

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#) « Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n° 1 : Approvisionnement et réassort des rayons du point de vente</b>			
<p><i>Activités principales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception et le contrôle des livraisons de marchandises</li> <li>• Le stockage des marchandises et leur enregistrement</li> <li>• La mise en rayons et la gestion des marchandises exposées</li> <li>• L'application des règles de balisage et d'affichage des prix des produits</li> <li>• L'accueil et l'information des clients</li> </ul>	<p><b>En accomplissant au préalable les opérations de réception et de transport des marchandises dans les espaces de stockage et de vente et en veillant à la propreté des surfaces d'entreposage et de présentation, assurer l'approvisionnement et le réassort des linéaires d'exposition des produits, en respectant le plan merchandising permettant leur valorisation et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité, afin de mettre à disposition des clients les produits distribués par son enseigne.</b></p> <p><b>1) Contrôler la conformité des marchandises réceptionnées</b> au niveau quantitatif et qualitatif, en opérant le rapprochement entre les bons de commande et de livraison, afin d'identifier d'éventuelles anomalies et d'enregistrer les produits livrés.</p> <p><b>2) Opérer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises</b>, en appliquant les règles de sécurité garantissant l'intégrité des biens et personnes et en adoptant les postures ergonomiques adéquates, afin de les acheminer dans les réserves et rayons.</p> <p><b>3) Assurer la gestion des déchets et emballages de marchandises</b>, en effectuant leur tri sélectif conformément à la politique du magasin concernant la protection de l'environnement et le développement durable, afin de contribuer au respect de ses engagements en la matière.</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><b>Comptage d'un stock et rapprochement avec le bordereau de livraison</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas pratique</li> <li>• Présentation écrite</li> <li>• Travail individuel</li> <li>• Durée : 3/4 h</li> </ul>	<p>1/ Comptage d'un stock et rapprochement avec le bordereau de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les informations du bordereau sont correctement identifiées et comprises,</li> <li>- les comptages des stocks sont exacts,</li> <li>- le rapprochement entre le bordereau de livraison et le comptage est juste,</li> <li>- les éventuels écarts et erreurs sont identifiées.</li> </ul>

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

<p><b>4) Participer à l'inventaire des marchandises en rayons et dans les stocks</b>, en utilisant le cas échéant les appareils de relevé nécessaires et en recensant chaque produit à l'aide de son code barre, afin de produire l'état quantitatif des marchandises détenues par le magasin et d'identifier les besoins en approvisionnement.</p> <p><b>5) Nettoyer les rayons et les réserves de stockage</b>, en utilisant les produits adaptés et en appliquant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité spécifiques aux articles concernés, afin d'assurer des conditions de conservation et de présentation conformes à la réglementation et aux exigences des consommateurs.</p> <p><b>6) Accomplir l'étiquetage des produits et la pose d'antivols</b> dans le respect des consignes données, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles, afin d'assurer la bonne information des clients et de contribuer à la prévention contre la démarque inconnue.</p> <p><b>7) Installer les produits dans les linéaires</b>, en appliquant le plan merchandising établi et en respectant les techniques d'implantation, de balisage et de présentation des produits (<i>facing</i>), afin de les valoriser et de contribuer à leur attractivité pour le consommateur.</p> <p><b>8) Vérifier la conformité et la qualité des produits mis en vente</b> dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en identifiant les produits jugés invendables ou impropres à la consommation et en vérifiant leurs conditions de conservation dans les zones réfrigérées.</p> <p><b>9) Opérer le réassort des rayons</b>, en s'assurant de la rotation des produits et en vérifiant la qualité de leur présentation, afin d'adapter les quantités de produits proposés aux flux clients.</p> <p><b>10) Rendre compte de son travail à son responsable</b> tout au long de son service, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée, afin d'apporter une résolution rapide aux problèmes repérés.</p> <p><b>11) Orienter les clients dans le magasin</b>, en fournissant les informations répondant à leurs demandes ou à leurs besoins, et en adoptant un comportement respectant la politique et les valeurs de l'enseigne.</p>	<p><b>Implantation de marchandises en rayon</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation réelle ou virtuelle</li> <li>• Présentation orale</li> <li>• Travail individuel</li> <li>• Durée : ¾ h</li> </ul>	<p>2/ Implantation de marchandises en rayon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le plan de merchandising est correctement appliqué,</li> <li>- les techniques de présentation des produits (<i>facing</i>) sont respectées,</li> <li>- les règles de rotation des produits sont respectées,</li> <li>- les règles balisage des produits sont correctement appliquées,</li> <li>- les prix sont affichés et/ou les produits sont étiquetés,</li> <li>- les consignes de prévention de la démarque inconnue sont appliquées,</li> <li>- les prix affichés sont actualisés et tiennent compte des offres promotionnelles,</li> <li>- les règles de sécurité relatives à la manutention et au transport des produits sont respectées,</li> <li>- les règles d'hygiène sont appliquées,</li> <li>- le traitement des emballages et déchets est conforme à la politique de l'enseigne en matière de protection de l'environnement,</li> <li>- les erreurs ou anomalies sont repérées et signalées,</li> <li>- les propositions de traitement des erreurs ou anomalies sont justifiées,</li> <li>- le rayon est globalement bien tenu : propreté, remplissage, balisage, affichage et valorisation des produits.</li> </ul>
---	--	---

