencés • Des informations portées sur le conditionnement • Des documents publicitaires • De l'organigramme 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil est adapté : la prise de contact et l'offre de service sont conformes à la pratique de l'entreprise • La disponibilité est constante, l'attitude est avenante • Le client est orienté vers le rayon ou la personne susceptible de répondre à son besoin • La tenue professionnelle répond aux exigences du point de vente <ul style="list-style-type: none"> • La détection du client qui a besoin d'aide est faite au moment propice • La prise de contact est opportune • L'écoute est active • La proposition de service est efficace <ul style="list-style-type: none"> • L'attitude et le comportement sont adaptés • La solution proposée concourt à la satisfaction du client <ul style="list-style-type: none"> • Les remarques sont reçues avec courtoisie • Les réactions et remarques sont fidèlement transmises 	<p>S.3.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p>

C.4. TENIR LE POSTE “ CAISSE ” (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Préparer et ouvrir la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire • Mettre en marche la caisse • Effectuer les contrôles et les réglages préalables à l'ouverture de la caisse • Ouvrir la caisse <p>4.2. Saisir les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer le client • Enregistrer les prix et les quantités • Contrôler et vérifier les marchandises en sortie • Peser les produits le cas échéant <p>4.3. Encaisser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer le prix à payer • Saisir le mode de paiement • Accomplir les formalités adaptées à ce mode de paiement (encaisser, rendre la monnaie, vérifier le chèque...) • Délivrer le ticket de caisse • Remercier et saluer <p>4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir des bons de réduction • Éditer des factures • Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité • Ensacher, le cas échéant • Rédiger les documents de garantie • Préparer les prélèvements de caisse • Maintenir en état de propreté le poste de caisse <p>4.5. Fermer la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les espèces et titres de paiement • Remplir les documents • Éditer éventuellement le Total Général • Éteindre la caisse • Nettoyer le poste caisse • Remettre les fonds au responsable • Rendre compte au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le matériel et le mobilier d'encaissement (caisse, lecteur de cartes, imprimante de chèques, rouleaux de caisse, ...) • Les appareils de détection de fausse monnaie • Les produits de nettoyage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes et procédures de travail • Des catalogues promotionnels • Des codes rayons et des codes promotions pour la ventilation • Des listes des clients interdits de chéquier 	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents et le matériel nécessaires sont installés correctement • Les opérations d'ouverture de caisse respectent la procédure • La position devant le poste “ caisse ” respectent les règles ergonomiques • Les consignes d'accueil sont respectées (tenue, comportement, formule d'accueil...) • La saisie est rapide : <ul style="list-style-type: none"> - tous les articles sont enregistrés - tous les prix sont saisis sans erreur • L'annonce du prix est exacte • Le mode de paiement est bien enregistré et les formalités de vérification ou de rendu de monnaie sont respectées • La prise de congé est conforme à la politique commerciale de l'entreprise • Les bons de réduction sont correctement saisis • Les factures sont éditées • Les documents de fidélisation sont renseignés avec soin • L'ensachage respecte la procédure de l'entreprise • La rédaction des documents de garantie est complète • Les prélèvements de caisse sont correctement accomplis • Les différents éléments du poste caisse sont maintenus propres • Les documents de caisse (complétés ou édités) sont justes • La fermeture de la caisse est effective • Le matériel est correctement rangé • Le poste caisse est propre • La remise de fonds respecte la procédure • Toutes les anomalies et problèmes sont signalés au responsable 	<p>S.4.1.</p> <p>S.4.1.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.3.</p>

II - SAVOIRS ASSOCIÉS

S.1. Réception des produits et tenue des réserves

- S.1.1. La réception
- S.1.2. La manutention des produits
- S.1.3. La mise en stock
- S.1.4. L'inventaire
- S.1.5. La démarque

S.2. Approvisionnement du rayon

- S.2.1. Le produit
- S.2.2. Le rayon
- S.2.3. La signalétique
- S.2.4. Le réapprovisionnement

S.3. Information du client

- S.3.1. La communication interpersonnelle
- S.3.2. L'organisation humaine
- S.3.3. La communication avec le client
- S.3.4. Les techniques de règlement des incidents verbaux courants
- S.3.5. Les modes et outils de transmission de l'information

S.4. Tenue du poste “ caisse ”

- S.4.1. Les matériels
- S.4.2. Les documents de caisse
- S.4.3. Les modes de paiement
- S.4.4. La facturation
- S.4.5. Les contrôles au poste “ caisse ”

