****

**GUIDE D’ACCOMPAGNEMENT**

**C A P**

**EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTISPÉCIALITÉS**

**EVALUATION EN CCF**

**-ÉPREUVES EP1 ET EP2-**

**Constitution du groupe de travail académique d’élaboration des guides CAP métiers de la vente :**

Pierre MARTIN, Inspecteur de l’Education Nationale

Agnès COTTET DUMOULIN, Chargée de mission

Marie-Hélène BLOND, Professeur en lycée Professionnel – Les Carillons – Cran-Gevrier

Nathalie RAFFIN, Professeur en lycée professionnel – Les Carillons – Cran-Gevrier

Clara de SAINT JEAN, Professeur en lycée professionnel – Victor Hugo – Valence

Sylvie ROTAT, Professeur en lycée professionnel – Victor Hugo - Valence

**SOMMAIRE**

**PARTIE 1 : Informations générales 3**

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) 4**
2. **Les recommandations  5**

**2.1 Le cadrage du CCF 5**

**2.2 L’organisation du CCF 5**

1. **Les épreuves CCF EP1 ET EP2 6**

**PARTIE 2 : Épreuve EP1 7**

1. **La présentation de l’épreuve 8**
   1. **Les finalités de l’épreuve 8**
   2. **Le support de l’évaluation 8**
   3. **Les modes d’évaluation 9**
   4. **Mémento des documents, grilles et indicateurs d’évaluation EP1 10**
2. **Les supports, indicateurs d’évaluation et grilles d’examen 11**

**Fiche descriptive de l’activité professionnelle (modèle recto-verso) 11**

**Schéma commenté d’implantation (modèle recto-verso) 13**

**Grille d’évaluation EP1-A1 15**

**Indicateurs d’évaluation EP1-A1 18**

**Méthodologie EEJS et fiche modèle 20**

**Grille d’évaluation EP1- A2 23**

**Indicateurs d’évaluation EP1- A2 24**

**Grille récapitulative EP1- A2 25**

**Grille d’évaluation EP1- B 26**

**Indicateurs d’évaluation EP1- B 27**

**Document récapitulatif évaluation EP1 29**

1. **Les documents administratifs des PFMP 30**

**Attestation de stage 30**

**Document de négociation et de suivi des PFMP 31**

**PARTIE 3 : Épreuve EP2 35**

1. **La présentation de l’épreuve 36**
   1. **Les finalités de l’épreuve 36**
   2. **Les modes d’évaluation 36**
   3. **Les critères d’évaluation 37**
   4. **L’évaluation 37**
2. **Les grilles d’examen 38**

**Grille EP2- A 38**

**Grille EP2-B 39**

**Récapitulatif EP2 40**

**PARTIE 4 : Constitution des dossiers 41**

**Vademecum, page de garde, grille récapitulative pour la classe**

**PARTIE 5 : Documents outils 45**

**Exemple de présentation des épreuves de CAP 46**

**Exemple de document de suivi des PFMP 48**

**Exemple de mini-grille d’évaluation des PFMP de première année 49**

**Liste des thèmes possibles pour les fiches d’activités professionnelles 50**

**Conseils pour l’épreuve de tenue de caisse – EP2 – Situation n°1 51**

**Conseils pour l’épreuve information du client – EP2 – Situation n°2 52**

**Exemple d’un planning de CCF en année de terminale 53**

**Méthodologie élève en EEJS 54**

**Exemple de convocation au CCF 56**

**PARTIE 6 : Questions / réponses 57**

**Les PFMP, les épreuves, les recommandations officielles relatives au CCF**

**PARTIE 1**

**INFORMATIONS**

**GÉNÉRALES**

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP).**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs** | Permettre d’acquérir des compétences (savoir-faire, savoirs et savoir-être) :   * Appréhender les réalités et les activités d’un commerce multi-spécialités, * Réaliser des tâches de réception, tenue des réserves et approvisionnement du rayon, * Assurer l’information auprès des clients et la tenue du poste « caisse »,   En outre, cette formation facilite :   * Le sens de la relation, la capacité d’écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité, le goût de l’action, l’adaptabilité à des situations diverses. |
| **Types d’entreprises** | Entreprise du commerce de détail (quelle que soit la taille) :   * **Hypermarchés ou supermarchés, maxi-discompteurs (hard-discount)** * **Petites surfaces proximité,** * **Grands magasins, grandes surfaces spécialisées,** * **Magasins à succursales.**   Conférer dans la partie questions-réponses en fin de guide des exemples de lieu de formation en entreprise. |
| **Durée de formation** | **La durée totale obligatoire est de 16 semaines**, réparties sur plusieurs périodes :   * **8 semaines en 1ère année,** * **8 semaines en terminale (2 périodes de 4 semaines).** |
| **Supports** | * **Convention de stage en 3 exemplaires** * **Guide du tuteur** |

**2. Les recommandations**

**2.1 Le cadrage du CCF**

|  |  |
| --- | --- |
| **Les**  **IEN-ET** | **L’Inspecteur de l’Éducation Nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l’évaluation, organisée sous la responsabilité du Chef d’Établissement.**  Si les inspecteurs constatent des difficultés dans le déroulement des situations d’évaluation, le recteur peut exiger de nouvelles évaluations et, en cas d’impossibilité majeure, autoriser le candidat à se présenter aux épreuves ponctuelles terminales correspondantes. |
| **Le Chef d’établissement** | **En tant que chef de centre, il a pour mission d’assurer le bon fonctionnement de l’organisation du CCF**.  Il prend en charge les convocations des candidats, par le moyen qui lui paraît le plus adapté. |
| **Les enseignants** | **Ils sont responsables des évaluations, sous le contrôle des corps d’inspection**.  Ils conçoivent les situations et informent les candidats des objectifs visés et des conditions de déroulement des épreuves. |

**2.2 L’organisation du CCF**

**En début de formation**

**En terminale**

**En 1ère année**

|  |  |
| --- | --- |
| **Informer les candidats sur les principes d’organisation des épreuves en CCF**  **et les objectifs visés.**  **Distribution d’un document informatif**  **présentant toutes les épreuves en CCF**  **du CAP ECMS**  **Présentation par chaque enseignant.** | **Déterminer l’échelonnement des évaluations en CCF, après concertation entre les disciplines**  **Élaborer la progression disciplinaire en tenant compte du CCF**  **Rappeler le contenu des épreuves EP1 et EP2 et communiquer au candidat les critères d’évaluation en présentant les diverses grilles**  **Informer le candidat des dates ou des périodes de CCF (chronologiquement)**  **(voir l’exemple de planification)**  **Pour chaque épreuve en CCF :**   * **Emargement du candidat obligatoire,** * **Possibilité de remettre une convocation au candidat.** |

**3. Les épreuves CCF EP1 ET EP2 Du CAP ECMS**

**PARTIE 2**

**ÉPREUVE EP1**

**PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS**

**ET**

**DE LA TENUE DU LINÉAIRE /**

**DU RAYON**

1. **La présentation de l’épreuve**

**1.1 Les finalités de l’épreuve**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectif** | Vérifier :   * les compétences et les attitudes professionnelles dans le(s) point(s) de vente * la connaissance de l’environnement économique, juridique et social. |
| **Contenu** | Permettre de mettre le candidat en situation de révéler :   * les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l’**E**nvironnement **E**conomique, **J**uridique et **S**ocial) acquises en dans la réception des produits (**C.1**) et le maintien de l’état marchand du rayon (**C.2**). |
| **Coefficient 9 (dont 1 pour la PSE)** | |

**1.2 Le support de l’évaluation**

Le candidat élabore un **dossier professionnel** **en liaison avec les activités réalisées en entreprise** qui comprend**:**

* **Une partie commerciale**
* **Une partie économique, juridique et sociale**
* **Une partie administrative**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dossier professionnel** | **Partie commerciale** | * 2 fiches descriptives d’activités professionnelles * 1 fiche comportant un schéma commenté d’implantation de rayon |
| **Partie**  **EEJS** | * 3 fiches |
| **Partie administrative candidats voie scolaire** | * Attestations de stage authentifiées par l’établissement scolaire   précisant :   * Durée des PFMP * Nature du point de vente * Type d’activités réalisées |

**1.3 Les modes d’évaluation**

EN **TERMINALE**

**SITUATION S1**

**en établissement de formation**

**SITUATION S2**

**en milieu professionnel**

* C’est le tuteur et l’enseignant de la spécialité qui évaluent le candidat, à l’aide du document des critères d’évaluation (indicateurs S2 : évaluation en entreprise).
* Dans la mesure du possible, ils assistent ensemble à tout ou partie des prestations du candidat et ils proposent conjointement une note lors de chaque évaluation.

**1ère séquence d’évaluation** :

**Réceptionner et tenir les réserves.**

Evaluation de ses compétences et attitudes professionnelles au sein du point de vente.

**2ème séquence d’évaluation : Approvisionner le rayon.**

Evaluation de ses compétences et attitudes professionnelles au sein du point de vente.

* Le tuteur en entreprise et le professeur de vente mettent en place deux séquences d’évaluation qui se déroulent dans le cadre des activités habituelles du point de vente.
* Ils proposent conjointement une note en fin de formation en entreprise.

**Cette évaluation porte sur les**

**8 semaines de formation**

**réparties en 2 périodes**

**de 4 semaines**

* Une fiche descriptive liée à la réception et la tenue des réserves (C1)
* Une fiche liée à l’état marchand du rayon (C2)
* Un schéma commenté d’implantation de rayon **dont le candidat a la charge** (C2)

3 fiches en liaison avec les PFMP.

**☞ 1 page par fiche maximum**

**3 fiches**

**Partie EEJS**

**3 fiches**

* **1 fiche sur un thème juridique et social**
* à partir de documents d’entreprise ou d’une situation rencontrée en entreprise,
* **1 fiche sur un thème économico-commercial**
* à partir de documents d’entreprise et/ou d’article(s) relié(s) à la vie de l’entreprise,
* **1 fiche « point presse »** sur un thème économique et social :
* à partir de relevés de points d’actualité.

