

PLAN NATIONAL DE FORMATION

Du 20 au 23 janvier 2020

CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE



CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

Éléments de contexte de création du diplôme :

- Digitalisation du secteur du commerce et de la distribution ;
- Loi pour le droit de choisir son avenir professionnel (5 sept. 2018) ;
- Hétérogénéité et fragilité accrues des élèves accueillis en CAP ;
- Transformation de la voie professionnelle.

CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

Objectifs du séminaire de formation :

- Présenter les constats, conclusions, choix effectués par le groupe de rénovation ;
- Contribuer à l'évolution indispensable des démarches didactiques et des pratiques pédagogiques des enseignants ;
- Accompagner la mise en œuvre du CAP dans le cadre de la TVP ;
- Proposer des réflexions et des démarches de construction des parcours des élèves transférables aux bacs pros Métiers du commerce et de la vente.

PLAN NATIONAL DE FORMATION

Du 20 au 23 janvier 2020

CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

Programme



CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

Table ronde : Les métiers visés par le CAP EPC et leurs évolutions

- **Alban Baudry**, coordinateur national formation hypermarchés, Carrefour.
- **Sylvie Hadjazi**, chargée de relation écoles, Métro.
- **Christophe Pougnet**, directeur du Carrefour Market de Marly le Roi.
- **Eric Ribeiro**, responsable formation, Lidl.

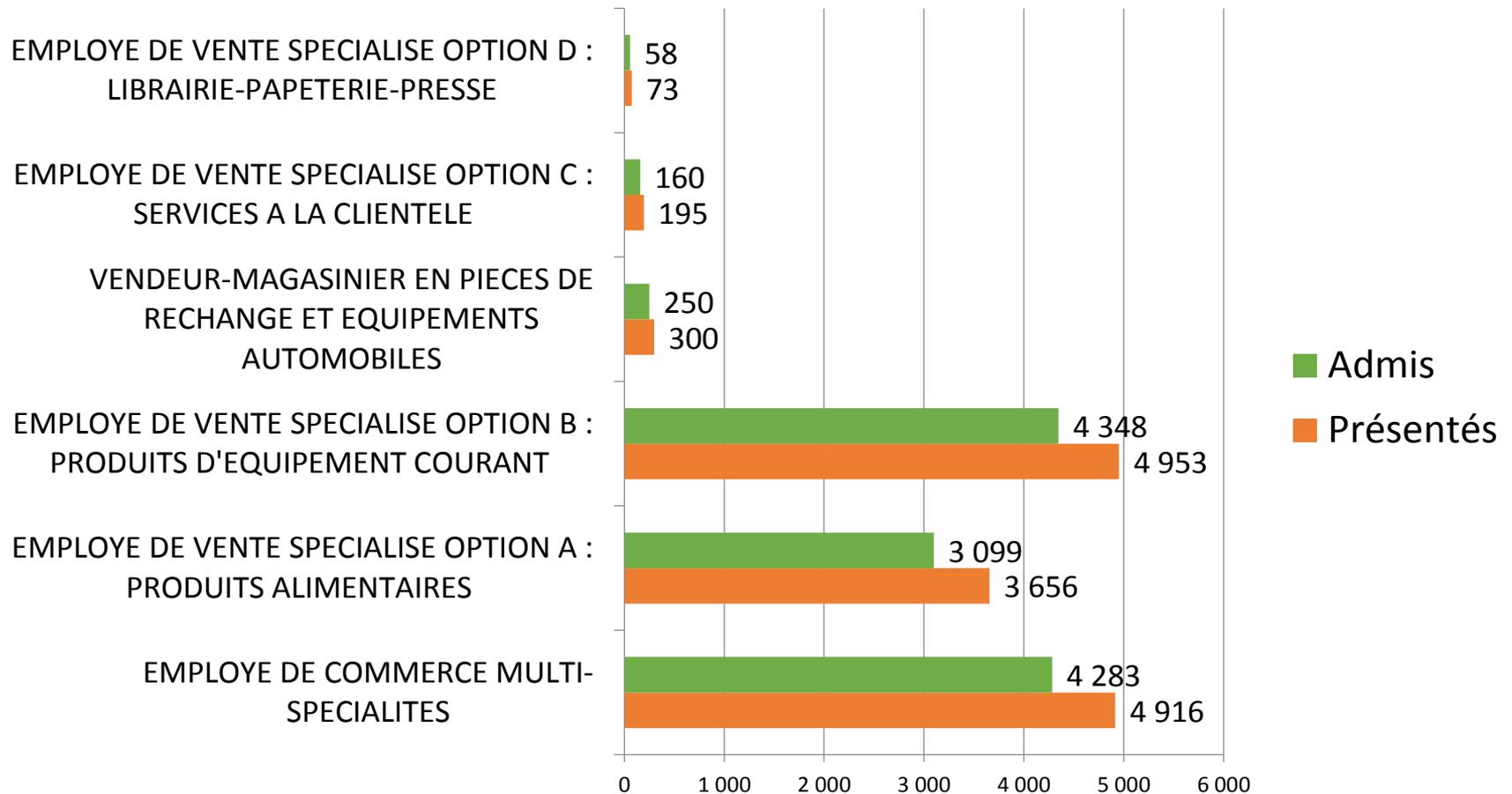
Le CAP EPC : un diplôme qui succède à 6 CAP créés entre 2000 et 2006