S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

- S.5.1. L'environnement économique
- S.5.2. L'environnement juridique et social

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. LA RÉCEPTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles • Les anomalies • Le cahier des charges <p>S.1.2. LA MANUTENTION DES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prévention des risques professionnels <ul style="list-style-type: none"> - les gestes et postures - les risques professionnels - les consignes en cas d'accident et/ou d'incendie - • Les différents outils de manutention • Les étiquettes de manutention • Les règles de manipulation et les précautions à prendre <p>S.1.3. LA MISE EN STOCK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements et les installations de la réserve • Le rangement des produits <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin (s'il n'y a pas de réserve) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents utilisés (bon de livraison, de réception, d'anomalies, de retour, bordereau de réception, bon de commande...) ⇒ Rapprochement commande/livraison ⇒ Nature des contrôles à effectuer : visuels, quantitatifs, qualitatifs (dates de péremption, qualité des produits, agréage...) ⇒ Nature des renseignements à noter sur le document de réception et à transmettre ⇒ Exemples de clauses d'un cahier des charges ⇒ Principaux gestes et postures de base (INRS : institut national de recherche sur la sécurité) ⇒ Identification des situations à risque et des produits dangereux ⇒ Consignes applicables, sur exemples ⇒ Différenciation des matériels utilisés⁽¹⁾ sur exemples ⇒ Interprétation des pictogrammes ⇒ Principales règles de sécurité pour la manipulation et l'hygiène élémentaire au regard de la protection des produits et des hommes ⇒ Disposition rationnelle des emplacements sur exemples ⇒ Structures de stockage (casiers, racks, palettiers, rayons...) à utiliser en fonction de la nature du produit ⇒ Principe de l'adressage ⇒ Principaux critères de rangement (adresse, plan d'implantation) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> - les techniques de rangement - les outils de saisie de l'information - la circulation en réserve ou dans le magasin - les supports et contenants - les systèmes antivols sur les produits 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux critères de rangement : poids, volume, valeur, fréquence des sorties, conservation, produits dangereux ⇒ Principaux outils (lecteur de codes barres, terminal...), rôle et conseils d'utilisation ⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation ⇒ Description des principaux supports et contenants, leur rôle et leur traitement ⇒ Description des principaux systèmes utilisés par le commerce multi-spécialités
<p>S.1.4. L'INVENTAIRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe ⇒ Description des techniques utilisées ⇒ Identification des documents ⇒ Utilité de l'inventaire
<p>S.1.5. LA DÉMARQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue ⇒ Principales causes ⇒ Informations à porter sur les documents de démarque (cahier...)

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. LE PRODUIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les familles de produits • Le conditionnement et l'emballage • La marque • Les labels, normes, appellations d'origine... • Le circuit de distribution <p>S.2.2. LE RAYON</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation de l'espace de vente dans un libre-service et l'implantation des rayons • Les mobiliers de vente et de présentation • L'ambiance de l'espace de vente • Le linéaire <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation - le linéaire au sol et développé, la frontale • Les présentations événementielles (promotions, présentations saisonnières, soldes...) <p>S.2.3. LA SIGNALÉTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales classes de familles selon nomenclature ⇒ Fonctions respectives ⇒ Définition et différenciation des différentes sortes de marque (de producteur, de distributeur, " premiers prix "...) ⇒ Définition et illustration de leur rôle sur exemples ⇒ Différenciation des différents canaux ⇒ Exemples d'organisation à partir de plans, de maquettes, de photos... ⇒ Principaux mobiliers utilisés en fonction de la nature des produits (gondoles, rayonnages, présentoirs, bergeries...) et de l'événement ⇒ Principaux éléments constitutifs : lumière, couleurs, climatisation, sonorisation, mobiliers, tenue vestimentaire... ⇒ Règles de base du merchandising (critères de rangement, plans d'implantation, niveaux de présentation des produits) ⇒ Place et présentation des produits selon leur nature ⇒ Règles de mise en rayon (quand remplir le linéaire, linéaire toujours plein...) ⇒ Définitions ⇒ Informations à utiliser pour les calculs ⇒ Exemples de présentations événementielles avec thèmes de décor ⇒ Règles de mise en place dans le rayon et hors rayon ⇒ Réglementation applicable ⇒ Informations obligatoires : réglementation en matière de prix, d'étiquetage et de marquage des produits

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La codification des produits • L'information sur le lieu de vente (ILV) • La publicité sur le lieu de vente (PLV) <p>S.2.4. LE RÉAPPROVISIONNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rotation des produits • La rupture de stock • La commande 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe et utilité d'une codification sur exemples ⇒ Présentation des avantages d'un code barres ⇒ Différents types d'étiquetage (pancarte, affichette, étiquetage informatif, borne interactive) et rôle respectif ⇒ Différents moyens (affiche, affichette, " stop rayon "...) et rôle respectif ⇒ Principe et règles de rotation (DLUO : date limite d'utilisation optimale ; DLC : date limite de consommation) ⇒ Conséquences d'une non-surveillance de la rotation ⇒ Définition ⇒ Conséquences d'une rupture de stock ⇒ Principe d'évaluation des quantités à commander ⇒ Importance de la notion de stock, de la cadence des ventes, de la saisonnalité... ⇒ Différents moyens de commande ⇒ Informations nécessaires à la passation des commandes : analyse d'un bon de commande ⇒ Matériels utilisés pour la passation et la transmission des commandes

S.3. INFORMATION DU CLIENT

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.3.1. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le schéma de communication • La communication verbale et non verbale • Les registres de langage <p>S.3.2. L'ORGANISATION HUMAINE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme simple • L'équipe de vente <p>S.3.3. LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le comportement du client • La prise de contact • Les missions d'accueil <ul style="list-style-type: none"> - l'information - l'orientation <p>S.3.3. LES TECHNIQUES DE RÈGLEMENT DES INCIDENTS VERBAUX COURANTS</p> <p>S.3.4. LES MODES ET OUTILS DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes de transmission • Les outils (mémo, bloc-notes, téléphone...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différents éléments de la communication ⇒ Objectifs du message ⇒ Définition et rôle ; interprétation des signes comportementaux et verbaux ⇒ Différents registres ⇒ Principales fonctions rencontrées dans le commerce multi-spécialités ⇒ Rôle de chacun des membres de l'équipe ⇒ Différentes attitudes possibles et interprétation ⇒ Éléments qui favorisent la création d'un climat favorable ⇒ L'écoute active : définition ⇒ Missions de l'accueil à partir d'exemples ⇒ Différentes techniques (écoute, questionnement, reformulation...) ⇒ Nature des incidents les plus fréquemment rencontrés et illustration de situations de communication ⇒ Règles de comportement ⇒ Critères de choix d'un mode de transmission ⇒ Description des outils utilisés ⇒ Principales informations à noter