**☞ 1 page par fiche hors annexes**

**Utilisation de l’outil informatique recommandée**

**(fiches descriptives et EEJS)**

**Partie commerciale**

**Compétences et attitudes professionnelles**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EPREUVE EP1 – Mémento des documents, grilles et indicateurs d’évaluation EP1** | | | | | | |
|  | **Évaluations** | **Barèmes** | **Critères d’évaluation** | **Personnes concernées** | **Grilles d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** |
| SITUATION S1 : **En établissement de formation** | | | | | |  |
| **Partie commerciale** | **Une fiche descriptive sur la réception (C1)**  **Une fiche descriptive sur l’état en rayon (C2)**  **Un schéma commenté d’implantation (C2)**  **(dont le candidat a la charge)** | **/30** | **La forme : Communication écrite (3 points)**   * **Présentation (informatisée ou non)** * **rédaction** * **vocabulaire professionnel**   **Le fond : Le contenu (7 points)** | **L’enseignant dans le cadre des activités habituelles de formation.**  **L’équipe pédagogique et un professionnel au moins sont associés à l’évaluation du dossier.** | **Présentation écrite de**  **3 fiches**  **(grille EP1-A1)** | **Indicateurs EP1-situation 1 : A1** |
| **Partie Economique Juridique et Sociale** | **3 fiches EEJS** | **/30** | **La forme : Communication écrite (3 points)**   * **présentation** * **rédaction**   **Le fond : Le contenu (7 points)**   * **Précision et pertinence des informations** * **Utilisation du vocabulaire** * **Réalité professionnelle** | **EEJS**  **Grille récapitulative EP1-A2** | **Indicateurs EP1 Situation 1 : A2** |
| Situation 1 : Pour les candidats en CCF : le candidat élabore progressivement son dossier au cours du 1er trimestre ou au début du 2ème trimestre de l’année civile (janvier/mars) de la session d’examen, dans l’établissement de formation. L’équipe pédagogique et un professionnel au moins sont associés à l’évaluation du dossier. | | | | | |  |
| SITUATION S2 : **En milieu professionnel** | | | | | |  |
| **En entreprise** | **Compétences professionnelles** | **/80** | **Liées à la réception et la tenue des réserves**  **Liées au maintien en état marchand du rayon** | **Professeur de vente**  **et**  **tuteur** | **Grille EP1 –B** | **Indicateurs d’évaluation EP1 S2 : B** |
| **Attitudes**  **professionnelles** | **/20** | **Evaluer les attitudes du candidat dans le cadre des activités professionnelles durant les PFMP** |
| **TOTAL** | **160 points**  **Les notes de CCF proposées sont confidentielles, elles ne doivent être communiquées au candidat** | | | **Document récapitulatif EP1** |  |

Fiche descriptive de l’activité professionnelle n°…/

## Recto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS**  **Session** **……..** | **Contrôle en Cours de Formation**  **ET**  **Contrôle Ponctuel** |
| CANDIDAT **NOM :**  **Prénom :** |

# Titre de l’activité

**Identification du magasin**

* Enseigne :

**Description du contexte**

* Où a lieu cette activité ? (mettre un plan du point de vente et/ou de la réserve en annexe)

* A quel moment a lieu cette activité ?

* Quelles sont les personnes concernées ?

*CAP ECMS Sessions 2008 et suivantes****Verso***

**Description de l’activité**

* Quels sont les objectifs de l’activité ?

* Quel est le travail à faire ?

**Démarche mise en œuvre**

* Quel est le matériel utilisé ? Quels sont les documents utilisés ?

* Méthode de travail, organisation des activités

**Résultats obtenus**

* Quels sont les résultats obtenus pour l’entreprise à la suite de cette activité ?

**Apports à tirer de l’expérience**

* Qu’avez-vous appris en réalisant cette activité, sur le plan professionnel ?

* Qu’avez-vous appris en réalisant cette activité, sur le plan personnel ?

*CAP ECMS Sessions 2008 et suivantes*

Fiche travail de marchandisage (1/2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS**  Session 2008 et suivantes | **Contrôle en Cours de Formation**  **ET**  **Contrôle Ponctuel** |
| CANDIDAT **NOM :**  **Prénom :** |

### SCHEMA

Vous devez réaliser un relevé de linéaire d’une famille et des sous-familles de produits présentées dans un rayon dont vous avez la charge. Vous réaliserez le schéma d’implantation en vous aidant de la grille au dos de cette fiche.

### DESCRIPTION DU RAYON

* Où se situe-t-il dans le magasin ? (plan de la surface de vente en annexe)
  + Emplacement par rapport à l’entrée

* + Emplacement par rapport aux caisses

* + Emplacement dans une zone chaude ou froide

* Quel est le mobilier utilisé ?

* Quelles sont les marques présentées ? (tableau en annexe : marques, codes, désignations, prix, frontales, linéaires développés…)

* Comment est-il signalé à la clientèle ?

### REGLES DE MARCHANDISAGE

* Quel est le linéaire au sol ?

* Quel est le nombre de niveaux de présentation ?

* Quel est le linéaire développé ?

* Quel est le mode de présentation des sous-familles ? (tableau en annexe)

* Quel est le mode de présentation des marques ? (tableau en annexe)

*CAP ECMS Sessions 2008 et suivantes*

Fiche travail de marchandisage (2/2)

Schéma d’implantation du rayon, de la famille ou sous famille :

*(Indiquez le nom du rayon)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Échelle

1 carreau représente 0,50 m dans la réalité *CAP ECMS Sessions 2008 et suivantes*

EP1-A1

|  |  |
| --- | --- |
|  | **CAP Employé de Commerce Multi-spécialités** |

*EP1 - PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS   
ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE / DU RAYON*

S1-SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Évaluation en contrôle en cours de formation (CCF)

|  |
| --- |
| Établissement de formation : |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Candidat | Évaluateurs | |
| **Nom(s)** | **Visa(s)** |
| Nom :  Prénom : |  |  |

CAP ECMS EP1 en CCF – Session 2008 et suivantes

***Grille EP1-A1 page 1/2***

###### Partie commerciale

**► Évaluation des fiches descriptives de l’activité professionnelle**

Fiche C1- Réceptionner et tenir les réserves

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contenu | Évaluation | | | | | Note |
| **TI** | | **I** | **S** | **TS** | **/7** |
| Description du contexte |  | |  |  |  |
| Description de l’activité |  | |  |  |  |
| Démarche mise en œuvre |  | |  |  |  |
| Résultats obtenus |  | |  |  |  |
| Apports tirés de l’expérience |  | |  |  |  |
| **Communication écrite** | | | | | | |
| Rédaction |  | |  |  |  | **/3** |
| Vocabulaire professionnel |  | |  |  |  |
| Présentation (informatisée ou non) |  | |  |  |  |
| TOTAL | | | | | | **/10** |
| *Observations :* | | | | | | |
| *Nom de l’évaluateur :* | | *Visa :* | | | | |

Fiche C2- Maintenir l’état marchand du rayon

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contenu | | Évaluation | | | | Note |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** | **/7** |
| Description du contexte | |  |  |  |  |
| Description de l’activité | |  |  |  |  |
| Démarche mise en œuvre *(matériel, documents utilisés, méthode de travail…)* | |  |  |  |  |
| Résultats obtenus | |  |  |  |  |
| Apports tirés de l’expérience | |  |  |  |  |
| Communication écrite | | | | | | |
| Rédaction | |  |  |  |  | **/3** |
| Vocabulaire professionnel | |  |  |  |  |
| Présentation (informatisée ou non) | |  |  |  |  |
| TOTAL | | | | | | **/10** |
| *Observations :* | | | | | | |
| *Nom de l’évaluateur :* | *Visa :* | | | | | |

CAP ECMS EP1 en CCF – Session 2008 et suivantes

***Grille EP1-A1 page 2/2***

**► Évaluation du schéma commenté d’implantation de rayon**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contenu | | Évaluation | | | | Note |
| **TI (1)** | **I** | **S** | **TS** | **/7** |
| Schéma | |  |  |  |  |
| Description du rayon | |  |  |  |  |
| Identification des règles de marchandisage appliquées | |  |  |  |  |
| **Communication écrite** | | | | | | |
| Rédaction | |  |  |  |  | **/3** |
| Vocabulaire professionnel | |  |  |  |  |
| Présentation (informatisée ou non) | |  |  |  |  |
| TOTAL | | | | | | **/10** |
| *Observations :* | | | | | | |
| *Nom de l’évaluateur :* | *Visa :* | | | | | |

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

###### Partie commerciale

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche C.1  **/10** |  |
| Fiche C.2  **/10** |  |
| Schéma d’implantation **/10** |  |
| **TOTAL EP1-A1** | **/ 30\*** |
|  |  |

\*Ne pas arrondir la note. Ne pas communiquer la note au candidat.

☞ **ATTENTION : L’absence de la partie commerciale liée à l’entreprise d’accueil** (deux fiches descriptives d’activités professionnelles et un schéma d’implantation de rayon) **entraîne l’attribution de la note 0/20 à l’épreuve EP1-A1.**

CAP ECMS EP1 en CCF – Session 2008 et suivantes

**Indicateurs d’évaluation en CCF**

**EP1 – Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire / rayon**

**S.1 Situation d’évaluation en établissement de formation Grille EP1 – A1**

*Les trois documents du dossier du candidat (fiches « réceptionner et tenir les réserves », « maintenir l’état marchand du rayon » ; fiche avec schéma commenté d’implantation du rayon pour une famille ou une sous-famille de produits) sont évalués à l’aide des indicateurs précisés ci-dessous.*

|  |  |
| --- | --- |
| INDICATEURS D’ÉVALUATION | **Évaluation** |
| Contexte de l’activité |  |
| * Contexte de l’activité non décrit | TI |
| * Contexte de l’activité décrit trop partiellement | I |
| * Absence d’éléments mineurs | S |
| * Contexte parfaitement maîtrisé | TS |
| Description de l’activité |  |
| * Description de l’activité qui ne correspond pas au thème présenté | TI |
| * Activité partiellement décrite | I |
| * Absence d’éléments mineurs | S |
| * Activité parfaitement décrite | TS |
| Démarche mise en œuvre *(matériel, documents utilisés, méthode de travail…)* |  |
| * Démarche non explicitée : ni les matériels, ni les documents utilisés ne sont cités… | TI |
| * Tentative d’explicitation des outils utilisés et de la méthode de travail mise en œuvre | I |
| * Légère incohérence dans la démarche | S |
| * Démarche comprise et parfaitement explicitée | TS |
| Résultats obtenus |  |
| * Aucune évocation des résultats obtenus par rapport à la demande formulée par le responsable | TI |
| * Résultats obtenus évoqués trop partiellement | I |
| * Résultats obtenus évoqués complètement | S |
| * Excellente mise en relation des résultats obtenus par rapport à la demande du responsable | TS |
| Apports tirés de l’expérience |  |
| * Aucune évocation des apports à tirer de l’expérience vécue | TI |
| * Apports tirés de l’expérience, évoqués trop partiellement | I |
| * Apports tirés de l’expérience, évoqués complètement | S |
| * Apports évoqués sous forme d’un mode opératoire réutilisable | TS |
| Description du rayon |  |
| * Description du rayon inutilisable ou incompréhensible | TI |
| * Description du rayon trop succincte | I |
| * Absence d’éléments mineurs | S |
| * Description du rayon parfaitement compréhensible et utilisable | TS |
| Identification des règles de marchandisage appliquées |  |
| * Règles de marchandisage non identifiées | TI |
| * Identification insuffisante des règles de marchandisage appliquées | I |
| * Identification correcte des règles de marchandisage appliquées | S |
| * Identification complète et correcte des règles de marchandisage appliquées | TS |

COMMUNICATION ÉCRITE

|  |  |
| --- | --- |
| Rédaction (style, orthographe, ponctuation) | |
| * Document inacceptable | TI |
| * Présence de nombreuses fautes de style et d’orthographe (> cinq fautes) | I |
| * Présence de cinq fautes d’orthographe, ou de style, ou de ponctuation | S |
| * Document sans faute | TS |
| Vocabulaire professionnel | |
| * Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé | TI |
| * Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté | I |
| * Vocabulaire professionnel présent | S |
| * Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient | TS |
| Présentation (informatisée ou non) ou schéma présenté | |
| * Aucun soin (document raturé, froissé ou taché) | TI |
| * Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier | I |
| * Présentation correcte du document | S |
| * Recherche dans la présentation | TS |

**Guide méthodologique EEJS**

**1ère année**

**Remarques**

- Les fiches doivent être réalisées en terminale. Il est possible d’anticiper en demandant aux élèves de rechercher des documents de l’entreprise au cours de leur dernière PFMP de première année.

