

Employé(e) polyvalent(e) du Commerce et de la Distribution

Présentation du métier et du référentiel de formation

Document mis à jour le 1^{er} février 2021

EMPLOYE(E) POLYVALENT(E) DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

364 heures sur 12 mois

BLOC A : APPROVISIONNER ET ASSURER LE REASSORT DES RAYONS 133 Heures

BLOC B : TENIR UN POSTE DE CAISSE 91 Heures

**BLOC C : PREPARER LES COMMANDES CLIENTS 80,5 Heures
EN MAGASIN OU DRIVE**

MODULES COMPLEMENTAIRES 59,5 Heures

BLOC A - APPROVISIONNER ET ASSURER LE REASSORT DES RAYONS : 133H

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	Modules	Volumes horaires	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITÉS et TACHES et COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Après avoir transporté les marchandises jusqu'à leurs rayons de destination, et en s'assurant de la propreté des surfaces, effectuer le réassort des linéaires en respectant le plan merchandising et en veillant à la valorisation des produits tout au long de la journée, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>La réception et le contrôle des livraisons Le stockage des marchandises et leur enregistrement Le nettoyage des surfaces de vente, le réapprovisionnement des rayons et la présentation des marchandises Le contrôle de la qualité des produits et de leur date limite de consommation L'accueil et l'information des clients</p> <p>1. A l'aide du bon de commande ou de livraison, effectuer la vérification quantitative et qualitative des produits en veillant à leur enregistrement</p> <p>2. En portant les équipements de protection et en adoptant les postures ergonomiques adéquates, effectuer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises, en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens</p> <p>3. En respectant la politique du magasin, effectuer le tri sélectif des déchets afin de contribuer à la protection de l'environnement et au développement durable</p>	<p>MA 1 – Réceptionner et stocker les marchandises</p> <p>MA2 – Mettre en rayon et effectuer le réassort dans le respect de la réglementation commerciale</p> <p>MA3 – Respecter les règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>MA4 – Réaliser les opérations d'inventaire</p> <p>MA5 – Participer à la lutte contre la démarque</p> <p>MA6 – Communiquer à l'oral en situation professionnelle</p> <p>MA7 – Accueillir et orienter le client dans le magasin</p> <p>MA8 – Travailler en équipe</p> <p>MA10 – Maîtriser les gestes et postures en situation de port de charges</p>	<p>14H</p> <p>21H</p> <p>7H</p> <p>7H</p> <p>7H</p> <p>14H</p> <p>14H</p> <p>7H</p> <p>7H</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p>Comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison</p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cas pratique • Présentation écrite • Travail individuel • Durée : 45 mn 	<p>Vérification du bordereau de livraison</p> <p>Repérage des erreurs potentielles</p> <p>Vérification des quantités</p> <p>Exactitude des comptages</p> <p>Prise en compte des difficultés rencontrées</p>

<p>4. En utilisant les appareils de relevé, participer à l'inventaire des rayons et des stocks en identifiant chaque produit à l'aide de son code barre et en notant les quantités restantes</p> <p>5. En utilisant les produits adaptés, nettoyer les rayons et les lieux de stockage, en respectant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité spécifiques aux articles concernés, et en contrôlant les températures des zones réfrigérées</p> <p>6. En fonction des consignes données, effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles</p> <p>7. En tenant compte du plan merchandising, ranger les produits dans les linéaires, en les mettant en valeur selon les techniques de présentation établies</p> <p>8. En respectant les règles d'hygiène et de sécurité, contrôler la qualité des produits, en retirant les produits jugés invendables et en mettant à jour la liste des stocks</p> <p>9. En s'assurant de la rotation des produits, effectuer le réassort des rayons afin d'adapter les quantités de produits aux flux clients, et en vérifiant la qualité de leur présentation</p> <p>10. Tout au long de son service, rendre compte de son travail à son responsable, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée</p> <p>11. En fonction de leurs besoins, orienter les clients dans le magasin, en adoptant un comportement qui respecte la politique et les valeurs de l'enseigne</p>	<p>MA11 – Valider le certificat Sauveteur Secouriste du Travail</p> <p>MA12 – Utiliser les outils numériques</p> <p>MA9 – Appliquer la politique de développement durable de l'entreprise</p>	<p>7H</p> <p>21H</p> <p>7H</p>	<p>Implantation de marchandises en rayon</p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation réelle ou virtuelle • Présentation orale • Travail individuel • Durée : 45 mn 	<p>Prise en compte du plan de merchandising</p> <p>Respect des techniques de présentation : facing</p> <p>Respect des règles de rotation</p> <p>Vérification de l'étiquetage</p> <p>Justesse de l'actualisation des prix selon les offres promotionnelles</p> <p>Respect des règles de sécurité</p> <p>Respect des règles de l'entreprise en matière d'environnement</p> <p>Restitution de son activité à son responsable</p> <p>Prise en compte des difficultés rencontrées</p>
---	---	--------------------------------	--	--