S.4. TENUE DU POSTE “ CAISSE ”

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. LES MATÉRIELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caisse enregistreuse, le terminal “ point de vente ” • Les périphériques • Les mobiliers • La balance <p>S.4.2. LES DOCUMENTS DE CAISSE</p> <p>S.4.3. LES MODES DE PAIEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les chèques bancaires, postaux • Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...) • Les espèces <p>S.4.4. LA FACTURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le ticket de caisse • La facture de doit 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe de fonctionnement ⇒ Différents organes (clavier, système de saisie, d'impression) et rôle respectif ⇒ Intérêt de l'utilisation du code-barres sur exemples ⇒ Description des périphériques de caisse (imprimante de chèques, lecteur de cartes de paiement, éditeur de coupons de réduction, vérificateur de billets...) ⇒ Rôle de chaque périphérique ⇒ Description des éléments du poste “ caisse ” ⇒ Ergonomie du poste “ caisse ” et importance des réglages ⇒ Description des principaux systèmes d'ensachage ⇒ Évolutions possibles du poste “ caisse ” ⇒ Principe du fonctionnement (avec et sans tare) ⇒ Description des différents types de balance ⇒ Nature des documents (de prélèvement, d'ouverture et de fermeture de caisse...) et rôle respectif ⇒ Rôle des documents de garantie ; informations à noter ⇒ Description des différentes parties du chèque ⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client) ⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement ⇒ Procédure de rendu de la monnaie ⇒ Description et rôle des différents éléments du ticket de caisse ⇒ Nature des informations d'une facture de doit ⇒ Principe de calcul d'une facture simple

S.4. TENUE DU POSTE “ CAISSE ”

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.5. LES CONTRÔLES AU POSTE “ CAISSE ”</p> <p>S.4.6. LES RELATIONS HUMAINES AU POSTE “ CAISSE ”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Vraisemblance du prix d'un produit ⇒ Nature des opérations à effectuer pour l'enlèvement des systèmes antivols ⇒ Principe de surveillance à appliquer et nature des informations à donner pour signaler un client indélicat ⇒ Règles applicables pour l'interpellation, le contrôle d'identité, la fouille et la reconnaissance d'un acte indélicat ⇒ Importance du poste “ caisse ” en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - des attentes des clients - des attentes de l'employeur ⇒ Rôle de l'employé de caisse comme médiateur en cas de problème ⇒ Profil d'emploi du poste “ caisse ”

S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE	<i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i>
S.5.1.1. La présentation de l'activité économique	
<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins, les biens et les services • Le circuit économique simplifié • Le rôle de la monnaie • Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution • La consommation et l'épargne 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des biens et des services ⇒ Importance de l'économie dans la vie quotidienne ⇒ Différenciation des acteurs de la vie économique ⇒ Relations, sur schéma, entre " ménages ", " Administrations ", Entreprises, " Banques " ⇒ Fonctions et des formes de la monnaie ⇒ Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples ⇒ Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemple) ⇒ Évolution de la consommation des ménages
S.5.1.2. L'activité économique et l'entreprise	<i>En entreprise commerciale</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle de l'entreprise • L'entreprise, son marché • L'entreprise et son environnement • L'entreprise et son approvisionnement • La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente) • L'entreprise et les prix • L'entreprise, ses performances 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples ⇒ Application de la notion de marché à une entreprise (donnée) ⇒ Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemple ⇒ Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemple ⇒ Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples ⇒ Relevés de prix (point de vente concurrent) ⇒ Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation ⇒ Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat

S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.1.3. L'entreprise et les ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • La place du travailleur • L'organisation du travail et son évolution • La rémunération du travail • Les relations humaines et sociales <p>S. 5.1.4. L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information et la défense des consommateurs • l'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État <p>S.5.1.5. L'insertion dans l'Union européenne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage des métiers liés à la vente ⇒ Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples ⇒ Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret) ⇒ Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples ⇒ Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples ⇒ Rôle de l'information des employés ⇒ Repérage du " pouvoir " des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions) ⇒ Adaptation de l'entreprise, sur exemples ⇒ Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples ⇒ Pays participants ⇒ Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples ⇒ Effets de la monnaie unique
<p>S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL</p> <p>S.5.2.1. Le cadre de la vie juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle du droit • Les sources du droit • La preuve d'un droit • L'organisation judiciaire 	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du droit, sur exemples ⇒ Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples ⇒ Influence d'une règle du droit européen, sur illustration ⇒ Différenciation de la preuve par écrit et par témoin ⇒ Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences ⇒ Principaux tribunaux (du premier degré notamment)

S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL**DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La personne juridique titulaire de droit (subjectif) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Éléments d'identification de la personnalité juridique, ⇒ Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p>	<p style="text-align: center;"><i>En entreprise commerciale</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les formes juridiques d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique des échanges : 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Intérêt d'une EURL ⇒ Principales sociétés commerciales
<ul style="list-style-type: none"> - la vente commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et droits essentiels de chaque partie
<ul style="list-style-type: none"> - le contrat de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur
<ul style="list-style-type: none"> - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet, des parties, des obligations et droits essentiels des parties
<ul style="list-style-type: none"> - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)
<p>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : définition, effets, rupture 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme
<ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...)
<ul style="list-style-type: none"> - les conditions de travail, la durée du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étude d'un cas simple de licenciement
<ul style="list-style-type: none"> - la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du règlement intérieur
<ul style="list-style-type: none"> - la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Règles appropriées (légalles ou conventionnelles) dans des situations données
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des relations collectives 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> • Les conflits du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étude d'un " cas " et du mode de règlement
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes d'un régime démocratique
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage du sens des consultations électorales
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL
DE CERTIFICATION