- Les dossiers des candidats (évaluation et travaux) sont transmis au coordonnateur tertiaire pour qu'il puisse assurer la continuité en classe terminale en cas de départ du professeur. Il ne peut être question d’attribuer un ou plusieurs points par ligne.

**2ème année**

**Mai**

**Septembre**

Dès la rentrée scolaire, indiquer aux élèves les périodes et heures qui seront consacrées à la réalisation des fiches.

**Dates butoirs**

**de remise des fiches EEJS.**

**1ère** **PFMP**

**Documents supports pour**

**le**

**CCF EEJS**

**2ème**  **PFMP**

**2ème PFMP**

**EXEMPLE THÈME** : **LA CONSOMMATION DES MÉNAGES EN 2010**

Définition des termes à partir des synonymes :

- « consommation » : dépenses, utilisation…

- « ménages »: foyer, famille …

Recherche des mots et expressions clefs : revenus des ménages, budget, poste de dépenses... pour préparer la recherche sur BCDI ou internet.

PROBLÉMATIQUE : qu’est-ce qui explique l’évolution de la consommation des ménages ?

FICHE THEMES ET POINT PRESSE

à reproduire

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS**  **Session :** | | | | | | **CCF** |
| **CANDIDAT(E)** **NOM :**  **Prénom :** | | | | | |
| **EP1 – A2**  Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles | | | | | | | |
| **Thème** | | | | | | | |
| Juridique et social | | | Économico-commercial | | | Point presse | |
| Date de réalisation de la fiche | | | | |  | | |
| Titre du document | | | | |  | | |
| Source du document et date  Presse (revue, auteur et date)  Entreprise (nature du document et date)  Autre(s) (préciser) | | | | |  | | |
| **Lien avec le pôle « environnement économique, juridique et social »** | | | | | | | |
| **Thèmes** | | | | **Notions du pôle EEJS** | | | |
| -  -  - | | | |  | | | |
| **Les idées force (3 à 5)** | | | | | | | |
| ① | | | | | | | |
| ② | | | | | | | |
| ③ | | | | | | | |
| ④ | | | | | | | |
| ⑤ | | | | | | | |
| **Lexique des termes économiques ou juridiques identifiés dans le texte** | | | | | | | |
| **Termes** | | **Définitions** | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |

*** EP1-A2***

#### EP1 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE JURIDIQUE

#### ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CAP Employé de commerce multi-spécialités

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Établissement : | | **Nom :** | | | | | | | **Prénom :** | | | | | | Session | | |
| Évaluation | | **Thème juridique et social** | | | | | **Thème économico-commercial** | | | | | | **Point presse** | | | | |
| TI | I | S | TS | | TI | I | | S | TS | | TI | I | | S | TS |
| PERTINENCE DES RELEVES D’INFORMATIONS  * Identification du support, de la situation * Datation des sources | | 0,5 | 1 | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| UTILISATION ADAPTEE DES TERMES  * Choix des termes rencontrés * Explication des termes importants | | 0,5 | 1 | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS**   * Présentation des idées force * Lien avec le pôle EEJS | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1 | 2 | | 3 | 4 | | 1 | 2 | | 3 | 4 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **QUALITE DE LA COMMUNICATION ECRITE**   * Présentation du travail (soin) * Rédaction (orthographe, grammaire…) | | 0,5 | 1 | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| TI : très insuffisant - I : Insuffisant  S : Satisfaisant - TS : Très satisfaisant | | Note : / 10 | | | | | Note : / 10 | | | | | | Note : / 10 | | | | |
| Nom et signature des professeurs ayant dispensé l’enseignement en EEJS | | | | | | Cachet de l’établissement | | | | | | Observations | | | | | |
| Année scolaire 201. / 201. | Année scolaire 201. / 201. | | | | |  | | | | | |  | | | | | |

**Indicateurs d’évaluation**

**EP1 – Pratique de la vente et des services liés (EEJS)**

**S.1 Situation d’évaluation en établissement de formation Grille EP1 – A2**

|  |  |
| --- | --- |
| PERTINENCE DES RELEVÉS D’INFORMATION | Évaluation |
| **Identification du support, de la situation** | |
| Aucune identification du support ou de la situation | TI |
| Informations insuffisantes pour identifier le support ou la situation | I |
| Informations suffisantes pour identifier le support ou la situation | S |
| Support ou situation correctement et complètement identifié | TS |
| **Datation des sources** | |
| Aucune information | TI |
| Information fausse | I |
| Information incomplète | S |
| Date correctement renseignée | TS |

|  |  |
| --- | --- |
| UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES | Évaluation |
| **Pertinence du choix des termes** | |
| Aucun terme pertinent relevé | TI |
| Moins de 3 termes pertinents relevés | I |
| Au moins 3 termes pertinents relevés | S |
| Tous les termes relevés sont pertinents | TS |
| **Explication des termes importants** | |
| Aucune explication | TI |
| Définition inexacte des termes | I |
| Définitions justes mais non personnalisées | S |
| Définitions justes et personnalisées | TS |

|  |  |
| --- | --- |
| EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS | Évaluation |
| **Formulation des idées force** | |
| Aucune idée force présentée ou sans lien avec le document | TI |
| Utilisation d’exemples pour exprimer les idées force | I |
| Seulement quelques idées force sont exprimées correctement | S |
| Toutes les idées force sont exprimées correctement | TS |
| **Formulation du lien avec le pôle EEJS** | |
| Rubrique non complétée | TI |
| Aucun lien avec le pôle | I |
| Rubrique partiellement complétée ou mauvaise formulation | S |
| Rubrique correctement complétée | TS |

|  |  |
| --- | --- |
| QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE | Évaluation |
| **Présentation du travail** | |
| Aucune idée force présentée ou sans lien avec le document | TI |
| Utilisation d’exemples pour exprimer les idées force | I |
| Seulement quelques idées force sont exprimées correctement | S |
| Toutes les idées force sont exprimées correctement | TS |
| **Rédaction** | |
| Le texte est recopié sans aucune personnalisation | TI |
| Formulation maladroite et de nombreuses fautes d’orthographe et grammaire | I |
| Peu ou pas de fautes d’orthographe et/ou des formulations maladroites | S |
| Aucune faute d’orthographe et formulations correctes | TS |

**GRILLE RÉCAPITULATIVE  *EP1-A2***

**Session 201.**

***Grille EP1-A2***

**Établissement :**

**Candidat**

**Nom :** **Prénom :**

CAP Employé de Commerce Multi-spécialités

#### EP1 – CCF

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

(partie économique, juridique et sociale)

|  |  |
| --- | --- |
| **Thème juridique et social /10** |  |
| **Thème économico-commercial /10** |  |
| **Point « presse » économique et social /10** |  |
|  |  |
| **TOTAL EP1-A2** | **/30\*** |
|  |  |

***\*Ne pas arrondir la note. Ne pas la communiquer au candidat.***

☞ **ATTENTION : L’absence de la partie économique, juridique et sociale entraîne l’attribution de la note 0/30 à la partie EP1-A2.**

**S2-SITUATION D’ÉVALUATION EN ENTREPRISE** *grille EP1- B*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS**  **Session :…………** | **Évaluation en contrôle en cours de formation (CCF)** |
| **NOM :**  **Prénom :** |

*EP1 - PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJECTIFS**  **DE FORMATION** | | | | PFMP N° 1 Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | PFMP N° 2 Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **A** | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | | | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **A1** | **Réceptionner et tenir les réserves *– C.1.*** | | | | | | | | | | |
|  | Aider à la réception des produits *– C.1.1.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Acheminer les produits vers la surface de vente – C.1.2 | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Stocker les produits selon leur spécificité – *C.1.3.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Maintenir la surface de stockage dans un état correct – *C.1.4.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer aux inventaires *– C.1.5.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la lutte contre la démarque (en réserve) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A2** | **Maintenir l’état marchand du rayon *– C.2.*** | | | | | | | | | | |
|  | Approvisionner le rayon, le linéaire *– C.2.1.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Tenir à jour la signalétique « produit » *– C.2.2.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers *– C.2.3.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la passation des commandes *– C.2.4.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la lutte contre la démarque (en rayon) *– C.2.5.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/du linéaire *– C.2.6.* | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOTATION FINALE DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES …… / 80** | | | | | | | | | | | |
| **B** | **ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | | | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
|  | Adopter une tenue adaptée | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Adopter un comportement adapté | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Respecter les horaires | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Appliquer les consignes | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’impliquer dans son travail | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’intégrer à l’équipe | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Prendre des initiatives | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOTATION FINALE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES …… / 20** | | | | | | | | | | | |
| Entreprise | |  |  | | | | | | | | |
| Nom du tuteur | |  |  | | | | | | | | |
| Signature et cachet | |  |  | | | | | | | | |
| Nom du professeur | |  |  | | | | | | | | |
| Signature | |  |  | | | | | | | | |