- Le CAP Employé de commerce multi-spécialités (ECMS)
- Les CAP Employé de vente spécialisé (EVS) :
 - Option A : produits alimentaires
 - Option B : produits d'équipements courants
 - Option C : service à la clientèle
 - Option D : librairie – papèterie – presse
- Le CAP Vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles.

La démarche de rénovation des CAP commerciaux.

- Lancement des travaux en CPC le 29 mai 2018
- Études documentaires
- Auditions d'une quarantaine de représentants de secteurs professionnels divers
- Rencontres avec des enseignants et des IEN d'académies très variées
- Validation de la création du diplôme CAP EPC par la 15^{ème} CPC du 11 juillet 2019

Une concentration des effectifs sur 3 CAP.



Source : Dgesc, résultats aux examens 2016

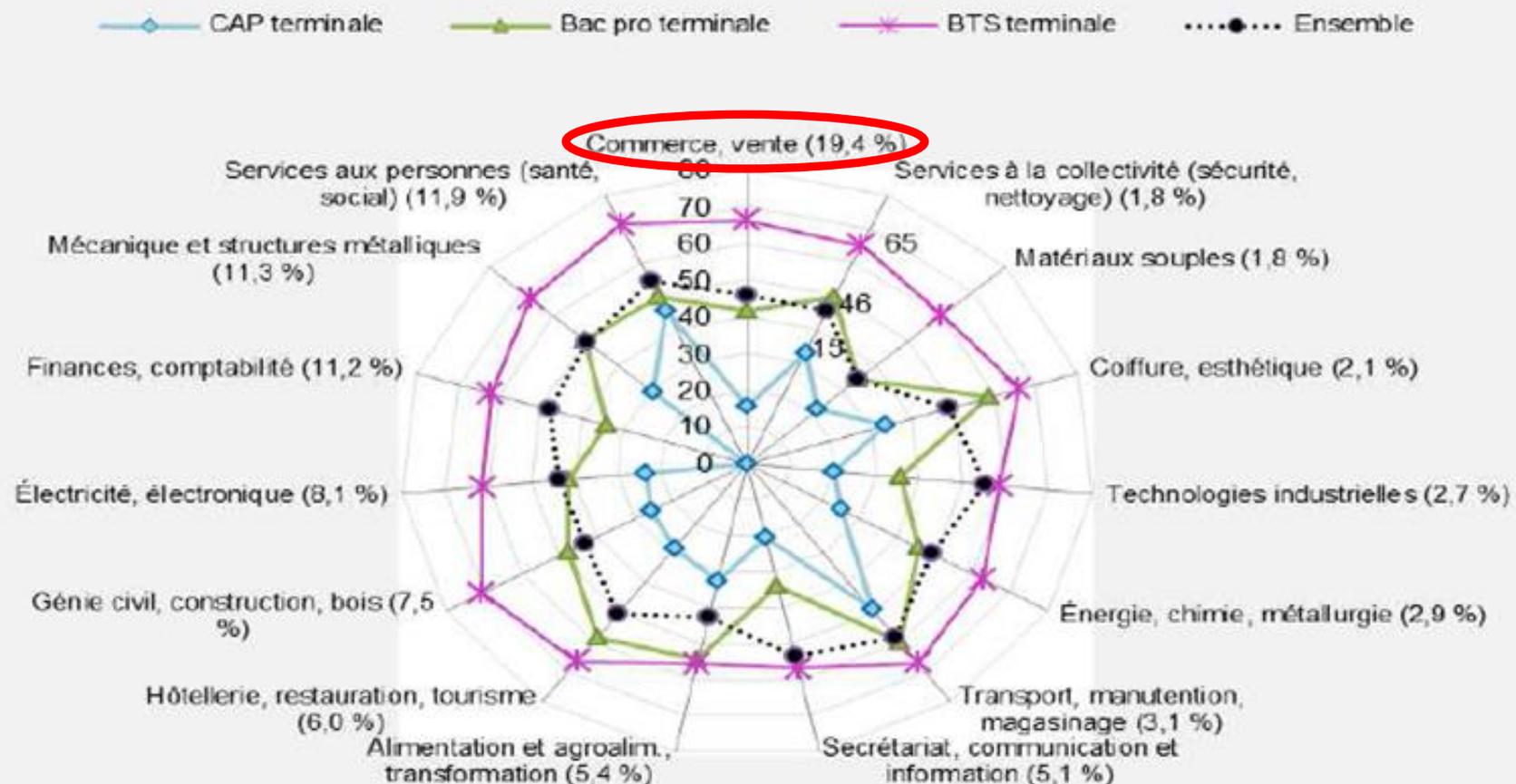
Des résultats aux examens perfectibles.