Correspondance entre le référentiel de certification et les unités professionnelles

Compétences générales du référentiel de certification	Unité professionnelle 1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire ou du rayon	Unité professionnelle 2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »
--	---	---

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

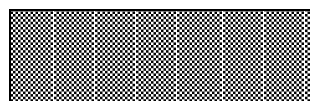
C.1. Réceptionner et tenir les réserves		
C.2. Maintenir l'état marchand du rayon		
C.3. Informer le client		
C.4. Tenir le poste « caisse »		

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

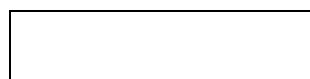
S.1. Réception des produits et tenue des réserves		
S.2. Approvisionnement du rayon		
S.3. Information du client		
S.4. Tenue du poste « caisse »		
S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles		



Correspondance totale



Correspondance partielle : Seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en œuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.



Aucune correspondance : En fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en œuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

UNITÉS GÉNÉRALES

FRANÇAIS ET HISTOIRE GÉOGRAPHIE- UG 1

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

MATHÉMATIQUES-SCIENCES - UG2

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE – UG 3

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n 39 du 24 octobre 2002).

LANGUE VIVANTE – UF

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 8 juillet 2003 (BO hors série n° 4 du 24 juillet 2003).

ANNEXE II

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

1. Objectifs :

La formation en milieu professionnel doit permettre au candidat d'acquérir des compétences : savoir-faire, savoirs et savoir-être, notamment :

- d'appréhender les réalités et les activités d'un commerce multi-spécialités,
- de réaliser des tâches de réception et de présentation marchande des produits,
- d'assurer l'information auprès des clients et la tenue du poste "caisse".

En outre, elle facilite le développement de qualités professionnelles telles que :

- la présentation soignée,
- le sens de l'esthétique,
- le sens de la relation, la capacité d'écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité,
- le goût de l'action, le sens de l'entreprise,
- l'adaptabilité à des situations diverses.

Il est essentiel que professeur ou formateur, professionnel et apprenant -quel que soit son statut-, s'assurent de l'adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) et concilient au mieux les objectifs de formation, le développement des compétences et les contraintes de l'entreprise de vente.

2. Durée et modalités :

2.1. Candidats relevant de la voie scolaire

- La durée totale obligatoire de la formation dans le point de vente est de 16 semaines. Elle se répartit sur plusieurs périodes. Le choix des dates des périodes de formation est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique pour tenir compte des conditions locales.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en milieu professionnel, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

La recherche de l'entreprise d'accueil est assurée par l'équipe pédagogique de l'établissement en fonction des objectifs de formation (circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000, B.O. n° 25 du 29 juin 2000).

- La formation en milieu professionnel doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 - BOEN n° 38 du 24 octobre 1996, modifiée par la note DESCO A 7 n° 0259 du 13 juillet 2001).

La convention peut toutefois être adaptée pour tenir compte des contraintes pédagogiques et des périodes les plus propices à la formation en milieu professionnel. Elle doit constituer un véritable "contrat de formation" qui précise les droits et obligations de chacune des trois parties (l'entreprise, l'établissement de formation et l'élève), les objectifs de formation, le programme de la période de formation en entreprise et la grille d'évaluation recommandée au plan national.

- Pendant la formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.
- L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent plusieurs visites au cours de la formation en milieu professionnel.

2.2. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage :

a) La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.

b) La période de formation en milieu professionnel auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.

c) Afin d'assurer une formation méthodique et complète, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis informe le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel (document de liaison), et plus particulièrement de son importance dans l'épreuve professionnelle "EP1" de l'examen. Pour les CFA habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, l'évaluation de cette épreuve est réalisée à l'aide de la grille recommandée au plan national.

2.3. Candidats relevant de la voie de la formation continue :

La durée de la formation en milieu professionnel est de 16 semaines.

Toutefois, 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 en vente ou en distribution.

ANNEXE III

RÈGLEMENT D'EXAMEN

RÈGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (établissements privés hors contrat)	
EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS			Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités)	Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)	
			Formation professionnelle continue (établissements publics)	Formation professionnelle continue (établissements privés)	
				enseignement à distance – candidats individuels	
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE	MODE	DURÉE

UNITÉS PROFESSIONNELLES

EP1 – Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon	UP1	9 (1)	CCF *	Ponctuelle pratique et orale	2 h (2)
EP2 – Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »	UP2	5	CCF	Ponctuelle pratique et orale	45 min

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

EG1- Français et histoire-géographie	UG1	3	CCF	Ponctuelle écrite et orale	2 h 15
EG2 – Mathématiques-sciences	UG2	2	CCF	Ponctuelle écrite	2 h
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF	Ponctuelle	
EF – Langue vivante	UF	(3)	Ponctuelle orale – 20 min	Ponctuelle orale	20 min

* Contrôle en Cours de Formation

- (1) Dont coefficient 1 pour la vie sociale et professionnelle.
- (2) Dont une heure pour la vie sociale et professionnelle.
- (3) Seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. L'épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

**ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON
(coef. 9 dont coef 1 pour la VSP) UP 1**

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil, ainsi que sa connaissance de l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.