**Indicateurs d’évaluation de la grille EP1-B**

**EP1 – Pratique de la vente et des services liés**

**Situation d’évaluation en entreprise**

1. Compétences professionnelles (deux séquences d’évaluation)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICATEURS D’EVALUATION** | | | | |
| **Compétences professionnelles** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **A1 Réceptionner et tenir les réserves C1** | | | | |
| **Aider à la réception des produits**   * Contrôle qualitatif * Contrôle quantitatif | Trop d’erreurs | Détection partielle des anomalies | Réception, contrôle avec aide respect des consignes | Réception et contrôle fiable en autonomie |
| **Acheminer les produits vers la surface de vente**   * Déterminer les quantités de produits à mettre en rayon * Mise en place des antivols | Difficultés à détecter les quantités de produits mis en rayon, oubli des antivols | Evaluation incorrecte des quantités nécessaires, antivols mal positionnés | Evaluation correcte des quantités, mise en rayon et bonne protection avec consignes | Acheminement efficace des produits, mise en place des antivols parfaite quantités à mettre en rayon exactes |
| **Stocker les produits selon leur spécificité**   * Etiquetage des produits * Rangement du stock | Rangement du stock et étiquetage inexistants et /ou nombreuses erreurs | Non respect des consignes pour l‘étiquetage et le rangement | Consignes respectées avec quelques oublis | Respect des règles de rangement et d’étiquetage des produits |
| **Maintenir la surface de stockage dans un état correct**   * Evacuation des cartons * Nettoyage de la réserve | Peu d’initiatives, aucun rangement, nettoyage irrégulier | Travail partiel au niveau des réserves | Consignes respectées au niveau du maintien en état correct des réserves | Travail en autonomie efficace, tenue correcte des réserves, supports contenants corrects |
| **Participer aux inventaires**   * Rangement des produits * Comptage * Documents à remplir | Participation non fiable, erreurs dans les comptages, documents mal renseignés | Participation partielle aux travaux d’inventaire | Travail correct et respect des consignes lors de l’inventaire | Participation active, comptages exacts et mise à jour des documents en respectant les consignes |
| **A2 Maintenir l’état marchand du rayon C2** | | | | |
| **Approvisionner le rayon, le linéaire**   * Décodage du plan linéaire * Préparation du linéaire * Rangement des produits | Non respect des consignes sur l’organisation du linéaire | Approvisionnement correct avec aide | Approvisionnement efficace en autonomie | Présentation du rayon en état vendeur avec initiative |
| **Tenir à jour la signalétique « produit »**   * Vérification du balisage * Mise à jour des étiquettes * Pancartage | Pas de fixation de la signalétique, peu de contrôle prix, code barre, absence balisage | Placement des étiquettes avec aide, mise à jour de l’étiquetage sous contrôle constant | Mise à jour des étiquettes et pancartages corrects | Les modifications sont réalisées sans erreur, l’affichage est attractif et respecte la règlementation |
| **Participer à l’installation des produits promotionnels**   * Mise en place de TG, promotion * Installation de produits * Rangement des produits | Participation passive, non respect des consignes | Respect partiel, travail avec une aide importante | Participation active avec aide à l’installation des supports | Bonnes initiatives et installation respectant les consignes |
| **Participer à la passation des commandes**   * Tenir à jour l’état des stocks * Préparation des commandes | Difficultés à préparer la passation d’une commande, nombreuses erreurs dans la tenue du stock | Préparation avec erreur de la commande, mise à jour partielle des stocks | Préparation des commandes sans erreur avec aide | Participation active dans la tenue des stocks et la prise de commande en autonomie |
| **Participer à la lutte contre la démarque**   * Produits impropres à la vente * Mise à jour du cahier de démarque | Peu de participation ou peu d’investissement, absence de vigilance | Vigilance partielle | Quelques initiatives sur la tenue du cahier de démarque, la suppression des produits impropres à la vente | La vigilance est constante, le responsable est alerté |
| **Maintenir l’attractivité du rayon**   * Remise en état vendeur * Détection des ruptures de stock * Garnissage des rayons, projeté | Peu de participation à l’attractivité du rayon et son maintien dans le respect des règles d’hygiène | Réalisation partielle | Respect des règles d’hygiène correct | L’aspect visuel du rayon est maintenu en permanence, les anomalies sont détectées et signalées |

1. Attitudes professionnelles

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| **Adopter une tenue adaptée** | |
| * Tenue négligée * Tenue correcte irrégulière * Tenue correcte * Tenue adaptée en permanence à l’activité du point de vente | TI  I  S  TS |
| **Adopter un comportement adapté** | |
| * Aucun intérêt pour le point de vente * Peu d’intérêt pour le point de vente * Comportement adapté * Recherche permanente du meilleur comportement | TI  I  S  TS |
| **Respecter les horaires** | |
| * Retards très fréquents * Retards nombreux * Ponctualité après quelques remarques * Ponctualité constante | TI  I  S  TS |
| **Appliquer les consignes** |  |
| * Consignes trop souvent oubliées * Consignes fréquemment oubliées et/ou mal appliquées * Consignes respectées la plupart du temps * Consignes parfaitement respectées | TI  I  S  TS |
| **S’impliquer dans son travail** |  |
| * Aucun engagement personnel * Activité sous surveillance stricte * Activité correcte * Participation active (à la progression de l'entreprise) | TI  I  S  TS |
| **S’intégrer à l’équipe** |  |
| * Communication uniquement sur sollicitation du responsable ou des membres de l'équipe * Effort d'intégration et de communication perceptible * Intégration complète ou communication aisée * Intégration complète et communication aisée | TI  I  S  TS |
| **Prendre des initiatives** |  |
| * Aucune initiative particulière * Initiatives rares et inadaptées * Initiatives pertinentes * Recherche permanente d’améliorations | TI  I  S  TS |
| **S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail** |  |
| * Aucune organisation malgré les consignes * Organisation sous surveillance constante * Organisation correcte avec consignes ponctuelles * Organisation réfléchie en fonction des intérêts du point de vente | TI  I  S  TS |

**DOCUMENT RÉCAPITULATIF ÉVALUATION PAR CCF**

**EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION ET EN ENTREPRISE**

|  |  |
| --- | --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE**  **MULTI-SPÉCIALITÉS**  Session …….. |
| **Établissement :** Candidat **NOM :**  **Prénom :** |

# EP1-Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire / du rayon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **S1 – EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| * Partie commerciale EP1-A1 |  | /30 |  |
| * Partie économique, juridique et sociale EP1-A2 |  | /30 |
| TOTAL S1 |  |  | **/ 60** |
| **S2 – EN ENTREPRISE** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| * Compétences professionnelles EP1-B |  | / 80 |  |
| * Attitudes professionnelles EP1-B |  | / 20 |  |
| TOTAL S2 |  |  | **/100** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **TOTAL S1 + S2** |  |  | **/160** |
|  |  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** |  |  | **/20\*** |
|  |  |  |
| **Appréciation globale de l’équipe pédagogique :** | | | | |

\*Arrondir au ½ point supérieur (cf.BO n°46 du 21/12/2000). Ne pas communiquer cette note au candidat.

|  |  |
| --- | --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **Session …………** CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS |

**EP1 - PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS**

**ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON**

###### ATTESTATION DE FORMATION EN ENTREPRISE

|  |  |
| --- | --- |
| **Établissement scolaire** | **Entreprise** |
|  |  |
| **Élève** | **Activité du point de vente** |
| Nom :  Prénom : |  |
| **Type des activités réalisées** | |
| Réception  Approvisionnement  Tenue de la ou des réserves  Maintien du rayon en état vendeur  Autre(s) *à préciser* | |
| **Période de formation** | **Nom et fonction du tuteur** |
| Du  Au | Nom :  Fonction : |

**Signature du tuteur : Cachet de l’entreprise :**

|  |  |
| --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP Employé de Commerce Multi-spécialités** |

Document de négociation et de suivi

des périodes de formation en entreprise (PFMP)

*EP1 - Contrôle en Cours de Formation*

|  |
| --- |
| Candidat Nom :  Prénom : |
| Établissement d’origine |
| Professeur responsable Nom :  Signature : |

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **PFMP N°1 du au**  **ENTREPRISE :** | | | | |
| **OBJECTIFS DE FORMATION** | **Choix 1** | | **Conditions 1** | | **Tâches confiées** |
| **ACTIVITÉS** | **(a)** | **(b)** | **(c)** | **(d)** |
| **🖛 Aider à la réception des produits** | | | | | |
| Contrôles quantitatifs  Contrôles qualitatifs | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Acheminer les produits vers la surface de vente** | | | | | |
| Détermination des quantités de produits à mettre en rayon  Mise en place des protections anti-vols et approvisionnement du rayon/linéaire | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Stocker les produits selon leur spécificité** | | | | | |
| Étiquetage et marquage des produits  Rangement des produits et surveillance du stockage | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Maintenir la surface de stockage dans un état correct** | | | | | |
| Regroupement et évacuation des supports et contenants  Nettoyage et entretien des équipements courants | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participation aux inventaires** | | | | | |
| Rangement des produits avant inventaire et comptage  Mise à jour des documents d’inventaire | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Approvisionner le rayon, le linéaire** | | | | | |
| Décodage du plan du linéaire et de l’étiquette du produit  Préparation (nettoyage du rayon, priorités de remplissage)  Rangement des produits en rayon (décodage des étiquettes rayon) | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Tenir à jour la signalétique « produit »** | | | | | |
| Vérification de l’adéquation balisage/étiquette « produit »  Mise à jour des étiquettes « produits »  Participation au pancartage | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Participation à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers** | | | | | |
| Mise en place des supports (estrades, TG, comptoirs…)  Installation des produits | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participer à la passation des commandes** | | | | | |
| Tenir à jour l’état de stock (cadencier, support informatique…)  Préparation des propositions de commande | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participer à la lutte contre la démarque (réserve, rayon)** | | | | | |
| Détection des incidents en réserve, en rayon  Repérage des erreurs (prix, étiquetage)  Opération de rotation des produits (en réserve, en rayon)  Mise à jour du cahier de démarque | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/linéaire** | | | | | |
| Détection et élimination des produits impropres à la vente  Évacuation des supports et contenants  Remise en état vendeur des produits  Détection des ruptures de stock et garnissage des rayons  Maintien de la propreté du rayon | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Informer le client\*** | | | | | |
| Opérations d’assistance au client dans l’espace de vente  Transmission des réactions des clients au responsable | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Tenir le poste caisse\*** | | | | | |
| Préparation et ouverture de la caisse  Saisie des prix  Encaissement et opérations complémentaires *(bons, factures…)*  Fermeture de la caisse | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** |  |

*\* Compétence non évaluée dans le cadre de l’épreuve EP1*

*1 Cochez la case correspondante*

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **PFMP N°2 du au**  **ENTREPRISE :** | | | | |
| **OBJECTIFS DE FORMATION** | **Choix 1** | | **Conditions 1** | | **Tâches confiées** |
| **ACTIVITÉS** | **(a)** | **(b)** | **(c)** | **(d)** |
| **🖛 Aider à la réception des produits** | | | | | |
| Contrôles quantitatifs  Contrôles qualitatifs | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Acheminer les produits vers la surface de vente** | | | | | |
| Détermination des quantités de produits à mettre en rayon  Mise en place des protections antivols et approvisionnement du rayon/linéaire | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Stocker les produits selon leur spécificité** | | | | | |
| Étiquetage et marquage des produits  Rangement des produits et surveillance du stockage | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Maintenir la surface de stockage dans un état correct** | | | | | |
| Regroupement et évacuation des supports et contenants  Nettoyage et entretien des équipements courants | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participation aux inventaires** | | | | | |
| Rangement des produits avant inventaire et comptage  Mise à jour des documents d’inventaire | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Approvisionner le rayon, le linéaire** | | | | | |
| Décodage du plan du linéaire et de l’étiquette du produit  Préparation (nettoyage du rayon, priorités de remplissage)  Rangement des produits en rayon (décodage des étiquettes rayon) | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Tenir à jour la signalétique « produit »** | | | | | |
| Vérification de l’adéquation balisage/étiquette « produit »  Mise à jour des étiquettes « produits »  Participation au pancartage | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Participation à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers** | | | | | |
| Mise en place des supports (estrades, TG, comptoirs…)  Installation des produits | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participer à la passation des commandes** | | | | | |
| Tenir à jour l’état de stock (cadencier, support informatique…)  Préparation des propositions de commande | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Participer à la lutte contre la démarque (réserve, rayon)** | | | | | |
| Détection des incidents en réserve, en rayon  Repérage des erreurs (prix, étiquetage)  Opération de rotation des produits (en réserve, en rayon)  Mise à jour du cahier de démarque | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/linéaire** | | | | | |
| Détection et élimination des produits impropres à la vente  Évacuation des supports et contenants  Remise en état vendeur des produits  Détection des ruptures de stock et garnissage des rayons  Maintien de la propreté du rayon | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□**  **□** |  |
| **🖛 Informer le client\*** | | | | | |
| Opérations d’assistance au client dans l’espace de vente  Transmission des réactions des clients au responsable | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** | **□**  **□** |  |
| **🖛 Tenir le poste caisse\*** | | | | | |
| Préparation et ouverture de la caisse  Saisie des prix  Encaissement et opérations complémentaires *(bons, factures…)*  Fermeture de la caisse | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** | **□**  **□**  **□**  **□** |  |