BLOC B - TENIR UN POSTE DE CAISSE : 91H

<p>En suivant les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse, effectuer les opérations d'encaissement des achats en contrôlant leur dépôt sur le tapis, en veillant à la relation client, et en procédant à la vérification des encaissements en fin de service, selon la fréquence définie par le magasin</p> <p><i>Principales activités :</i> La préparation du poste de travail, la vérification du fonds de caisse et de la caisse L'accueil des clients L'enregistrement et l'encaissement des produits, la surveillance des caddies</p> <ol style="list-style-type: none"> Après avoir vérifié le contenu du fonds de caisse, effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse en respectant les procédures définies Avant d'en indiquer l'ouverture aux clients, nettoyer le poste de caisse en vérifiant la propreté de l'espace et du tapis et en s'assurant d'avoir les accessoires nécessaires au maintien de sa propreté tout au long du service En saluant les clients et en respectant les règles d'accueil propres au magasin, contrôler le dépôt de tous les produits sur le tapis de caisse, en vérifiant les sacs et caddies En utilisant un lecteur optique ou un pistolet flasheur, enregistrer les articles en vérifiant que tous les produits ont été scannés, ou en procédant à leur enregistrement manuel En cas d'erreur survenue au cours de l'enregistrement, procéder à sa correction en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse 	<p>MB1 – Assurer la relation et le service clients en caisse</p> <p>MB2 – Réagir face aux conflits clients</p> <p>MB3 – Réaliser des opérations de caisse</p> <p>MB4 – Appliquer les procédures de contrôle et de surveillance au poste de caisse</p> <p>MB5 – Gérer son stress au poste caisse</p>	<p>24H30</p> <p>14H</p> <p>24H30</p> <p>21H</p> <p>7H</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>Réalisation d'un passage en caisse et vérification de caisse <i>Intégrant :</i> - Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse - L'accueil d'un client - La prévention d'une démarque - La gestion d'une erreur - La gestion des différents modes de paiement</p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en situation Questionnement oral Travail individuel Durée : 30 mn 	<p>Exactitude du comptage des liquidités</p> <p>Vérification de la présence des documents et bordereaux nécessaires</p> <p>Repérage des erreurs potentielles</p> <p>Prise en compte du client</p> <p>Mise en œuvre des règles d'accueil en usage</p> <p>Adaptation du comportement à la situation</p> <p>Transmission de consigne favorisant la coopération du client</p> <p>Vérification pertinente des sacs et caddies</p> <p>Identification de l'erreur commise</p> <p>Mise en œuvre d'une démarche de correction</p> <p>Respect des procédures préconisées</p>
---	---	---	---	--