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

### Bloc de compétences n° 2 : Tenue d'un poste de caisse et gestion de caisses en libre-service

<p><i>Activités principales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La préparation du poste de travail ou de l'espace de caisses multiples en libre-service</li> <li>• L'accueil, l'assistance et l'information des clients</li> <li>• La prévention contre la démarque inconnue</li> <li>• L'enregistrement et l'encaissement des produits</li> <li>• La gestion de fin de poste et la clôture de l'espace de travail</li> </ul>	<p><b>En appliquant les procédures régissant les modalités d'ouverture et de fermeture de caisses, effectuer les opérations de tenue d'un poste de caisse unique ou de gestion de caisses multiples en libre-service, en adoptant une attitude et en développant une relation client participant au développement commercial de son enseigne, et en respectant les consignes permettant l'encaissement des achats dans une logique de prévention de la démarque inconnue.</b></p> <p><b>1) Effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse ou des caisses en libre-service</b> dans le respect des procédures définies, en veillant à la propreté et à l'hygiène de l'espace et en s'assurant de la mise à disposition des accessoires nécessaires au maintien de sa propreté tout au long du service, afin d'en permettre l'accès aux clients.</p> <p><b>2) Accueillir le(s) client(s) se présentant à la ou aux caisse(s),</b> en appliquant les règles de civilité et de courtoisie propres au magasin et en les invitant à déposer leur(s) article(s) dans l'espace dédié, afin d'initier une relation contribuant à la satisfaction et la fidélisation du client.</p> <p><b>3) Participer à la prévention de la démarque inconnue,</b> en invitant courtoisement les clients à présenter leur cabas, et en contrôlant discrètement le dépôt complet des articles sur le tapis de caisse (vérification du caddie et du contenu des articles contenant comme les cartables), afin de prévenir toute tentative de vol ou oubli de la part du client.</p> <p><b>4) Procéder à la correction d'erreur survenue au cours de l'enregistrement,</b> en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse, afin de garantir l'exactitude des enregistrements.</p> <p><b>5) Animer la relation avec les clients</b> se présentant aux caisses, en répondant à leurs interrogations et en traitant leurs éventuelles réclamations, afin de contribuer à leur satisfaction et leur fidélisation.</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>Réalisation d'un passage en caisse traditionnelle et en libre-service</b></p> <p><i>Intégrant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse</li> <li>- L'accueil d'un client</li> <li>- La prévention d'une démarque</li> <li>- La gestion d'une erreur</li> <li>- L'assistance d'un client dans l'utilisation d'une caisse en libre-service</li> <li>- La gestion des différents modes de paiement</li> <li>- La vérification du fonds de caisse</li> </ul> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation</li> <li>• Questionnement oral</li> <li>• Travail individuel</li> <li>• Durée : ½ h</li> </ul>	<p>Application des principes de tenue de caisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les procédures d'ouverture et de fermeture de caisses sont scrupuleusement respectées,</li> <li>- le comptage des liquidités du fonds de caisse est exact,</li> <li>- la présence des documents et bordereaux nécessaires est vérifiée,</li> <li>- les sommes encaissées sont vérifiées de façon adéquate au regard du mode de paiement,</li> <li>- les reports effectués sur les différents bordereaux sont justes,</li> <li>- les erreurs de caisse sont repérées,</li> <li>- l'origine des erreurs de caisse est identifiée,</li> <li>- les erreurs de caisse sont résolues,</li> <li>- les erreurs d'enregistrement sont identifiées,</li> <li>- les erreurs sont corrigées en appliquant les procédures préconisées,</li> <li>- les calculs d'encaissement et de rendu des liquidités sont justes.</li> </ul> <p>Qualité de la relation client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles d'accueil et de courtoisie sont respectées et correctement mises en œuvre,</li> <li>- le comportement adopté est adapté à la situation et à l'attitude du client,</li> </ul>
--	--	--	---

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

**6) Gérer les situations problématiques avec les clients**, en adoptant une attitude propre à désamorcer le conflit et en faisant éventuellement appel à un responsable ou à un agent de sécurité, afin de régler tout litige et de permettre la continuité et la fluidité des passages en caisse.

**7) Assurer le maintien en ordre et en propreté de l'espace dédié aux caisses en libre-service**, en veillant au rangement des accessoires d'achat (paniers...) et au traitement des éléments laissés par les clients (tickets, produits non achetés...), afin de conserver un confort d'utilisation pour les clients.

*a) Dans le cas de la tenue d'un poste de caisse :*

**8a) Enregistrer les articles au moyen de l'outil adéquat** (lecteur optique, pistolet flasheur, saisie manuelle), en adaptant son rythme et sa vitesse d'exécution aux souhaits et capacités du client, tout en tenant compte de l'affluence dans la ligne d'attente, afin d'opérer un passage en caisse à la fois rapide et confortable pour le client.