*\* Compétence non évaluée dans le cadre de l’épreuve EP1*

*1 Cochez la case correspondante*

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OBJECTIFS DEFORMATION | PFMP N° 1 | | PFMP N° 2 | |
| **(a)** | **Commentaires1** | **(a)** | **Commentaires1** |
| 🖛 **Adopter une tenue vestimentaire adaptée** | □ |  | □ |  |
| 🖛 Adopter un comportement adapté | □ |  | □ |  |
| 🖛 Respecter les horaires | □ |  | □ |  |
| 🖛 Appliquer les consignes | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’impliquer dans son travail | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’intégrer à l’équipe | □ |  | □ |  |
| 🖛 Prendre des initiatives | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | □ |  | □ |  |
| 🖛 | □ |  | □ |  |

(a) Cochez les cases correspondant aux attitudes à observer durant la PFMP

1 Indiquez les conditions d’observation des attitudes retenues

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PFMP | **N° 1** | **N°2** |
| **ENTREPRISE**  **(**cachet) |  |  |
| **TUTEUR**  (Nom, signature) |  |  |
| **PROFESSEUR**  (Nom, signature) |  |  |
| **PHASE DE**  **NÉGOCIATION** | **Date :** | **Date :** |
| **PHASE DE**  **SUIVI** | **Date :** | **Date :** |

**PARTIE 3**

**ÉPREUVE EP2**

**PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L’INFORMATION « CLIENT »**

1. **La présentation de l’épreuve**
   1. **Les finalités de l’épreuve**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectif** | Apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l’information « client ». |
| **Contenu** | **Deux situations d’évaluation** permettent d’évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :   * **De l’information du client (C .3 - S.3)** * **De la tenue de caisse (C.4 – S.4)**   à partir d’une situation réelle ou reconstituée. |
| **Coefficient 5** | |

* 1. **Les modes d’évaluation**

EN TERMINALE

**2ème  situation – S2**

**1ère situation – S1**

**Evaluation en entreprise**

**Evaluation en établissement de formation**

**C.4**

1 séquence d’évaluation relative à **l’information « client »**

* Accueil et aide du client dans le point de vente
* Renseignement(s) donnés au client
* Intervention face aux incidents les plus courants
* Transmission des messages clients au responsable

**C.3**

1 situation liée à la **tenue du poste « caisse »**

* Mise en situation au poste caisse du candidat
* Gestion d’une difficulté au cours de l’activité

**1.3 Les critères d’évaluation**

**2 situations d’évaluation réalisées au cours de la terminale**. 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. Le ou les correcteurs apprécient :

* **Les compétences professionnelles** dans les domaines de l’information client et de la tenue de caisse, selon les critères d’évaluation établis sur la base du référentiel et qui sont explicités et validés au plan académique (voir critères d’évaluation et recommandations) à partir d’une situation réelle ou reconstituée.
* **Les attitudes professionnelles** manifestées**.**
  1. **L’évaluation**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Évaluations** | **Compétences évaluées** | **Barèmes** | **Personnes concernées** | **Lieu d’évaluation** | **Grilles d’évaluation** |
| **1ère Situation S1**  **Tenue du poste « caisse »** | **C.4.1**  **C.4.2**  **C.4.3**  **C.4.4**  **C.4.5** | **/60** | **Évaluée**  **par le professeur chargé de**  **l’enseignement** | **En établissement de formation** | **Grille EP2-A** |
| **2ème Situation S2**  **Pratique de l’information « client »** | **C.3.1**  **C.3.2**  **C.3.3**  **C.3.4** | **/40** | **Évaluée**  **par le tuteur et le professeur de vente (un des deux tient le rôle du client)** | **En entreprise** | **Grille EP2-B** |
| **TOTAL** | **100 points** | | | | **Document récapitulatif**  **EP2** |

***Grille EP2 - A***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SESSION ……….**  **Établissement :**  **Candidat - Nom : Prénom :** |

#### CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

EP2 – CCF

ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pratique de la tenue du poste « caisse » | | | | | |
| Difficulté à gérer : *(la décrire en quelques mots – ex. absence d’un produit dans un lot, rouleau d’imprimante en bout de course…) : ……………………………………………………………………………………………………………………………………*  *…………………………………………………………………………………………………………………………………………………* | | | | | |
|  | TI(1) | I | S | TS |  |
| * Préparation et ouverture de la caisse |  |  |  |  |  |
| * Saisie des prix |  |  |  |  |  |
| * Encaissement |  |  |  |  |  |
| * Réalisation d’opérations complémentaires |  |  |  |  |  |
| * Fermeture de la caisse |  |  |  |  |  |
| * Gestion de la difficulté |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **/ 60** | |

1. *TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d’évaluation, explicités dans le guide de l’évaluation)*

|  |
| --- |
| **Observations du professeur de vente :**  **Nom** : **Qualité** : **Visa** : |

***Grille EP2 - B***

|  |  |
| --- | --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **SESSION ……….**  **Établissement :**  **Candidat - Nom : Prénom :** |

#### CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

EP2 – CCF

ÉVALUATION EN ENTREPRISE

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pratique de l’information « client » | | | | | |
| Description de la situation évaluée : *décrire la situation dans laquelle le candidat a été évalué (contexte, situation client, information à transmettre…) : ……………………………………………………………………………………………………………………………………*  *…………………………………………………………………………………………………………………………………………………* | | | | | |
|  | TI(1) | I | S | TS |  |
| * Accueil et aide du client dans l’espace de vente |  |  |  |  |  |
| * Renseignement(s) donné(s) au client |  |  |  |  |  |
| * Intervention face aux incidents les plus courants |  |  |  |  |  |
| * Transmission des messages des clients au responsable |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **/40** | |

1. *TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d’évaluation, explicités dans le guide de l’évaluation)*

|  |
| --- |
| **Observations du professeur de vente :**  **Nom** : **Qualité** : **Visa** : |

**DOCUMENT RÉCAPITULATIF ÉVALUATION PAR CCF**

**EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION ET EN ENTREPRISE**

|  |  |
| --- | --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE**  **MULTI-SPÉCIALITÉS**  Session ……… |
| **Établissement :** Candidat **NOM :**  **Prénom :** |

# EP2 – PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L’INFORMATION « CLIENT »

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **S1 – EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION :** Pratique de la tenue de caisse EP2 - A |  | **/ 60** |  |
|  |  |  |  |
| **S2 – EN POINT DE VENTE :**  Pratique de l’information « client » EP2 - B |  | **/ 40** |  |
|  |  |  |  |
| TOTAL S1 + S2 |  |  | **/ 100** |
|  |  |  |  |
| NOTE PROPOSÉE |  |  | **/ 20\*** |
|  |  |  |  |
| **Appréciation globale de l’équipe pédagogique :** | | | | |

\*Arrondir au ½ point supérieur (cf.BO n°46 du 21/12/2000). Ne pas communiquer cette note au candidat.

**PARTIE 4**

**CONSTITUTION DES DOSSIERS**

Dossier à constituer et à conserver une année dans l’établissement

|  |
| --- |
| **DOSSIER « CLASSE »** |
| **Grille récapitulative pour la classe (format Excel disponible sur Ecogest)** |
| **DOSSIER PROFESSIONNEL DU CANDIDAT** |
| Les documents constitutifs de l’évaluation seront placés comme indiqués ci-après  et rangés dans une pochette à rabats.  Ceux des épreuves EP1 et EP2 seront classés dans des chemises. |
| **Page de garde (voir modèle en page suivante) à fixer sur la pochette** |
| **Chemise ÉPREUVE EP1** |
| **Document récapitulatif évaluation EP1** |
| **Attestations de stages** |
| **Grille EP1-A1** |
| **Les 3 fiches (2 fiches descriptives et 1 schéma commenté)** |
| **Grille récapitulative EP1-A2** |
| **Grille EP1-A2** |
| **Les 3 fiches EEJS de l’élève** |
| **Grille EP1-B** |
| **Documents de négociation et de suivi des PFMP** |
| **Chemise ÉPREUVE EP2** |
| **Grille récapitulative EP2** |
| **Grille EP2 – A (évaluation S1 en établissement de formation)** |
| **Grille EP2 – B (évaluation S2 en entreprise)** |
| **GROUPE DE PILOTAGE** |
| **Un groupe de pilotage sera constitué et convoqué sous la responsabilité de l’Inspecteur**  **de l’Education Nationale.** |
| Tout document utile et judicieux pouvant apporter un éclairage  sur la situation d’un élève sera fourni. |
| Compte tenu des principes du CCF, les mises en situation proposées et présentées pourront être différentes d’un élève à l’autre mais le principal étant qu’elles soient représentatives des compétences à évaluer. |
| A cette fin, les professeurs concernés sont priés de tenir à disposition du groupe de pilotage et de l’Inspecteur de l’Education Nationale l’ensemble des dossiers élèves ainsi que le dossier classe. |

****

**CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE**

**MULTISPÉCIALITÉS**

**Évaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Lycée Professionnel «…………………………….. »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Candidat | Évaluateurs | |
| Noms | Visas |
| Nom :  Prénom :  Classe : |  |  |

**Session 201.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | | **Grille récapitulative pour la classe des évaluations EP1 et EP2 du CAP ECMS (hors PSE)** | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Session : | **EP1 - Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon** | | | | | | | | | | | **EP2 - Pratique de la tenue de caisse et de l'information client** | | | |  |
| **Nom et prénom des candidats** | Numéro des candidats | **EP1 A - en établissement** | | | | | | **EP1 B - en milieu professionnel** | | | **EP1** | |  |
| EP1 - A1 : Partie commerciale :3 fiches  /30 | | EP1 A2 : Partie EEJS / 30 | | | TOTAL  /60 | Compétences  /80 | Attitude  /20 | TOTAL  /100 | **EP1 TOTAL SUR 160** | **Note EP1 sur 20** | EP2 S1 - tenue du poste caisse / 60 | EP2 S2 Pratique de l'information client /40 | **EP2 TOTAL SUR 100** | **Note EP2 sur 20** |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
|  |  |  | |  | | | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |
| **Etablissement :** | |  | | **Classe :** | | |  |  | **Moyenne** | | 0,00 | 0,00 | **Moyenne** | | 0,00 | 0,00 |  |
| **Professeurs en charge de l'évaluation:** | | | |  | | |  |  | **Note la plus haute** | | 0,00 | 0,00 | **Note la plus haute** | | 0,00 | 0,00 |  |
|  | | |  | |  |  |  |  | **Note la plus basse** | | 0,00 | 0,00 | **Note la plus basse** | | 0,00 | 0,00 |  |

**PARTIE 5**

**DOCUMENTS OUTILS**

**Les épreuves CCF – CAP ECMS**

**Exemple de présentation**

* **Les stages**

La formation dans le point de vente (**16 semaines sur les 2 années**) est obligatoire pour l’obtention du CAP.