<p>6. En prenant en compte les bons de réduction et la carte de fidélité du client, présenter le montant à payer en s'enquérant du mode de règlement utilisé</p> <p>7. En vérifiant la somme versée quel que soit le mode utilisé, encaisser le règlement du client en lui rendant la monnaie lorsqu'il s'agit d'espèces, et en lui remettant les tickets correspondants, ou une facture à sa demande</p> <p>8. Afin de faciliter la fluidité des passages en caisse, gérer les relations avec les clients en faisant éventuellement appel à un responsable ou à un agent de sécurité afin de régler les conflits pouvant survenir</p> <p>9. En cours de service, vérifier le volume des sommes encaissées afin d'effectuer les prélèvements nécessaires, en remplissant le bordereau correspondant et en transmettant les sommes inscrites, à son responsable</p> <p>10. Selon la fréquence déterminée par le magasin, vérifier l'exactitude de sa caisse en contrôlant tous les modes de paiement, en recherchant les causes possibles d'erreur, et en informant son responsable</p>				<p>Exactitude des calculs effectués</p> <p>Justesse de la somme rendue</p> <p>Transmission des justificatifs d'achat et de paiement</p> <p>Contrôle des sommes encaissées au regard des différents modes de paiement</p> <p>Justesse des reports effectués sur les différents bordereaux</p> <p>Exactitude des comptages</p> <p>Repérage des erreurs Potentielles</p> <p>Recherche et identification de l'origine des erreurs</p>
--	--	--	--	---

BLOC C - PREPARER LES COMMANDES CLIENTS EN MAGASIN OU EN « DRIVE » : 80H30

<p>En prenant connaissance de leurs commandes, préparer les achats clients en optimisant son parcours au sein du magasin ou de l'entrepôt, en respectant les procédures définies, notamment au niveau de l'engagement qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement</p> <p><i>Principales activités :</i> La lecture d'une commande et l'organisation de sa préparation La collecte ou la préparation des produits, le rangement et la préparation des sacs, bacs et chariots La remise de la commande au client, et la gestion des retours marchandises le cas échéant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En prenant connaissance des commandes passées, organiser son travail afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison 2. En lisant une commande, structurer le parcours à suivre en localisant les lieux de stockage des différents produits, afin d'optimiser la collecte à effectuer 3. En vérifiant leurs disponibilités ou en trouvant des produits de remplacement selon les directives du client, disposer les différentes marchandises dans les bacs ou les sacs qui leur sont attribués, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité 4. Au regard de la commande client, et au fur et à mesure de la collecte, effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix, en déduisant les articles manquants 5. A la fin de la préparation, prévenir le client que sa commande est prête, en veillant à entreposer les produits dans des lieux de stockage adaptés à leur nature et au respect de la chaîne du froid pour les produits périssables 	<p>MC1 – Découvrir l'environnement du e-commerce</p> <p>MC2 – Organiser son travail selon les commandes reçues</p> <p>MC3 – Réaliser le «picking » et la mise en colis dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de stockage</p> <p>MC4 – Accueillir et remettre la commande aux clients</p>	<p>7H</p> <p>21H</p> <p>28H</p> <p>24H30</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>Préparation d'une commande</p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>Etude de cas Présentation orale Travail individuel Durée : 30 mn à 1h</p>	<p>Hiérarchisation des commandes selon leur nature et les créneaux de livraison</p> <p>Justesse de l'estimation du temps nécessaire à la préparation d'une commande</p> <p>Bonne structuration du parcours à suivre selon les produits à rassembler</p> <p>Pertinence des produits de substitution proposés</p> <p>Vérification et pointage de la liste</p> <p>Repérage des erreurs potentielles</p> <p>Justesse du calcul effectué pour le règlement de la commande</p>
---	---	--	---	--

<p>6. Avant remise des achats au client, pointer la liste des produits livrés afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande</p> <p>7. En respectant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité, nettoyer les lieux de stockage, notamment les frigos, en contrôlant les températures selon les produits à y entreposer</p> <p>8. En contact direct avec les clients, gérer les retours marchandises en respectant les procédures du magasin et en mettant en œuvre les différents modes de remboursement prévus</p>				
--	--	--	--	--