- Réceptionner et tenir les réserves (C.1.)
- Maintenir l'état marchand du rayon (C.2.)
- Réception des produits et tenue des réserves (S.1.)
- Approvisionnement du rayon (S.2.)
- Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (S.5.)

Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou les formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre du contrôle ponctuel, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en réception des produits, rangement des réserves, approvisionnement et mise en place des produits dans le linéaire/le rayon,
- les attitudes professionnelles manifestées,
- la pertinence d'utilisation des documents et le degré de maîtrise des outils,
- l'exploitation pertinente des informations,
- la qualité de la communication écrite,
- l'exactitude des connaissances relatives à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en milieu professionnel et son environnement économique, juridique et social. Ce dossier comprend :

- **une partie commerciale**, liée au point de vente d'accueil, composée de trois fiches, chacune d'une page maximum :
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.1. du référentiel de certification
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.2. du référentiel de certification
 - une fiche comportant un schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-famille de produits) dont le candidat a la charge.

Les fiches descriptives comportent des éléments sur le contexte de l'activité, la démarche mise en œuvre, les résultats obtenus et les apports à tirer de l'expérience.
- **Une partie économique juridique et sociale**, composée de trois fiches (d'une page chacune hors annexes) qui prennent appui sur des éléments à caractère économique, juridique et social, des contextes d'entreprise et de l'actualité :
 - Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. élection des représentants du personnel, fixation des congés...).
 - Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) relié(s) à la vie de l'entreprise.

- Une fiche “ point presse ” porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d’actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (ex. le chômage, le temps de travail...).

Ces fiches présentent avec clarté et concision, autour du THÈME CHOISI :

- *les sources d’information (extraits de documents/situations d’entreprise, d’articles de presse...) datées ;*
- *l’explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés ;*
- *les idées-force (trois à cinq par exemple) des prises d’information ;*
- *le lien avec des notions et points du pôle économique, juridique et social.*

- **une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en milieu professionnel :

- attestations précisant la durée des périodes de formation en entreprise, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (réception, tenue des réserves, approvisionnement et maintien du rayon en état vendeur) authentifiées par l’établissement,

ou

- attestation relative à l’activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ”.

L’adulte salarié, en point de vente ou ayant eu une expérience professionnelle, présente le dossier à partir des activités professionnelles réalisées, activités qui doivent correspondre à celles définies dans le référentiel des activités professionnelles.

En l’absence des parties administrative et/ou partie commerciale de ce dossier dûment constitué, le candidat se verra attribuer la note 0 à l’épreuve. Si le dossier est incomplet (absence de la partie économique, juridique et sociale), le candidat sera néanmoins évalué, le jury étant tenu informé.

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour, le cas échéant.

Modes d’évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L’évaluation des acquis des candidats s’effectue sur la base du contrôle en cours de formation à l’occasion de deux situations d’évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation ou en fin de formation pour les candidats relevant de la formation continue. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d’évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et connaissances associées) caractéristiques du diplôme sur la réception, la tenue de linéaire et la mise en place des produits.

L’une des situations d’évaluation a lieu dans l’établissement de formation, l’autre situation d’évaluation a lieu au cours de la formation en milieu professionnel. L’évaluation globale de l’épreuve porte sur 160 points.

a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation – (60 points)

Le candidat élabore progressivement son dossier au cours du premier trimestre ou au début du deuxième trimestre de l’année civile de la session d’examen, dans l’établissement de formation.

L’évaluation se déroule en plusieurs temps dans le cadre des activités habituelles de formation :

Chaque document est évalué sur 10 points selon la répartition suivante : 7 points pour le fond, 3 points pour la forme.

Pour l'évaluation des fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus, de l'utilisation du vocabulaire professionnel, économique, juridique et social, et de la réalité professionnelle.

L'équipe pédagogique et un professionnel au moins sont associés à l'évaluation du dossier.

L'inspecteur de l'éducation nationale veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

b) - Situation S2 : évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (100 points)

Pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, l'évaluation de la période de formation en milieu professionnel porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en deux périodes de quatre semaines chacune.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de vente de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place deux séquences d'évaluation, la première portant sur la réception des produits et le rangement de la réserve, l'autre sur l'approvisionnement du rayon. Dans la mesure du possible, tuteur et professeur de vente assistent ensemble à tout ou partie des deux prestations du candidat.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 80 points et les attitudes professionnelles sur 20 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. L'évaluation a lieu au sein du point de vente. Les évaluateurs proposent conjointement au jury une note en fin de formation en entreprise.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle - durée : 1 h

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat. Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon. L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

L'épreuve a lieu, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat, et se déroule ainsi :

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (*activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...*) : 30 minutes maximum (12 points) ;
- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points) ;
- Entretien sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social : 15 minutes maximum (10 points).

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Son évaluation est intégrée à l'épreuve EP1. Elle est notée sur 20 points.

L'épreuve de *vie sociale et professionnelle* évalue des connaissances et des compétences du référentiel et s'appuie plus particulièrement sur la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de diverses situations.

1) Contrôle en cours de formation :

Il se déroule sous la forme de deux situations d'évaluation. Celles-ci sont organisées en centre de formation.

Une proposition de note est établie, qui résulte de l'addition de la note obtenue lors de la première situation d'évaluation et de la note obtenue lors de la deuxième situation d'évaluation.