Les périodes de formation en entreprise pour l’année scolaire ……/……… :

* Du
* Du

Rappel : la formation en entreprise fait l’objet d’une convention entre 3 parties (l’établissement scolaire, l’élève et l’entreprise) et est établie en 3 exemplaires.

C’est un véritable « **contrat de formation** » qui précise les droits et obligations de chacun. L’élève a la qualité de stagiaire et non de salarié.

**En cas d’absence en stage, il faut prévenir l’entreprise et le lycée.**

* + **Les épreuves**

1. Mode d’évaluation

Les épreuves du CAP se déroulent en CCF (Contrôle en Cours de Formation), sauf pour l’épreuve facultative de langue vivante qui est une épreuve ponctuelle orale, et en classe de terminale.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVES** | **COEFFICIENTS** |
| **Unités d’enseignement général** | |
| Français et histoire/géographie | 3 |
| Mathématiques/sciences | 2 |
| EPS | 1 |
| Langue vivante (épreuve facultative) | Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme |
| **Unités professionnelles** | |
| EP1 | 9\* |
| EP2 | 5 |

\*Dont coefficient 1 pour la PSE

4. Les épreuves professionnelles

* **L’épreuve EP1**

Contenu : vérifier le niveau de compétences et attitudes professionnelles dans le(s) point(s) de vente en réception et tenue des réserves, maintien en état marchand des rayons (C1, C2) ainsi que les connaissances relatives à l’environnement économique, juridique et social (S5) des activités professionnelles.

|  |  |
| --- | --- |
| **EP1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/rayon** | |
| **SITUATION S1** : Au lycée | **Nombres de points** |
| **2 fiches d’activités + 1 schéma commenté d’implantation** | **/30** |
| **Environnement Economique, Juridique et Social**  **(3 fiches)** | **/30** |
| **SITUATION S2 :** en milieu professionnel | **Nombres de points** |
| **Compétences professionnelles** | **/80** |
| **Attitudes professionnelles** | **/20** |
| **Total** | **/160** |

* **La PSE**

L’épreuve a pour objectif d’évaluer les compétences du candidat à :

– conduire une démarche d’analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème et/ou l’approche par le risque ;

– mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques ;

– proposer des mesures de prévention adaptées ;

– agir de façon efficace face à une situation d’urgence.

* **L’épreuve EP2**

Contenu : évaluer le niveau des compétences professionnelles et les savoirs concernant la tenue de caisse (C4) et l’information « client » (C3).

|  |  |
| --- | --- |
| **EP2 : Pratique de la tenue de caisse et de l’information « client »** | |
|  | |
| **SITUATION S1** : Au lycée | **Nombres de points** |
| **Pratique de la tenue de caisse** | **/60** |
| **SITUATION S2 :** en milieu professionnel | **Nombres de points** |
| **Pratique de l’information « client »** | **/40** |
| **Total** | **/100** |

**Exemple de document outil du professeur principal ou de spécialité**

**RUPTURE DE CONVENTION DE STAGE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Période | Magasin | Motif1 | | | Récupération | |
| Absentéisme | Retards | Autre | Magasin | Dates |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. case à cocher

**ABSENCES EN STAGE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Période | Magasin | Nombre de jours d’absence | Récupération | |
| Magasin | Dates |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**EXEMPLE DE « MINI-GRILLE » de suivi des PFMP en première année**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Attitudes et Compétencesprofessionnelles 1ère année CAP ECMS | **PFMP N° du : …………. au : …………**  Etablissement :  ELEVE :  ENTREPRISE**:** | |
| ATTITUDES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-ETRE) | | |
| OBJECTIFS DE FORMATION | **Acquis/ non Acquis *(1)*** | **Commentaires** |
| 🖛 Adopter une tenue adaptée | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Adopter un comportement adapté | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Respecter les horaires | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Appliquer les consignes | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’impliquer dans son travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’intégrer à l’équipe | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Prendre des initiatives | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| ACTIVITES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-FAIRE) | | |
|  | **Observé / réalisé*(1)*** | **Commentaires** (en autonomie ?, avec maîtrise ?) |
| 🖛 Réception de marchandises | □ / □ |  |
| 🖛 Déballage et mise en rayon | □ / □ |  |
| 🖛 Etiquetage | □ / □ |  |
| 🖛 Mise en valeur et présentation des produits | □ / □ |  |
| 🖛 Réassortiment | □ / □ |  |
| 🖛 Information client | □ / □ |  |
| 🖛 Autre activité : ………………………………. | □ / □ |  |
| 🖛 Commentaires complémentaires |  | |

*Cochez la case correspondante(1)*

**Épreuve EP1 – A1 : en établissement de formation**

**Liste des thèmes possibles pour les fiches descriptives d’activités professionnelles** (liste non-exhaustive)

**Fiche n°1 : Réception et tenue des réserves**

* Le contrôle qualitatif et quantitatif des marchandises livrées
* Le rangement des produits en réserve
* Le stockage des produits
* L’acheminement des produits vers la surface de vente
* L’inventaire ponctuel, annuel de la réserve
* La lutte contre la démarque, etc…

**Fiche n°2 : Maintien de l’état marchand du rayon**

* La mise en rayon
* Le réapprovisionnement/réassort
* La mise en place d’une tête de gondole (TG)
* La mise en place des opérations événementielles (soldes, promotions, opération saisonnière)
* L’organisation d’une animation
* La mise en place de la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) et/ou Information sur Lieu de Vente (ILV)
* L’étiquetage et/ou le contrôle de l’étiquetage
* La réimplantation d’un rayon

**Fiche n°3 : Schéma commenté d’implantation de rayon**

* Tout type de rayon ou de sous rayon peut convenir
* Le schéma d’une tête de gondole
* Une opération mise en place en saisonnier avec des fournisseurs (ex : Train des saveurs Nestlé)

On évitera les produits trop petits dont les frontales sont difficiles à mesurer et à reproduire sur le schéma. On veillera à ce que le schéma comporte suffisamment de références différentes (éviter le rayon mono-produit).

Même si cela parait difficile, il faut exiger des élèves des fiches rédigées avec un vocabulaire professionnel et précis.

**Conseils pour l’épreuve EP2 Situation n°1 : Tenue du poste de caisse**

Pour que l’épreuve ait un caractère proche de la réalité professionnelle vous trouverez ci-dessous la liste des équipements indispensables et complémentaires dont vous devez disposer.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TENUE DU POSTE CAISSE | EQUIPEMENT INDISPENSABLE | EQUIPEMENT COMPLEMENTAIRE POSSIBLE |
| * Caisse enregistreuse | 🞬 |  |
| * Système de lecture codes barres (douchette…) | 🞬 |  |
| * Tiroir de caisse | 🞬 |  |
| * 30 € de monnaie factice en fonds de caisse selon état joint | 🞬 |  |
| * Rouleaux d’imprimante de caisse | 🞬 |  |
| * Marchandises avec code-barres en quantité suffisante pour permettre de constituer plusieurs paniers. | 🞬 |  |
| * Sachets d’emballage | 🞬 |  |
| * Paniers (minimum 2) | 🞬 |  |
| * Lecteurs de cartes magnétiques |  | 🞬 |
| * Imprimantes de chèques |  | 🞬 |
| * Matériel de nettoyage du poste |  | 🞬 |
| * Bons de réduction avec code-barres |  | 🞬 |
| * Supports de fidélisation (imprimés carte de fidélité) |  | 🞬 |
| * Fiche d’enregistrement d’anomalies |  | 🞬 |
| * Arrêté de caisse |  | 🞬 |
| * Nomenclature IFLS | 🞬 |  |
| * Pièces d’identité factices | 🞬 |  |

**Liste des difficultés à gérer sur le poste de caisse lors de l’épreuve :**

* Code barre illisible
* Bon de réduction périmé
* Absence de produit dans un lot
* Rouleau de l’imprimante en bout de course
* Retour d’article
* Bon de réduction propre à un autre point de vente
* Moyen de paiement insuffisant
* Produit abîmé
* Annulation d’un produit enregistré
* Demande d’une facture
* Produit dont le prix ne correspondant pas à celui indiqué en rayon

**Opérations complémentaires pouvant être réalisées :**

* Demande de la carte de fidélité
* Compléter un bon de garantie
* Etablir une facture
* Procéder à l’ensachage

**Conseils pour l’épreuve EP2 Situation n°2 : Information du client**

Vous trouverez ci-dessous quelques situations pouvant être utilisées lors de l’épreuve d’information client. Nous rappelons que cette épreuve se déroule dans le point de vente, qu’elle doit être négociée avec le tuteur. Les situations présentées ci-dessous sont à adapter en fonction du contexte d’entreprise dans laquelle se trouve le candidat.

***Scénarios de simulation à prévoir (1 seule difficulté à la fois) :***

⌦ Problèmes d’information ou incidents courants, quelques exemples…

* Un client se présente à l’accueil ou dans un rayon du magasin. Il souhaite savoir où se trouve le rayon petit déjeuner.
* Un client souhaite connaître le délai de réapprovisionnement d’un article actuellement en rupture de stock en rayon.
* Un client vous interpelle sur un problème ou l’absence d’affichage de prix.
* Un client arrive à l’accueil. Il est en colère car il a vu sur le prospectus du magasin un article en promotion qu’il ne trouve pas en rayon.
* Un client souhaite un renseignement sur un produit à partir d’un conditionnement.
* Une hôtesse de caisse a proposé à un client de demander la carte de fidélité du magasin, carte gratuite et donnant plusieurs avantages. Le client se présente à l’accueil et vous devez le renseigner.
* Un client s’étonne de ne plus trouver en rayon son cacao à la marque BENCO
* Un client se présente à l’accueil. Il est en colère car il a payé le riz Uncle Ben’s à 1, 63 € au lieu de 1,20 € en promotion.
* Un client vous rapporte un produit acheté pour lequel la DLC est expirée.