MODULES COMPLEMENTAIRES – 59H30	
Référentiel d'activités	Référentiel formation
Modules	Volume horaire
Accueil	3h30
Préparation à la soutenance + Soutenance du mémoire professionnel	14h
Accompagnement sur le mémoire professionnel	31h30
Insertion professionnelle	21h
Examens écrits et oraux	10h30

GRANDS PRINCIPES DE LA CERTIFICATION

- Modalités d'évaluation

Le référentiel du diplôme de « Employé(e) Polyvalent(e) du Commerce et de la Distribution » est composé de **3 blocs de compétences et la prise en compte d'une pratique professionnelle dans le cadre de ce parcours en alternance.**

Le diplôme peut être obtenu en formation continue ou initiale :

- par blocs séparés,
- dans son intégralité.

L'apprenant se définit par un candidat qui est en poursuite d'études (les parcours en alternance ne sont pas pris en compte comme expérience professionnelle).

Pour les apprenants, le référentiel intègre une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités :

(voir grille d'évaluation ci-après)

- à partir d'une **note attribuée par le professionnel** qui suit le candidat en entreprise à l'aide d'une grille d'activités et de compétences
- à partir de la **notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance** reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation.

Concernant le public salarié-exécutive, la validation du titre n'est pas soumise à l'évaluation professionnelle. Le candidat salarié-exécutive (en formation continue) ou en accès VAE, doit valider 2 blocs de compétences, dont obligatoirement le bloc A pour accéder à la certification.

- Niveau initial requis

Pour un parcours vers la certification en formation initiale ou continue :

- satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement permettant la vérification du socle de compétences clés.

Grille d'évaluation du diplôme
« Employé(e) Polyvalent(e) du Commerce et de la Distribution »

MODULES DE FORMATION	Volumes horaires	Points Contrôles continus	Points Cas de synthèse
BLOC A : APPROVISIONNER ET ASSURER LE REASSORT DES RAYONS	133H	100 pts	100 pts
MA1 - Réceptionner et stocker les marchandises	14H	20 pts	Comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison : 50 pts, 45 mn Cas pratique, travail individuel Présentation écrite Implantation de marchandises en rayon : 50 pts, 45 mn Mise en situation réelle ou virtuelle Présentation orale
MA2 - Mettre en rayon et effectuer le réassort dans le respect de la réglementation commerciale	21H	30 pts	
MA3 - Respecter les règles d'hygiène et de sécurité	7H	10 pts	
MA4 - Réaliser les opérations d'inventaire	7H	-	
MA5 - Participer à la lutte contre la démarque	7H	-	
MA6 - Communiquer en situation professionnelle	14H	20 pts	
MA8 - Travailler en équipe	7H		
MA7 - Accueillir et orienter le client dans le magasin	14H	-	
MA9 - Politique de développement durable	7H	-	
MA10 - Maîtriser les gestes et postures en situation de port de charges	7H	10 pts	
MA11 - Formation sur la prévention et secours civique de niveau 1 (PSC1) / Gestes de 1 ^{er} secours	7H	-	
MA12 - Utiliser les outils numériques	21H	10 pts	
BLOC B : TENIR UN POSTE DE CAISSE	91H	50 pts	50 pts
MB1 - Assurer la relation et le service clients en caisse / Techniques de vente	24H30	20 pts	Réalisation d'un passage en caisse et vérification de caisse : 50 pts, 30 mn Intégrant : - Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse - L'accueil d'un client - La prévention d'une démarque - La gestion d'une erreur - La gestion des différents modes de paiement Mise en situation / Questionnement oral Travail individuel
MB2 - Réagir face aux conflits clients	14H	10 pts	
MB3 - Réaliser des opérations de caisse	24H30	10 pts	
MB4 - Appliquer les procédures de contrôle et de surveillance au poste de caisse	21H	10 pts	
MB5 - Gérer son stress au poste caisse	7H	-	
BLOC C : PREPARER LES COMMANDES CLIENTS EN MAGASIN OU EN « DRIVE »	80H30	50 pts	50 pts
MC1 - Découvrir l'environnement du e-commerce	7H	-	Préparation d'une commande : 50 pts, 30 mn à 1h Etude de cas Présentation orale Travail individuel
MC2 - Organiser son travail selon les commandes reçues	21H	20 pts	
MC3 - Réaliser le « picking » et la mise en colis dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de stockage	28H	20 pts	
MC4 - Accueillir les clients et remettre la commande en Anglais professionnel	24H30	10 pts	
PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET EVALUATION MISSION EN ENTREPRISE	Volumes horaires		50 pts
Dossier prof. (accompagnement et autonomie)	31H30		30 pts
Évaluation tuteur	en entreprise		20 pts
Accueil / Bilan / Epreuves nationales	28H		
DUREE DE LA FORMATION GLOBALE	364H		