- Les taux de réussite aux examens sont à nuancer... :
à la session 2016, tous statuts confondus, les 6 CAP concernés par l'étude totalisent 12.198 diplômés avec un taux de réussite de 86,55 % (pour un taux moyen de 83,81%, tous CAP confondus).
- car ils ne tiennent pas compte des taux de décrochage qui demeurent élevés en CAP :
20 % pour les élèves sous statut scolaire et 29 % pour les apprentis.

L'insertion des détenteurs d'un CAP commercial : l'une des plus problématiques

- Les CAP commerciaux se distinguent par un très faible taux d'emploi post-diplôme :
 - 15,5% seulement des sortants scolaires de CAP sont en emploi (moyenne pour les services : 30,2%).
 - Le taux d'emploi des apprentis préparant un CAP commercial, est supérieur à celui des scolaires, mais demeure l'un des plus bas des services (47,7% Vs. 58,8% pour les services).
- Quelques leviers pour une insertion améliorée :
 - L'obtention du diplôme est un atout pour obtenir un emploi.
 - L'orientation vers une formation choisie améliore les chances d'insertion.
 - Le recrutement dans l'entreprise d'accueil est supérieur dans le cas de l'apprentissage (Vs. le recrutement dans l'entreprise accueillant un stagiaire).

6 - Taux d'emploi au 1^{er} février 2017 selon le domaine de spécialité et la classe de sortie, et poids des spécialités (en %)



Lecture : dans la spécialité Commerce-vente, 46 % des sortants sont en emploi, tous diplômés confondus. En sortant d'un CAP, ce taux d'emploi est de 15,5 % tandis qu'en BTS, il est de 66,2 %. Le poids de cette spécialité parmi l'ensemble des sortants de lycée est de 19,4 % (chiffres entre parenthèses).

Champ : France métropolitaine + DOM. Sortants d'une année terminale de formation professionnelle (y compris BTS) en lycée, interrogés sept mois après la fin des études.

Source : MENESR-DEPP, enquête IVA 2017.

Réf. : Note d'information, n° 18.09. © DEPP

Le contexte professionnel dans lequel évolue le détenteur d'un CAP commercial

- Un impact stratégique de la digitalisation sur l'organisation des UC, sur leur assortiment effectif, sur leur agencement et donc sur les rôles et les missions des personnels.
 - Le développement du multicanal :
 - diversifie et complexifie les parcours d'achat et d'accès à l'information.
 - contribue à améliorer les performances, à enrichir l'offre avec notamment un nombre croissant de services, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client.
- ⇒ impact fort sur l'évolution des compétences attendues des personnels.