⌦ Transmission des informations :

* Réaction des clients à transmettre au bon interlocuteur sous forme orale (directe ou téléphonique) ou par fiche de synthèse.
* M. Dupuis, représentant de la société LUSTUCRU appelle votre magasin car il souhaite décaler son rendez-vous avec le chef de rayon épicerie (actuellement en congés pour 3 jours).
* Un client se présente à l’accueil. Il est en colère car il a payé le riz Uncle Ben’s à 1, 63 € au lieu de 1,20 € en promotion.
* Il est 18 h 50 et vous devez annoncer à la clientèle la fermeture à 19 heures.

**En classe de terminale**

PROPOSITION PLANNING CCF

|  |  |
| --- | --- |
| **CCF** | |
| **TRIMESTRE 1** | Rentrée : Annonce des CCF et proposition de planification |
| **CONGES DE TOUSSAINT** |
| **PFMP N°1 / 4 semaines**  Evaluation EP1 – B (Situation 1 : réception et tenue des réserves) |
| **CONGES DE NOEL** |
| **TRIMESTRE 2** | **EP1 A2 :** 3 fiches en EEJS |
| **EP1 A1 :** Fiches descriptives C1 et C2 et schéma d’implantation à réaliser |
| **CONGES HIVER** |
| **PFMP N°2 / 4 semaines**  Evaluation **EP1** – B (Situation 2 Maintien de l’état marchand)  et **EP2** : pratique de l’information client |
| **TRIMESTRE 3** | **EP1** en établissement de formation : suite et fin des fiches à réaliser |
| **CONGES PRINTEMPS** |
| **EP2** en établissement de formation : épreuve de tenue de caisse |

**Exemple de méthodologie EEJS à destination des élèves**

**Méthodologie EEJS - élève**

**COMPRÉHENSION DU THÈME**

**Reformuler le thème**

**sous forme de problématique**

**Rechercher des définitions et des synonymes des mots composant le thème**

**Choisir un thème**

**RECHERCHE ET SÉLECTION**

**Prendre connaissance des documents**.

**Sélectionner un ou plusieurs documents.**

**Faire valider**

**le(s) document(s) par l’enseignant.**

**Rechercher**

**des sources pertinentes**

**en lien avec**

**le thème.**

**EXPLOITATION DES DOCUMENTS**

**Formuler ses idées**

**sans paraphraser le texte.**

**Sélectionner les mots les plus pertinents.**

**Identifier les idées essentielles**

**Surligner**

**le vocabulaire en relation avec le thème**

**Souligner les mots inconnus**

**Les définir**

**Le définir**

**1 idée par paragraphe**

**FINALISATION DU TRAVAIL**



**Compléter**

**la**

**fiche documentaire**

**LISTE INDICATIVE DE THÈMES DOCUMENTAIRES EEJS**

**(non exhaustive)**

|  |  |
| --- | --- |
| **THÈMES** | **Exemples** |
| **FICHE N° 1**    **THÈME JURIDIQUE ET SOCIAL**    **Sources d’information :**    - Documents d’entreprise  -    Lieu de stage  -    Chambre de commerce  -    Inspection du travail  -     Greffe du tribunal de commerce  -     Conseil des prud’hommes  -     Caisse d’allocations familiales  -     Sécurité sociale  - Presse spécialisée | * Statut et forme juridique de l’entreprise (*extrait du registre du commerce)* * Les contrats (*transport, vente, travail*) * Les salaires (fiche de paie) * Les conditions de travail (*extrait de convention collective, CHSCT…)* * La durée de travail (*annualisation, plannings, emplois à temps partiel, à temps complet, contrat*…) * Les syndicats (*compte rendu, affichage, élection*…) * La représentation du personnel (*affichage*…) * Les conventions collectives * Les prud’hommes * Le règlement intérieur * La rémunération (*bulletin de salaire, contrat de travail...)* * Système de protection et d’indemnisation des risques sociaux (*accidents du travail*…) * Compte rendu d’une visite au tribunal |
| **FICHE N° 2**    **THÈME ÉCONOMICO-COMMERCIAL**    **Sources d’information :**     * Documents d’entreprise * L’entreprise lieu de stage * ANPE * Chambre de commerce et d’industrie * Presse nationale et régionale * Magazines spécialisés. | * Circuit économique entre l’entreprise et ses partenaires * La classification des biens (catalogue de l’entreprise, bon de commande…) * Le marché de l’entreprise (extrait du fichier client) * Le rôle de l’entreprise (son environnement : fermeture, embauche, partenariat, écologie, aide sociale…) * L’approvisionnement (schéma du circuit d’approvisionnement, facture, bon de commande…) * Les prix (facture, bon de commande, listing de produits avec prix,  marge, devis…) * Les circuits de distribution * La défense des consommateurs (chartes qualité…) |
| **FICHE N° 3**  **Point presse**  **THÈME ÉCONOMIQUE, ET SOCIAL**    **Sources d’information :**     * Presse locale et nationale * Les clés de l’actualité * L’actu * Le magazine de l’emploi * Rebondir * Documents Internet * Capital… | * La monnaie * Les revenus des ménages * La consommation  des ménages * L’épargne * Le chômage * L’emploi (des jeunes, des séniors …) * Le travail (l’organisation, le temps de travail, l’évolution du travail …) * La protection sociale * La fiscalité * Les métiers de la vente (place du travailleur) * L’information et la défense des consommateurs |

**Convocation au CCF - EXEMPLE**

 **Logo et/ou nom du lycée**.

**Convocation au contrôle en cours de formation** :

Epreuve de :……………………………………

Classe :……………………………………………..

Date : ……………………………………………….

De …………………..h à ……………………….h

Salle ………………………………………………

Ce CCF constitue une des épreuves du CAP.

La note ne sera pas communiquée au candidat.

En cas d’absence, la réglementation s’applique.

Le chef d’établissement

****

**Convocation au contrôle en cours de formation**

A remettre à M/Mlle :…………………………………….

Je soussigné(e) ………………………………………….

Représentant légal de l’élève ……………………………..

Nom ……………………………………………………………

Prénom…………………………………………………………

En classe de …………………………………………..

Prends connaissance de l’organisation du CCF :

De …………………………. ;qui aura lieu …………. A ……….h

A…………………………. ;, Le …………………………………..

Signature

**PARTIE 6**

**QUESTIONS RÉPONSES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thèmes** | **Réponses** |
| **LES PFMP** | |
| Les lieux  de stage | L’élève peut réaliser ses PFMP dans des commerces de tous types mais il faut vérifier qu’il puisse valider les compétences de réception, tenue des réserves, mise en rayon, information « client » et tenue de caisse. en effet, certains commerces ont une trop petite surface pour effectuer toutes les tâches prévues dans le référentiel.  **Conseil : interroger l’élève sur les lieux de stage envisagés afin d’éliminer les entreprises inappropriées.** |
| Comment découper les périodes de stage en première année ? | Le référentiel n’impose pas de découpage. Seule la durée totale doit être de huit semaines.  Un découpage suggéré (2 semaines – 3 semaines – 3 semaines) permet de commencer par une période plus courte afin de se familiariser avec l’entreprise. |
| Recherche  de stage | Chaque enseignant de l’équipe pédagogique devient « professeur chargé du suivi » et est en charge d’un ou plusieurs élèves (selon les heures effectuées dans la section) et, ce, afin de les aider dans la recherche d’un lieu de stage  Le professeur principal centralise les informations puis établit un tableau de suivi de PFMP. |
| Évaluation de la PFMP en  1ère année | En 1ère année, les élèves ne sont pas évalués pour l’examen. Cependant on peut envisager l’utilisation d’une grille de suivi (conférer exemple « mini-grille » dans la rubrique documents-outils) pour positionner l’élève et donner du sens à sa PFMP. |
| Suivi  et  évaluation  des PFMP | Il est nécessaire de distinguer la notion de suivi et d’évaluation. Le suivi du stage relève de l’ensemble de l’équipe pédagogique tandis que l’évaluation est réalisée par le professeur de spécialité. Chaque établissement organise sa répartition des visites. |
| Guide du tuteur | Le guide du tuteur peut être remis au responsable du PDV par l’élève mais ce n’est pas toujours le cas (oubli fréquent).  **Conseil : envoyer le guide du tuteur au magasin, quand la répartition des visites de suivi a été effectuée (ou par un autre moyen à votre convenance).** |
| Objectifs  de  formation | Il est essentiel que le professeur de la spécialité et le professionnel s’assurent de l’adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles. Ainsi, il faut concilier au mieux les objectifs de formation, le développement des compétences et les contraintes de l’entreprise.  C’est pourquoi il faut sensibiliser les professeurs principaux qui ne sont pas de la spécialité. Pour faciliter cette démarche, on pourra se servir du document de négociation et suivi des PFMP. |
| Travail à réaliser | Indiquer dans le guide du tuteur le(s) tâche(s) à effectuer afin que le tuteur en soit informé et puisse ainsi aider l’élève. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L’ÉPREUVE EP1** | | |
| **SITUATION S1 - En établissement de formation** | | |
| Fiches  descriptives et schéma commenté  /30 | Il est conseillé de réaliser une fiche signalétique afin de situer l’entreprise dans le dossier professionnel. Ce document n’est pas évalué pour l’examen mais l’enseignant peut quand même le noter pour mettre en valeur le travail de l’élève.  -----------------------------------------------------------------------------------  Lorsqu’il est en entreprise, l’élève complète la fiche vierge  Rappel : 1 **page maximum** recto verso  -----------------------------------------------------------------------------------  Afin de faciliter le travail sur le schéma commenté d’implantation, les élèves peuvent prendre une photo du rayon concerné.  💣 : une famille ou sous-famille de produits dont le candidat a la charge lors de ses PFMP  -----------------------------------------------------------------------------------  **Conseils :**   * **pour un(e) élève dyslexique/dysphasique, présenter les fiches sous forme de diaporama.** | **Enseignant(s) C.1 et C.2** |

