

Elève :

Prénom :

Nom :

Année :

Classe :

Numéro de téléphone :



RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

CAP EPC

Équipier polyvalent du commerce

Livret Elève



de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel
(PFMP)



Etablissement scolaire
Logo/adresse/tél/courriel



Ce livret ainsi que les travaux qui vont avec sont à conserver jusqu'en terminale

Sommaire :

Introduction : objectifs de ce livret.....	P 2
Présentation du CAP.....	P 3
Organisation des PFMP	P 4
Suivi des PFMP.....	P 4
Travaux à réaliser lors des PFMP.....	P 6
Engagements de l'élève.....	P 10
Fiche de suivi des absences.....	P 11

Introduction : objectifs de ce livret

- Ce livret constitue un lien entre l'élève, l'entreprise d'accueil et l'établissement de formation
- Il permet d'informer les différentes parties sur les attendus, le déroulé et le suivi des PFMP

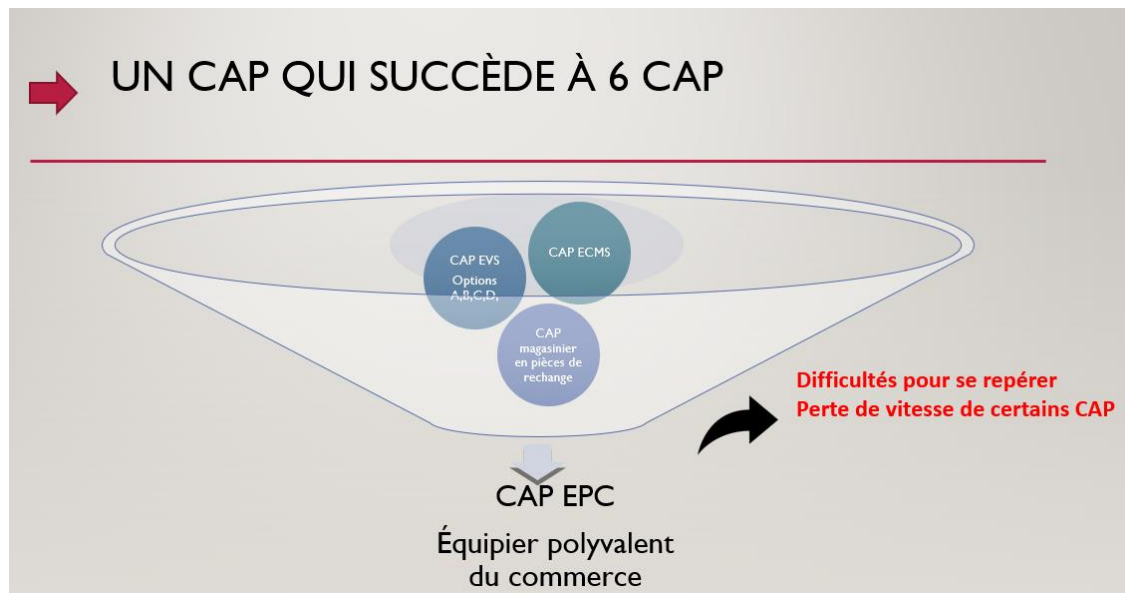


A quels moments utiliser ce livret ?