Le contexte professionnel dans lequel évolue le détenteur d'un CAP commercial

Les enjeux du développement du multicanal = fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux pour :

- pour toujours mieux les servir,
- pour réduire les coûts,
- pour augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux et en maximisant les bénéfices,
- pour se différencier sur des marchés toujours plus concurrentiels.

Le contexte professionnel dans lequel évolue le détenteur d'un CAP commercial

- La nécessaire prise en compte de l'accroissement continu des exigences de consommateurs sans cesse mieux informés et les préoccupations concernant le développement durable ;
- Des réglementations renforcées liées à l'hygiène, à la sécurité, à la tenue professionnelle ;
- La nécessité de davantage préserver la santé au travail (gestes et postures notamment).

Les principales conclusions tirées des échanges avec les représentants des secteurs professionnels rencontrés

- Des perspectives d'emploi plutôt favorables sur le plan quantitatif mais très fluctuantes et difficiles à apprécier sur le plan qualitatif.
- L'impact de la digitalisation sur l'activité est diversement apprécié.
- Les attentes exprimées concernant le détenteur d'un CAP commercial :
 - Une attente systématique concernant l'accueil / la relation client et les compétences transversales : polyvalence, adaptabilité, travail en équipe, autonomie, rigueur
 - Des compétences techniques fondamentales avec des niveaux d'autonomie et de responsabilité variables (mise en rayon, facing, balisage, propreté, comptage et rendu monnaie (pour les commerces de proximité), utilisation d'encaissements simples (magasins spécialisés)) et dans des contextes d'organisations et de services en évolution constante en lien avec l'omnicanalité et la digitalisation (préparation de commandes, livraisons, locations de matériels divers, etc.)
- Peu ou pas de distinction entre les différents CAP du champ commercial (méconnaissance et/ou attentes indifférenciées)

« Les compétences attendues par les employeurs du commerce, vente et grande distribution »

Pôle emploi analyse les compétences attendues par les employeurs et complète son approche métier pour mieux répondre aux besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi.



TOP des compétences techniques recherchées par les employeurs du commerce, vente et grande distribution

- Accueillir une clientèle (Compétences transverses)
- Proposer un service, produit adapté à la demande client (Achat – vente)
- Disposer des produits sur le lieu de vente (Achat – vente)
- Encaisser le montant d'une vente (Achat – vente)
- Vérifier la conformité de la livraison (Logistique)



TOP 5 des compétences comportementales requises par les employeurs du commerce, vente et grande distribution

- Autonomie
- Rigueur
- Sens de l'organisation
- Travail en équipe
- Sens de la communication

Source : Éclairages et synthèse – Focus sur les métiers du commerce, vente, grande distribution – Pole Emploi Occitanie – Janvier 2019

Fig. 20a : L'environnement futur de l'employé libre-service : Vers plus de polyvalence et d'autonomie

257 474 salariés*
*Source : INSEE, DADS 2016, L'Opacomm



Famille 1
Intérêt
immédiat

L'employé Libre-Service, ou Employé de commerce, ou Employé de rayon réalise la mise en rayon (installation, balisage, étiquetage, ...) de produits alimentaires (frais et hors frais) ou non alimentaires sur une surface de vente selon la réglementation du commerce, les objectifs commerciaux de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité. Peut effectuer l'encaissement de produits ou d'articles. (Source : fiche ROME D1507)

Utiliser la technologie pour son activité, accompagner les clients dans son usage

- Sur 47 activités étudiés, les 2/3 sont éligibles à au moins un outil de digital cognitif.
- L'interaction et l'accompagnement du client seront plus fréquents et orientés autour de l'usage des Nouvelles Aides à la Vente Automatiques (NAVA).
- L'employé libre-service devrait également être plus autonome dans le réapprovisionnement des rayons, le merchandising et le facing, grâce à des caméras intelligentes le prévenant des ruptures de produit et/ou d'un merchandising à améliorer.
- Par ailleurs, l'automatisation croissante des processus d'encaissement devrait hybrider les missions de l'employé libre-service avec celles de l'hôte de caisse.
- Enfin, compte-tenu de l'hybridation des canaux de distribution entre online et offline (drive, click-and-collect...), les missions de l'employé libre-service pourraient s'hybrider avec celles du préparateur de commandes