Obtention du diplôme à 225 points sur 450 pts sous réserve d'obtenir des valeurs minimales :
 - Bloc A : 80 points, - Bloc C : 40 points,
 - Bloc B : 40 points, - Évaluation professionnelle : 25 points

Conditions d'obtention du diplôme quelle que soit la voie d'accès

La **certification totale** est délivrée si le candidat obtient **10 de moyenne générale avec une note d'évaluation professionnelle d'au moins 10/20 (25 points)** sous réserve de ne pas avoir obtenu une note inférieure à 8 sur l'un des 3 blocs (note éliminatoire).

⇒ **Validation totale de la certification**

Dans l'hypothèse où le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10 mais une note inférieure à 8/20 (note éliminatoire) dans un ou plusieurs blocs, il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.

⇒ **Validation partielle de la certification, avec remise de certificat(s) de bloc de compétences.**

Dans l'hypothèse où le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale, il n'obtient donc pas la certification totale, mais il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.

⇒ **Validation partielle de la certification, avec remise de certificat(s) de bloc de compétences.**

En cas d'échec

- Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.
- Concernant l'évaluation professionnelle, le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une nouvelle problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle, dans un délai de 5 ans.

Dans le cadre d'un redoublement : le candidat suit les modules du ou des blocs non-validés et repasse les évaluations de blocs de l'année concernée.

Possibilité de présentation en candidat libre : le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de sa note de tuteur. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la prochaine session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant l'épreuve de validation du ou des blocs concernés).

En cas de non présentation

- **Aux blocs** : la non-présentation aux évaluations de bloc induit la non obtention du bloc.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les délais fixés par le centre ou la non présentation à la soutenance induit la non obtention du titre.

Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc et à l'évaluation professionnelle :

- Certificat médical
- Arrêt de travail
- Cas de force majeure justifié (certificat de décès d'un proche...)

Dans ce seul cas, une épreuve de rattrapage sera proposée au candidat dans un délai maximum de 6 mois après demande écrite du candidat.

Absentéisme

En cas d'absentéisme non-justifié :

- les absences en entreprises dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise.
- les absences en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face. Les sanctions pour absentéisme relèvent du règlement intérieur de chaque établissement.

Déroulement des épreuves

Cf. Règlement intérieur de l'établissement

Fraude aux examens de validation de blocs

Tout candidat pris en situation de fraude sera immédiatement exclu de l'épreuve et de ce fait éliminé, il ne valide aucun bloc. Le plagiat est considéré comme de la fraude.

Jury de certification

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

La constitution du jury est conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès-verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Le jury est souverain dans ses décisions. Le parchemin sera signé par le Président de CCI France et le Président de la CCI.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre une attestation de suivi de formation et le(s) certificat(s) de bloc(s) de compétences validé(s).

Falsification

En cas de falsification des résultats, le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.

Divulgation des résultats

Les résultats d'examen sont validés par un jury de certification qui rédige le procès-verbal d'examen et le transmet à CCI France pour l'octroi d'un N° d'enregistrement.

Les centres de formation élaborent les parchemins selon la trame fournie par CCI France.

La divulgation des résultats peut alors avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque centre de formation : affichage, site internet, courrier....