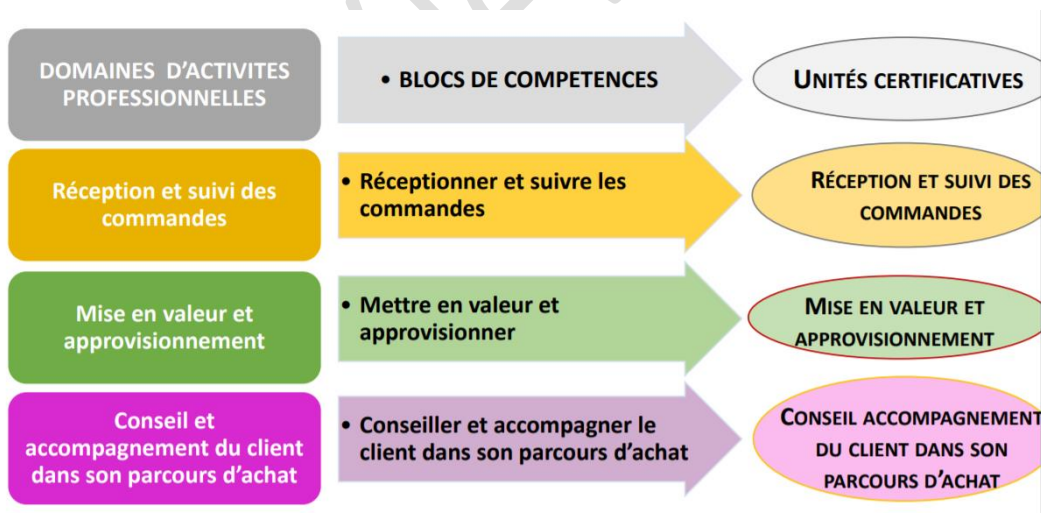
- Avant la période de PFMP lors de la recherche d'un lieu de stage
- Pendant la période de PFMP pour recenser, réaliser les activités attendues et le suivi des absences et des retards (par l'élève et/ou le tuteur)
- Après la période de PFMP afin d'exploiter le travail réalisé en PFMP

Présentation du CAP :

Le CAP EPC : Équipier polyvalent du commerce



➔ Un CAP découpé en 3 blocs :



➔ Un CAP qui s'inscrit dans :

- La digitalisation du secteur du commerce et de la distribution
- La transformation de la voie professionnelle : créer une cohérence d'ensemble (CAP/Bac Pro/BTS)

Organisation des **PFMP** :

14 semaines de PFMP

PFMP 1ère
6 ou 7 semaines
sur 2 périodes

PFMP Terminale
8 ou 7 semaines
sur 2 périodes

PFMP 1

PFMP2

PFMP3

PFMP4

➤ Choix du lieu de PFMP

Le lieu choisi **doit permettre** de valider les compétences attendues.
Ce peut être dans le domaine non alimentaire ou alimentaire

Le suivi des **PFMP** :

Deux visites Prévues durant la période de PFMP	
<p>Une visite de « courtoisie » sur la première partie de la période. Afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence de l'élève - Du respect des attendus (horaires, posture...) <p>Réalisée par un enseignant des matières générales</p>	<p>Une visite évaluative positionnée en fin de période. Afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valider les compétences développées par l'élève en PFMP - Aider à la construction du parcours d'orientation <p>Réalisée par un enseignant des matières professionnelles</p>

➤ **Critères d'évaluation en PFMP (à réaliser totalement ou partiellement)**

EP1 : Recevoir et suivre les commandes
Participer à la passation des commandes fournisseurs
Surveiller l'état des stocks
Préparer les propositions de commandes
Utiliser le mode de transmission adapté
Transmettre la commande après validation
Assurer le suivi des commandes
Réceptionner
Identifier les documents de livraison et de traçabilité
Contrôler la qualité et la quantité
Comparer le bon de commande et le bon de livraison
Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable
Classer les documents de réception et de traçabilité
Stocker
Utiliser le matériel de manutention adapté
Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation
Trier et évacuer les contenants
Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve
Préparer les commandes destinées aux clients
Prélever et rassembler les produits commandés
Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité
Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation
Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés
EP2 : Mettre en valeur et approvisionner
Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits
Déterminer les quantités à mettre en rayon
Anticiper les ruptures en rayon
Identifier les produits à mettre en rayon
Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente
Déballer les produits à mettre en rayon
Appliquer les règles de présentation marchande
Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment
Procéder à la rotation des produits
Détecter les produits impropres à la vente et les retirer
Mettre en valeur les produits et l'espace commercial
Participer à la mise en valeur des produits
Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines
Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente
Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)
Participer aux opérations de conditionnement des produits
Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier
Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement
Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix
Conditionner et / ou emballer le produit
Calculer le prix de vente
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit
Installer et mettre à jour la signalétique
Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles
Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV
Mettre en place et vérifier le balisage
Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies
Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire
Poser les antivols sur les produits
Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes
Repérer et enregistrer la démarque connue
Ranger et compter les produits
Enregistrer le comptage et rendre compte

EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d'achat

Préparer son environnement de travail

Préparer son matériel

Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale

Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente

Prendre contact avec le client

Accueillir le client

S'adapter au contexte commercial et au comportement du client

Adopter une attitude d'accueil

Favoriser un climat de confiance

Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal

Adopter une écoute active

Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable

Orienter le client

Informer le client

Conseiller le client

Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux

Présenter le ou les produits

Proposer des services associés et complémentaires

Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message

Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients

Réaliser des livraisons

Finaliser la prise en charge du client

Enregistrer les achats et / ou retours

Proposer un moyen de fidélisation

Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile

Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement

Prendre congé

Collecter et actualiser l'information sur le client

Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture

Recevoir les réclamations courantes

Écouter et identifier clairement le type de réclamation

Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple

Transférer les réclamations non solutionnées au responsable

Expliquer au client la solution proposée

Les travaux à réaliser lors des PFMP :

Chaque PFMP donne lieu à la réalisation :

- d'une présentation de l'entreprise **Annexe 1**
- d'une présentation d'au moins 2 activités réalisées

En lien avec le bloc1, 2 et ou 3 **Annexe 2**

Une activité peut couvrir plusieurs blocs.

Ces travaux sont **présentés de manière numérique** sous la forme de fiches, de diaporama, de vidéo ou de reportage photos... Ils viendront alimenter le Portefolio et seront pris en compte dans la validation des compétences. Ils pourront donner lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou en EPLE).

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise (minimum attendu)

⇒ à déposer sur le portfolio

LOGO

1. Présentation de l'organisation

Nom :	
Activité :	
Adresse :	
Code postal/Ville :	
N° de téléphone :	
Courriel :	
Site internet :	
Nom du dirigeant :	
Effectif :	
Différents services/rayons	

2. Environnement économique et juridique de l'organisation**A) Environnement juridique**

Type de commerce : • Hypermarché • Supermarché • Superette • HardDiscount
• Grande surface Spécialisée • Magasin spécialisé • Autre :.....

Forme de commerce : • Intégré • Franchise • Associé • Autre :.....

Types de contrats de travail présents dans l'organisation : • CDD • CDI • Intérim
• Autre :.....

Durée hebdomadaire moyenne de travail :

B) Environnement économique

Offre de : • biens Lesquels :
• services • marchands • non marchands Lesquels :

Profil type de la clientèle :

Concurrence : • Oui • Non

Si oui : - directe : nom des concurrents :
- indirecte : nom des concurrents

L'entreprise a-t-elle un comportement éco responsable : • Oui • Non Pourquoi ?

3. Les outils numériques utilisés

Outils présents dans l'entreprise	Utilisés en PFMP (Donnez un exemple d'utilisation réalisée)
Ex : tablette, carte de fidélité...	

4. Points forts de l'entreprise :

(Emplacement, horaires, prix, produits, services, facteurs d'ambiance...)




5. Annexes

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre présentation de l'entreprise : organigramme, zone de chalandise, plan, situation géographique, accès, produits/services proposés, outils numériques utilisés, photos, captures d'écran... Numérotez vos annexes.

Annexe 2 : Présentez au minimum **deux** activités que vous avez réalisées par PFMP. A travers vos différentes PFMP vous devez avoir au moins une activité en lien avec les compétences du bloc 1 EP1, une du bloc 2 EP2 et une du bloc 3 EP3. Une activité peut couvrir plusieurs blocs.

⇒ à déposer sur le portfolio

Activité professionnelle réalisée en PFMP_			
Intitulé de l'activité professionnelle réalisée			
Organisation concernée			
Service /rayon où s'est déroulé l'activité			
Date de l'activité			
Condition de réalisation	<input type="checkbox"/> en autonomie <input type="checkbox"/> accompagné(e) par : observation		<input type="checkbox"/> en
Compétences professionnelles mobilisées pour réaliser cette activité (Les compétences sont listées p 5)	EP1 : Recevoir et suivre les commandes	EP2 : Mettre en valeur et approvisionner	EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d'achat
Contexte de réalisation			
Qui vous a demandé de réaliser cette activité ?			
Consignes transmises :			
Matériel/outils numériques utilisés :	Quel matériel ou outil et pourquoi		
Règles d'hygiène et de sécurité/contraintes à respecter :			
Pourquoi réaliser cette activité ?			
Avec qui avez-vous réalisé cette activité ?	Personnel de l'entreprise : Rôle/Fonction de chacun Client/Membre de l'association ... : profil /rôle dans cette activité		
Description de l'activité :	Où, quand, comment...		