La note définitive est délivrée par le jury.

1.1 Une situation d'évaluation écrite notée sur 14 points

Cette situation est organisée en dernière année de formation. Elle comporte deux parties :

1^{ère} partie : Une évaluation écrite d'une durée de 1 heure notée sur 7 points.

Les questions portent sur l'ensemble du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à *l'individu au poste de travail*, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

Pour ce qui concerne la partie 4 : *l'individu acteur des secours*, seule la partie 4.1 « Incendie et conduite à tenir » est évaluée dans cette partie.

2^{ème} partie : Un travail personnel écrit noté sur 7 points

Ce travail permet d'évaluer la maîtrise de quelques compétences du programme à travers la rédaction d'un document de 2 pages maximum par le candidat. Il peut s'agir d'un travail relatif :

- à la prévention d'un risque professionnel : analyse ou participation à une action ;

- ou à une exploitation de documentation liée aux parties du programme relatives au parcours professionnel, à l'entreprise, au poste de travail ou à la consommation.

Ce travail ne fait pas l'objet d'une présentation orale.

2.2 Une situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme notée sur 6 points.

Cette situation est organisée au cours du cycle de formation.

L'évaluation des techniques de secourisme (sauveteur secouriste de travail (SST) ou attestation de formation aux premiers secours (AFPS) est effectuée, comme la formation, par un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

II ÉPREUVE PONCTUELLE ÉCRITE – 1 heure

Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des 5 parties du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à *l'individu au poste de travail*, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

ÉPREUVE EP2 : PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION " CLIENT " (coef. 5) U P 2
--

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information " client ".

Contenu de l'épreuve

La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3 – S3) et de la tenue de la caisse (C4 – S4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

Critères d'évaluation

Sont appréciés :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en matière d'information et/ou d'intervention auprès des clients, et en matière de tenue du poste " caisse " ;
- les attitudes professionnelles manifestées.

Modes d'évaluation

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base du contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation ou en fin de formation pour les candidats relevant de la formation continue. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et connaissances associées) caractéristiques du diplôme sur l'information « client » et la tenue du poste « caisse ».

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation, l'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en entreprise. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 100 points.

a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation – (60 points)

L'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle.

Le candidat est mis en situation au poste « caisse » et doit gérer une difficulté (*rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...*) au cours de l'activité.

Les critères d'évaluation des compétences professionnelles, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document validé au plan académique.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef de l'établissement de formation.

b) - Situation S2 : évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (40 points)

L'évaluation de la période de formation en milieu professionnel porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en deux périodes de quatre semaines chacune.

L'évaluation a lieu au sein du point de vente. Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de vente de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place une séquence d'évaluation relative à l'information « client » dans laquelle l'un des deux tient le rôle du client. Elle est évaluée sur 20 points. Les critères d'évaluation des compétences professionnelles, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique.

La proposition de note à l'épreuve est faite sur vingt.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 45 minutes

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale.

Le candidat doit réaliser deux activités :

- 1 activité de tenue du poste " caisse ", avec éventuellement une difficulté à gérer (*rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...*),
- 1 activité d'information du client (*avec accueil et résolution d'un problème d'information sur, par exemple, une absence d'étiquetage, de produit, une interrogation sur l'emplacement d'un produit...*),

suivies d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation.

L'épreuve se déroule, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat.

L'épreuve de 45 minutes se déroule en trois temps :

- 20 minutes maximum : Pratique de la tenue du poste " caisse " (10 points)
- 10 minutes maximum : Pratique de l'information " client " (6 points)
- 15 minutes maximum : Entretien avec les membres de la commission sur ces prestations (4 points)

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel, à défaut de ce dernier, d'un second professeur de vente ; l'un d'entre eux tient le rôle du client.

(Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement du français et de l'histoire-géographie pour les certificats d'aptitude professionnelle).

(Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général).

Objectifs

L'épreuve de français et d'histoire – géographie permet d'apprécier :

Les qualités de lecture et d'analyse de textes documentaires, de textes fictionnels, de documents iconographiques, de documents de nature historique et géographique ;

Les qualités d'organisation des informations et d'argumentation dans la justification des informations sélectionnées ;

Les qualités d'expression et de communication à l'oral et à l'écrit, en particulier la maîtrise de la langue.

Modes d'évaluation:

→ Évaluation par contrôle en cours de formation

L'épreuve de français et d'histoire – géographie est constituée de deux situations d'évaluation, comprenant chacune deux parties : une partie écrite en français, une partie orale en histoire – géographie.

Les deux situations d'évaluation sont évaluées à part égale. Par ailleurs, les deux parties de chaque situation d'évaluation, évaluent des compétences complémentaires, à parts égales.

L'évaluation se déroule dans la deuxième moitié de la formation. Toutefois, lorsque le cycle de formation est de deux ans, il peut être envisagé de proposer une situation d'évaluation en fin de première année.

Une proposition de note, sur 20, est établie. La note définitive est délivrée par le jury

A) Première situation d'évaluation :

Première partie (français) :

Le candidat rédige une production écrite réalisée en trois étapes. Cette situation d'évaluation, de nature formative, s'inscrit dans le calendrier d'une séquence.

Dans la première étape, le candidat rédige à partir d'un texte fictionnel une production qui soit fait intervenir un changement de point de vue, soit donne une suite au texte, soit en change la forme (mise en dialogue à partir d'un récit, portrait d'un personnage à partir de vignettes de bande dessinée, etc...).