*Attention ! L’élaboration du dossier doit se faire au cours du 1er trimestre ou au début du 2ème trimestre de l’année civile de la session d’examen.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fiches EEJS  /30 | Il faut demander aux élèves de « collecter » des documents d’entreprise, lors des PFMP, afin de réaliser les fiches. Par exemple : contrat de travail, contrat d’apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur…  Indiquer aux entreprises que les documents seront utilisés en toute confidentialité. Une copie d’un document officiel est autorisée. Les documents doivent être issus de l’entreprise mais pas forcément du lieu de stage *(à partir de documents d’entreprise ou d’extraits précise le référentiel).* | **Enseignant(s) EEJS** |
| Etapes à prévoir :   * La recherche de document(s) –temps de recherche sur BCDi et sélection du document. * L’analyse du document et la recherche du vocabulaire. * La saisie informatique et la relecture. |
| **Conseil** : **faire un ou deux entraînements en 1ère année pour sensibiliser les élèves.** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SITUATION S2 – En milieu professionnel** | | |
| Compétences professionnelles  /80 | C’est le tuteur et l’enseignant qui évaluent ensemble le candidat, en dernière année de formation, au cours de deux situations d’évaluation. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d’évaluer les compétences professionnelles caractéristiques du diplôme sur la réception, la tenue du linéaire et la mise en place des produits.  Selon les entreprises, veiller à bien négocier toutes les compétences à réaliser par les élèves avec le magasin.  **Conseil** : préparer les élèves en les entraînant en milieu scolaire avant leur départ en PFMP. | **Enseignant(s) C.1 et C.2** |
| Attitudes professionnelles  /20 | Les attitudes professionnelles manifestées tout au long de chaque PFMP sont évalués d’après les propos du tuteur. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L’ÉPREUVE EP2** | | |
| **SITUATION S1 - En établissement de formation** | | |
| La tenue du poste « caisse » | L’évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle. Il n’existe pas de durée type pour cette épreuve mais à titre informatif l’épreuve, pour les candidats en ponctuel, dure 20 minutes.  **Conseils : afin d’optimiser la réussite des élèves, il est souhaitable de revoir les procédures liées à la caisse et les difficultés éventuelles quelques jours avant (CCF  « blanc »). En effet, les élèves oublient vite.**  **Prévoir, éventuellement, d’adapter les sujets aux élèves dyslexiques/dysphasiques (PAI / PPS)** | **Enseignant(s) C. 4** |
| **L’ÉPREUVE EP2** | | |
| **SITUATION S2 - En entreprise** | | |
| La pratique de l’information « client » | L’évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelles.  **Conseils : afin d’optimiser la réussite des élèves, il est souhaitable de revoir les procédures liées à la caisse et les difficultés éventuelles quelques jours avant (CCF  « blanc »). En effet, les élèves oublient vite.**  **Prévoir, éventuellement, d’adapter l’épreuve aux élèves dyslexiques/dysphasiques (PAI / PPS)** | **Enseignant(s) C. 3** |
| **LES RECOMMANDATIONS** | | |
| Répartition des enseignements | Il paraît plus approprié que les compétences C.1 et C.2 soient enseignées par le même professeur et C.3 et C.4 par un autre professeur.  **Conseil : veiller à maintenir un travail d’équipe sur la progression et une transversalité.**  **Il est conseillé que la partie S5 (EEJS) soit dispensée par un des enseignants de vente, évitant ainsi l’intervention d’un troisième professeur.** | |
| Organisation  du CCF | L’idée générale est de tendre vers la réussite de l’élève. Ainsi le calendrier des épreuves en CCF peut être modifié si l’enseignant juge que les élèves ne sont pas encore prêts. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Les recommandation officielles relatives au CCF** | |
| Faut-il fixer un calendrier des situations d'évaluation en établissement ? | Un calendrier rigide fixé précocément et qui ne prendrait pas en compte le degré de performance des candidats ne saurait être satisfaisant.  Rappelons l'esprit du CCF : **- Objectif :** "Les situations d'évaluation sont mises en place lorsque les acquis de la formation sont significatifs." **- Définition :** une évaluation réalisée par les formateurs "... au moment où ils estiment que les apprenants ont le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation sommative et certificative... Le formateur évalue, quand c'est possible... ceux qui sont réputés avoir atteint les compétences visées par la situation d'évaluation." **- Principe :** Le CCF privilégie "une évaluation individualisée des candidats quand les compétences requises sont atteintes... Les candidats en formation sont évalués dès qu'ils atteignent l'ensemble des compétences correspondant à la situation faisant l'objet du CCF."  Les observations et évaluations formatives informent les formateurs sur le degré de performance des candidats. Les formateurs peuvent donc repérer les candidats qui semblent maîtriser les compétences correspondant à une situation d'évaluation et mettre en place une situation d'évaluation pour ceux-ci. Ceux qui ne sont pas prêts seront évalués plus tard après un complément de formation, si possible en auto-formation partielle afin de ne pas ralentir la progression des autres et en tout état de cause en fin de la période fixée par le règlement de l'examen.  **D'un point de vue pratique,** **il faut estimer une période favorable à l'organisation des évaluations** afin de rester dans le cadre légal de la durée de la formation. Cette modalité introduit une relative souplesse dans la mise en œuvre du CCF et permet, une fois que les compétences sont acquises, de moduler le calendrier des situations d'évaluation.  **Source Eduscol** |
| Que faire en cas d'absence d'un candidat à une situation d'évaluation ? | L'absence d'un candidat à une ou plusieurs situations d'évaluation constitutives d'une épreuve ou unité donne lieu à l'attribution de la note zéro à chaque situation d'évaluation manquée. Le calcul de la note à l'épreuve ou unité s'effectue alors en fonction, le cas échéant, des notes obtenues.  Deux cas peuvent se présenter : l'absence est justifiée ou n'est pas justifiée. La mise en œuvre du CCF relevant de la compétence du chef d'établissement, il lui appartient d'apprécier le motif de l'absence. a) Absence non justifiée **- L'unité (ou épreuve) comprend plusieurs situations d'évaluation :**  En cas d'absence non justifiée d'un candidat à une situation d'évaluation, les évaluateurs indiquent " absent " sur le document d'évaluation de la situation d'évaluation et lui attribuent la note zéro. Le candidat peut éventuellement améliorer son score par les notes obtenues aux autres situations d'évaluation. En cas d'absence non justifiée d'un candidat à l'ensemble des situations d'évaluation de cette même unité, les évaluateurs indiquent "absent " pour l'unité (ou épreuve) évaluée par contrôle en cours de formation. Le diplôme ne peut lui être délivré.  **- L'unité ou épreuve comprend une seule situation d'évaluation :**  En cas d'absence non justifiée d'un candidat à cette unique situation d'évaluation, les évaluateurs indiquent "absent " pour l'unité évaluée par contrôle en cours de formation. Le diplôme ne peut être délivré. b) Absence justifiée **- L'unité (ou épreuve) comprend une ou plusieurs situations d'évaluation :**  Lorsqu'un candidat est absent pour un motif dûment justifié à une ou plusieurs situations d'évaluation, une autre date doit lui être proposée pour la ou les situation(s) manquée(s).  En cas d'impossibilité (ex. arrêt de longue durée du candidat), la note zéro lui est attribuée - pour la ou les situation(s) manquée(s) - pour la ou les épreuve(s) manquée(s) quand l'absence couvre l'ensemble des situations d'évaluation d'une même épreuve :  Le diplôme peut lui être attribué s'il obtient par compensation la note moyenne requise pour l'obtention du diplôme ;  Dans le cas où le diplôme ne peut lui être délivré, le candidat peut, sur autorisation du recteur, se présenter à des épreuves de remplacement lorsque cette modalité est prévue par le règlement général du diplôme et selon les conditions fixées par ce règlement. L'autorisation peut être accordée pour une ou plusieurs épreuves mais en aucun cas pour des parties d'épreuve.  Dans certaines circonstances, laissées à l'appréciation du recteur, le candidat absent à une ou plusieurs situations d'évaluation - (ex. : candidat hospitalisé qui a suivi les cours par correspondance) - mais qui réintègre l'établissement avant la date des épreuves ponctuelles, peut se présenter aux épreuves en la forme ponctuelle.  (Source EDUSCOL) |
| Les propositions de notes de l'équipe pédagogique sont-elles définitives ? | Les résultats aux situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note par unité (ou épreuve) qui est faite par l'équipe pédagogique au jury qui reste seul compétent pour arrêter la note finale. La proposition de note présentée au jury est argumentée, notamment au moyen des documents ayant servi à élaborer cette proposition (ex : grille d'évaluation en établissement et en entreprise, documents ayant servi à élaborer le contrat d'évaluation entre l'établissement et l'entreprise).  Les notes définitives sont arrêtées par le jury qui aura communication des documents précités.  (Source Eduscol) |
| Faut-il convoquer les candidats aux situations d'évaluation ? | Pour chacune des situations d'évaluation, l'information orale, concernant la semaine dans laquelle se déroulera l'évaluation, est confirmée par une inscription dans le carnet de correspondance pour les élèves ou dans le livret d'apprentissage pour les apprentis. Cette confirmation écrite vaut convocation.  (Source EDUSCOL) |
| Quelles informations faut-il donner aux candidats ? | Les candidats en formation sont **obligatoirement** informés sur les principes du CCF, sur la définition et le coefficient des épreuves, sur le statut et les objectifs de chaque situation d'évaluation, sur les performances attendues et les conditions de déroulement, sur les modalités de notation, sur l'incidence d'une absence à une situation d'évaluation. Lorsque les formateurs jugent que le moment est venu, le candidat en formation est clairement informé de la date de l'évaluation certificative et de ce qui est attendu de lui pour cette situation.  (Source EDUSCOL) |
| La présence des professionnels aux situations d'évaluation est elle obligatoire ? | Les textes précisent que les professionnels sont **associés** aux différentes situations d'évaluation par CCF des épreuves du domaine professionnel organisées en établissement de formation (Lycée, CFA, GRETA) ou en entreprise.  Le principe "d'association" signifie t-il une présence impérative des professionnels aux situations d'évaluation en établissement ?  Leur participation ne consiste pas nécessairement en la surveillance des épreuves ; l'étalement des situations d'évaluation conduirait à une mobilisation et à une organisation contraignante et excessive à leur égard. La notion d'association implique qu'il y ait collaboration, mais pas obligatoirement une présence physique lors des évaluations en établissement de formation. Cette collaboration consiste principalement à recueillir leur avis en amont sur ce qui caractérise les situations d'évaluation envisagées (caractéristiques de la situation, type d'activité, données, caractère professionnel du travail demandé, poids relatif à accorder à certaines compétences…) puis en final à l'évaluation des candidats…Elle peut prendre diverses formes (rencontre ponctuelle, courrier, mél., fax, téléphone…).  La mobilisation des professionnels s'appuie notamment sur le réseau des conseillers de l'enseignement technologique, les professionnels désignés par les branches et les entreprises partenaires, les professionnels membres des jurys, des tuteurs (professionnels qui, en entreprise, accueillent et forment des candidats scolaires ou de la formation continue), ou des maîtres d'apprentissage (professionnels qui, en entreprise, accueillent et forment des apprentis). Les inspecteurs territoriaux et notamment les IEN-ET chargés de mission auprès des IA-DSDEN peuvent contribuer à l'information et à la mise en réseau des conseillers de l'enseignement technologique et des établissements.  En ce qui concerne l'évaluation en entreprise, ce sont les tuteurs et maîtres d'apprentissage qui ont accueilli les apprenants en entreprise qui participent à la notation conjointe des candidats.  (Source EDUSCOL) |