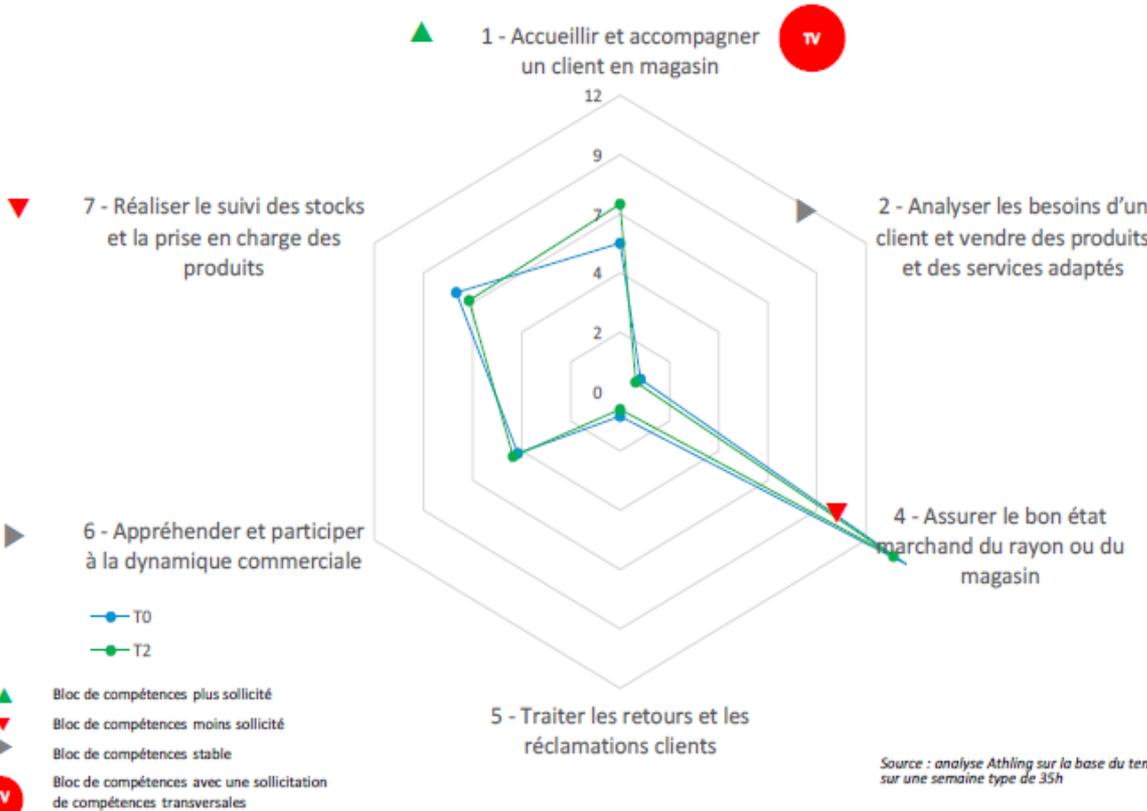
Les outils de digital cognitif les plus importants

Rang impact	Application générique	Exemple d'application	Nb d'activités éligibles
1	Analyse de vidéo	Surveillance surface de vente	12
2	Préconisation d'action automatisée	Alertes sur dates de péremption	8
3	Moteurs de recherche, ChatBot	Recherche article par photo	4
4	Inventaire automatisé	Inventaire automatique	2
5	Agenda automatisé	Pilotage animation commerciale	4
6	Assistant conversationnel, chatbot	Assistant rayon vins	1
7	Robots (préparation de commande, nettoyage...)	Nettoyage robotisé	2
8	Analyseur de voix	Analyse discours client	1

Top 3 des outils (en nb d'activités éligibles)

Fig. 20b : L'environnement futur de l'employé libre-service
Vers plus de polyvalence et d'initiative