Dans la deuxième étape, le candidat reprend sa production initiale à partir de nouvelles consignes, ou d'une grille de correction, ou à l'aide d'un nouveau support textuel, ou d'un didacticiel d'écriture, etc... ; cette étape est individuelle ou collective.

Dans la troisième étape, le candidat finalise sa production, notamment à l'aide du traitement de texte lorsque cela est possible.

Les trois séances, d'une durée d'environ quarante minutes, s'échelonnent sur une durée de quinze jours.

Deuxième partie (histoire-géographie) :

Le candidat présente oralement un dossier (constitué individuellement ou par groupe) comprenant trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique relative à la situation historique ou géographique proposée.

CAP *Employé de commerce multi-spécialités*

Les documents concernent un des thèmes généraux du programme étudiés dans l'année, à dominante histoire ou géographie. Si la dominante du dossier de la situation 1 est l'histoire, la dominante du dossier de la situation 2 est la géographie, et inversement.

Le candidat présente son dossier pendant cinq minutes. La présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

L'entretien est conduit, par le professeur de la discipline assisté, dans la mesure du possible, d'un membre de l'équipe pédagogique.

B) Deuxième situation d'évaluation :

Première partie (français) :

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel ou un document iconographique ou sur un texte professionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension, puis rédige, dans une situation de communication définie par un type de discours, un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes).

La durée est d'environ une heure trente minutes.

Deuxième partie (histoire-géographie) :

Se référer à la deuxième partie de la situation n°1. Seule la dominante change (histoire ou géographie)

→ Évaluation par épreuve ponctuelle (2h 15 mn)

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire-géographie), qui évaluent des compétences complémentaires, sont évaluées à part égale, sur 10 points.

1) Première partie (français) : 2 heures

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension). Il rédige ensuite, dans une situation de communication définie par un type de discours, soit un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes) ; soit une courte production écrite répondant à une consigne en lien avec l'expérience professionnelle (quinze à vingt lignes).

2) Deuxième partie (histoire – géographie) : 15 mn

Le candidat se présente à l'épreuve avec deux dossiers qu'il a préalablement constitués, un à dominante histoire, l'autre à dominante géographie, comprenant chacun trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces dossiers, d'un maximum de trois pages chacun, se réfèrent aux thèmes généraux du programme.

Les documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique liée à la situation historique et géographique étudiée dans le dossier.

L'examineur choisit l'un des deux dossiers. Le candidat présente oralement, pendant cinq minutes, le dossier retenu ; la présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

En l'absence de dossier le candidat peut néanmoins passer l'épreuve.

EG 2 MATHÉMATIQUES - SCIENCES
coefficient 2

UG 2

(Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement des mathématiques et des sciences pour les certificats d'aptitude professionnelle).

(Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général)

L'épreuve de mathématiques - sciences englobe l'ensemble des objectifs, domaines de connaissances et compétences mentionnés dans le programme de formation de mathématiques, physique - chimie des certificats d'aptitude professionnelle.

Objectifs

L'évaluation en mathématiques – sciences a pour objectifs :

- D'apprécier les savoirs et compétences des candidats ;
- D'apprécier leur aptitude à les mobiliser dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- De vérifier leur aptitude à résoudre correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à vérifier leur cohérence ;
- D'apprécier leur aptitude à rendre compte par écrit ou oralement.

Modes d'évaluation:

→ Évaluation par contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans la deuxième moitié de la formation.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

Première situation d'évaluation : notée sur 10

Elle consiste en la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint de trois candidats au plus) et la présentation orale (individuelle), si possible devant le groupe classe, d'un compte rendu d'activités comportant la mise en œuvre de compétences en mathématiques, physique ou chimie, en liaison directe avec la spécialité. Ce compte rendu d'activités, qui doit garder un caractère modeste (3 ou 4 pages maximum), prend appui sur le travail effectué au cours de la formation professionnelle (en milieu professionnel ou en établissement) ou sur l'expérience professionnelle ; il fait éventuellement appel à des situations de la vie courante.

Lorsque le thème retenu ne figure pas dans une unité pouvant faire l'objet d'une évaluation, tout en restant dans le cadre de la formation, toutes les indications utiles doivent être fournies au candidat avant la rédaction du compte rendu d'activités.

Au cours de l'entretien dont la durée maximale est de 10 minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et compétences mises en œuvre dans les activités relatives.

La proposition de note individuelle attribuée prend principalement en compte la qualité de la prestation orale (aptitude à communiquer, validité de l'argumentation, pertinence du sujet).

Deuxième situation d'évaluation : notée sur 20

Elle comporte deux parties d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique et la chimie.

Première partie :

Une évaluation écrite en mathématiques, notée sur 10, d'une durée d'une heure environ, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences.

Chaque séquence d'évaluation comporte un ou plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le référentiel.

Certaines compétences peuvent être évaluées plusieurs fois par fractionnement de la situation de l'évaluation dans le temps. Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante, ...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Deuxième partie :

Une évaluation d'une durée d'une heure environ en physique - chimie, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences, ayant pour support une ou plusieurs activités expérimentales (travaux pratiques). Elle est notée sur 10 (7 points pour l'activité expérimentale, 3 points pour le compte rendu).

Ces séquences d'évaluation sont conçues comme des sondages probants sur des compétences terminales. Les notions évaluées ont été étudiées précédemment.

Chaque séquence d'évaluation s'appuie sur une activité expérimentale (travaux pratiques) permettant d'apprécier les connaissances et savoir-faire expérimentaux des candidats.