**9a) Procéder à l'encaissement du règlement** selon le mode de paiement choisi par le client, en tenant compte de ses bons de réduction et avantages fidélité et en veillant à l'exactitude la somme versée et de la monnaie rendue, avant la remise du ticket et, le cas échéant, d'une facture, afin de finaliser l'acte d'achat du client.

**10a) Informer le client des différents services et avantages proposés par le magasin** (carte de fidélité, facilités de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée, afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial de l'enseigne.

**11a) Gérer les opérations de caisse**, en vérifiant le volume des sommes encaissées en cours et en fin de service et en s'assurant de leur exactitude, afin d'assurer la remise à son responsable des sommes correspondantes et de l'informer de toute erreur.

- la cadence d'enregistrement des articles est adaptée aux souhaits et capacités manifestés par le client,
- les informations d'offres commerciales et d'opérations de fidélisation sont systématiquement transmises au client,
- les réponses apportées aux demandes spécifiques du client sont justes et adaptées,
- les difficultés rencontrées par le client dans l'utilisation d'une caisse automatique sont traitées et résolues,
- les justificatifs de paiement sont systématiquement remis au client.

Application des règles d'hygiène et de sécurité :

- la propreté de la caisse ou de l'espace de caisses est vérifiée,
- la disponibilité des produits d'entretien de la caisse ou de l'espace de caisse est vérifiée,
- les procédures de prévention de la démarque inconnue sont systématiquement et correctement mises en œuvre.

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

	<p><i>b) Dans le cas de la tenue de caisses en libre-service :</i></p> <p><b>8b) Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service</b>, en leur indiquant les postes (appareils) disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.</p> <p><b>9b) Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service</b>, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation, afin d'en favoriser la prise en main de façon autonome et efficace.</p> <p><b>10b) Résoudre les problèmes techniques rencontrés par les clients</b> dans l'utilisation des caisses en libre-service, en identifiant leur origine et en opérant la manipulation permettant le déblocage de l'appareil, afin de permettre la poursuite et la finalisation de leur acte d'achat.</p>		
<p>Bloc de compétences n° 3 : <b>Préparation des commandes clients en surface de vente et en « drive »</b></p>			
<p><i>Activités principales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil et la prise en charge du client</li> <li>• La lecture d'une commande et l'organisation de sa préparation</li> <li>• La collecte ou la préparation des produits, le rangement et la préparation des sacs, bacs et chariots</li> <li>• La remise de la commande au client, et la gestion des retours marchandises le cas échéant</li> </ul>	<p><b>En prenant connaissance des commandes transmises par voie numérique, préparer les achats clients, en organisant son parcours de façon optimale au sein du magasin ou de l'entrepôt en fonction des produits recherchés, en appliquant les procédures définies, notamment au niveau des engagements qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement.</b></p> <p><b>1) Organiser la préparation des commandes dans le temps</b>, en prenant connaissance des commandes reçues, afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison.</p> <p><b>2) Structurer ou respecter le parcours de collecte des produits</b> dans la surface de vente ou en <i>drive</i>, en lisant une commande et en localisant les lieux de stockage des différents articles recherchés, afin d'optimiser la collecte à effectuer.</p> <p><b>3) Collecter les produits commandés par le client</b>, en vérifiant leur disponibilité ou en trouvant des produits de remplacement selon les directives du client et en disposant les articles collectés dans les bacs ou les sacs prévus à cet effet, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>Préparation d'une commande</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas</li> <li>• Présentation orale</li> <li>• Travail individuel</li> <li>• Durée : ½ h à 1h</li> </ul>	<p>Application des méthodes et procédures de préparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les commandes sont hiérarchisées selon leurs nature et créneaux de livraison,</li> <li>- le temps nécessaire à la préparation de la commande est correctement estimé,</li> <li>- la structuration du parcours de collecte des produits est cohérente et optimale,</li> <li>- la proposition de produits de substitution au regard de l'indisponibilité de certains articles commandés correspond à la demande du client,</li> <li>- la composition de la commande est vérifiée et le pointage des produits est opéré,</li> </ul>

## Référentiel de certification Employé Polyvalent du Commerce et de la Distribution

	<p><b>4) Effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix</b>, en déduisant les articles manquants au regard de la commande client, et au fur et à mesure de la collecte.</p> <p><b>5) Avertir le client de la mise à disposition de sa commande</b>, 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 à la fin de la préparation.</p> <p><b>6) Pointer la liste des produits livrés avant remise des achats au client</b>, afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande.</p> <p><b>7) Nettoyer les lieux de stockage</b>, notamment les réfrigérateurs, en contrôlant les températures selon les produits à y entreposer en respectant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité.</p> <p><b>8) Assurer l'accueil et la prise en charge du client aux différentes étapes de réception et de remise de la commande</b>, en respectant les procédures et les règles d'accueil et de relation client et en gérant les éventuels retours.</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>- les éventuelles erreurs sont repérées et corrigées,</li><li>- le calcul de règlement de la commande est juste.</li></ul>
--	---	--	--

---