Evaluation des résultats			
Le(s) résultat(s) obtenu(s) :			
Ce que vous avez aimé en réalisant cette activité :			
Ce que vous avez appris en réalisant cette activité :			
Les difficultés que vous avez rencontrées pour réaliser cette activité :			
Evaluer votre travail sur cette activité :	Maitrise insuffisante	Maitrise fragile	Maitrise satisfaisante
			
Que devez-vous faire pour vous améliorer la prochaine fois ?			

ANNEXES

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre présentation d'activité : photos avant/après (dans le cadre d'une mise en rayon, d'une vitrine par exemple), plan, copies d'écran, photos des produits si c'est une vente...

☞ Pensez à numéroter vos annexes et à faire des reports aux annexes.

Les épreuves d'examen

Epreuves	Coefficient	Contenu	En CCF
EP1	3	Epreuve basée sur les compétences du bloc 1	Situations d'évaluation conduites à partir des activités professionnelles du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse. Compte rendus écrits/oraux
EP2	5	Epreuve basée sur les compétences du bloc 2	
EP3	6	Epreuve basée sur les compétences du bloc 3	
Commission d'évaluation		Comprend les professeurs ou formateurs d'économie-gestion du candidat ainsi que, dans la mesure du possible, le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage	



Annexe 3 : Les engagements de l'élève* :

* valables pour chaque PFMP

Avant la période de formation

- Compléter les conventions en 3 exemplaires
- Après validation du lieu de PFMP par un enseignant des matières professionnelles, faire signer les conventions en 3 exemplaires au tuteur, aux parents (si élève mineur) et les remettre au professeur principal pour signature.

Tout stage effectué sans convention signée par toutes les parties et non remis avant le début du stage au lycée ne sera pas validé et donc ne pourra donc pas être comptabilisé pour l'examen.

Un élève n'ayant pas de stage au début de la période devra être obligatoirement présent au lycée aux horaires d'ouverture et ce jusqu'à l'obtention d'un stage. Il y sera accompagné dans sa recherche.

Pendant la période de formation

- Remettre dès le premier jour le livret de suivi de PFMP au tuteur.
- Avoir une tenue professionnelle adaptée au lieu de formation
- Respecter les horaires, les règles de vie et de travail de l'entreprise.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.
- Porter les EPI (équipements de protection individuelle : chaussures, gants ...) nécessaires
- Adopter une conduite exemplaire :
 - Pas de chewing-gum, d'écouteurs, d'utilisation du portable pendant les horaires de travail.

Prévenir l'entreprise en cas de retard.

Toute absence durant la PFMP devra être signalée :

- A l'entreprise d'accueil
- Au lycée

Et justifiée par un certificat médical transmis dans les 48h à l'entreprise et à la vie scolaire.

➤ **Toute absence non justifiée ou retard seront automatiquement rattrapés pour valider la période.**

Après la période de formation

- Remettre les travaux réalisés l'enseignant des matières professionnelles ou professeur principal

NomPrénom :.....Elève de la classe :au lycée :.....

Reconnais avoir pris connaissance des attendus ci-dessus et m'engage à les respecter.

Signature de l'élève :

Signature des parents :

Annexe 4 : Fiche de suivi des absences et des retards

➤ A compléter par le tuteur tout au long de la PFMP

PFMP n°1 : du ___ / ___ / 20___ au ___ / ___ / 20___

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.

PFMP n°2 : du ___ / ___ / 20___ au ___ / ___ / 20___

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.

PFMP n°3 : du ___ / ___ / 20___ **au** ___ / ___ / 20___

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.

PFMP n°4 : du ___ / ___ / 20___ **au** ___ / ___ / 20___

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.