Au cours de l'activité expérimentale, le candidat est évalué à partir d'une ou plusieurs expériences. L'évaluation porte nécessairement sur les savoir-faire expérimentaux du candidat observés durant les manipulations qu'il réalise, sur les mesures obtenues et leur interprétation.

Lors de cette évaluation, il est demandé au candidat :

- De mettre en œuvre un protocole expérimental ;
- D'utiliser correctement le matériel mis à sa disposition ;
- De mettre en œuvre les procédures et consignes de sécurité établies ;
- De montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et unités mises en œuvre ;
- D'utiliser une ou plusieurs relations, ces relations étant données ;
- De rendre compte par écrit des résultats des travaux réalisés.

Le candidat porte, sur une fiche qu'il complète en cours de manipulation, les résultats de ses observations, de ses mesures et de leur interprétation. L'examineur élabore une grille d'observation qui lui permet d'évaluer les connaissances et savoir-faire expérimentaux du candidat lors de ses manipulations.

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

→ Évaluation par épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte deux parties écrites d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique - chimie.

Mathématiques : 1 heure – notée sur 10 points

Le sujet se compose de plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le programme.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Physique – chimie : 1 heure – notée sur 10 points

Le sujet doit porter sur des champs différents de la physique et de la chimie. Il se compose de deux parties

Première partie:

Un ou deux exercices restituent, à partir d'un texte (en une dizaine de lignes au maximum) et éventuellement d'un schéma, une expérience ou un protocole opératoire. Au sujet de cette expérience décrite, quelques questions conduisent le candidat, par exemple :

- A montrer ses connaissances ;
- A relever des observations pertinentes ;
- A organiser les observations fournies, à en déduire une interprétation et, plus généralement, à exploiter les résultats.
-

Deuxième partie

Un exercice met en œuvre, dans un contexte donné, une ou plusieurs grandeurs et relations entre elles.

Les questions posées doivent permettre de vérifier que le candidat est capable :

- De montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre ;
- D'indiquer l'ordre de grandeur d'une valeur compte tenu des mesures fournies et du contexte envisagé ;
- D'utiliser des définitions, des lois et des modèles pour résoudre le problème posé.

Dans un même exercice, les capacités décrites pour ces deux parties peuvent être mises en œuvre.

Lorsque l'épreuve s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Instructions complémentaires pour l'ensemble des évaluations écrites (contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle)

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti. L'utilisation des calculatrices électroniques pendant l'épreuve est définie par la réglementation en vigueur.

Les trois alinéas suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies ;
- L'usage des calculatrices électroniques est autorisé sauf mention contraire figurant sur le sujet ;
- L'usage du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

EG 3 ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE
coefficient 1

UG 3

Arrêté du 25 septembre 2002 fixant le programme d'enseignement de l'éducation physique et sportive pour les CAP, les BEP et les baccalauréats professionnels.

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 46 du 14 décembre 1995).

ÉPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE
Épreuve orale **Durée : 20 minutes**

UF1

Arrêté du 8 juillet 2003 fixant le programme d'enseignement des langues vivantes étrangères pour les CAP.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Épreuve orale – Durée : 20 minutes – Préparation : 20 minutes.

L'épreuve comporte un entretien se rapportant:

- soit à un document étudié au cours de la formation (texte ou image),
- soit à un document lié à l'activité et/ou à l'expérience du candidat

ANNEXE V

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVES

Tableau de correspondance d'épreuves

CAP Vente relation clientèle Arrêté du 10/9/1993	CAP Employé de commerce multi-spécialités arrêté du 6 juillet 2000	CAP Employé de commerce multi-spécialités arrêté du 6 juillet 2000	CAP Employé de commerce multi-spécialités défini par le présent arrêté
Dernière session 2001	Sessions 2002/2004	Session 2005	1 ^{ère} session 2006
	Domaine professionnel (1)	Domaine professionnel (1)	Ensemble des unités professionnelles
EP1 Travaux professionnels liés à la gestion marchande des produits (dominante B)	EP1/U1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon (2)	EP1/U1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon (2) (3)	UP1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
EP3 Épreuve juridique et économique (dominantes A et B)	UP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	
	EP2/U2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »	EP2/U2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »	UP2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »
Domaines généraux	Domaines généraux	Unités générales	Unités générales
EG1 - expression française	EG1 - expression française	UG1 - français et histoire - géographie	UG1 - français et histoire - géographie
EG2 - mathématiques	EG2 - mathématiques	UG 2- mathématiques -sciences	UG 2- mathématiques -sciences
EG4 - vie sociale et professionnelle	EG4 - vie sociale et professionnelle		
EG 5 -éducation physique et sportive	EG 5 - éducation physique et sportive	EG 3 - éducation physique et sportive	UG 3 - éducation physique et sportive
	EF – langue vivante	EF – langue vivante	EF – langue vivante

A la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

1- La note supérieure ou égale à 10/20 obtenue au domaine professionnel du diplôme régi par l'arrêté du 6/7/ 2000 peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles du diplôme régi par les dispositions du présent arrêté.

2- Les notes obtenues aux épreuves EP1 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 6/7/2000) et EP3 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 6/7/2000) donnent lieu au calcul d'une note moyenne qui peut être reportée sur l'épreuve UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.

3- Lorsqu'elle a été obtenue avant 2005, la note EP1 est affectée du coefficient total de l'épreuve incluant la vie sociale et professionnelle.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).