Redistribution du temps sollicité par bloc de compétences



Source : analyse Athling sur la base du temps passé sur une semaine type de 35h

Les évolutions à retenir



Famille 1
Intérêt
immédiat

Existant T0

L'employé libre-service a un profil fortement spécialisé sur la mise en rayon

- Dominante : assurer l'état marchand du rayon.
- Mineure : accueil, suivi stocks, dynamique commerciale

Évolutions probables T2

Les outils cognitifs assisteraient la dominante mise en rayon et développeraient la mineure accueil et accompagnement

- Dominante : assurer le bon état marchand du rayon reste le bloc de compétences majeur
- Mineure : le bloc « accueil » prend plus de poids, et notamment l'accompagnement sur du client dans l'utilisation des outils digitaux en magasin. Les compétences techniques sur la gestion des stocks et des retours/réclamations sont moins sollicitées

Remarques

Dans certains contextes, les employés libre-service sont aussi hôtes ou hôtesse de caisse

La perception des CAP commerciaux par les enseignants et les inspecteurs territoriaux.

- Un public accueilli de plus en plus hétérogène, jeune et fragile, souvent affecté par défaut.
- Des contenus de formation notamment ECMS et EVS redondants inter-formations, désuets et trop techniques à ce niveau de formation.
- Des interlocuteurs en entreprise qui ne font pas distinctions entre les différents CAP.
- En EVS en particulier, des difficultés pour identifier des lieux d'accueil des pfmp en adéquation avec les attendus.
- Une insertion professionnelle directement post CAP très difficile et peu de poursuites d'études possibles directement en première bac pro faute de places....

Diagnostic plus spécifique lié au CAP EVS D (librairie, papèterie, presse)

- 2006, création à la demande des professionnels de la vente de produits presse (diffuseurs, dépositaires, messageries)
- Problème de recrutement d'élèves motivés :
 - Orientation par défaut (manque de places en sections ECMS, EVS B et C)
 - Inclusion massive d'élèves en situation de handicap
 - Accueil d'élèves primo arrivants ne maîtrisant pas la langue française

Un référentiel dense et très technique pour des élèves en grande difficulté scolaire (3 circuits de distribution différents, 3 techniques de réception/retour et méthodes de vente différentes)

Crise de la presse et évolution du secteur d'activité => Forte baisse de l'offre de stages et d'emplois chez les diffuseurs de presse ainsi que chez les libraires indépendants, augmentation de l'offre en hypermarché et magasins de proximité type Monoprix qui ont réimplanté des rayons presse : lieux de PFE qui ne sont pas au RAP et dont l'évaluation EP1 en magasin ne correspond pas aux exigences de l'EVS D mais à celles de l'ECMS

Diagnostic plus spécifique lié au CAP VMPREA (Vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles)

- Une contraction régulière de l'offre de formation au profit du CAP Opérateur logistique notamment et un CAP vu comme obsolète par l'Anfa + conseil et accompagnement non justifiés à ce niveau
- Une orientation systématiquement par défaut (des taux de pression très inférieurs à 1)
- Un décrochage fort en cours de formation (un tiers en moyenne jusqu'à 50% dans certaines sections)
- Une insertion faible dans le secteur, en diminution voire inexistante à ce niveau de qualification (niveau IV plutôt avec une formation complémentaire)
- Un taux de poursuite d'études faible et essentiellement hors secteur (logistique ou autres.)

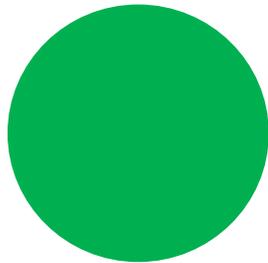
Analyse de l'offre en matière de formations complémentaires aux CAP commerciaux

Les CAP relevant de la 7^{ème} CPC dont les deux plus récents :

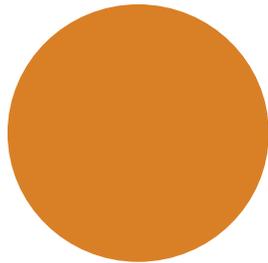
- CAP crémier-fromager, arrêté de création juillet 2017
- CAP primeur, arrêté de création juillet 2017

La mention complémentaire « vendeur spécialisé en alimentation » dont les travaux de rénovation sont programmés pour 2020-2021

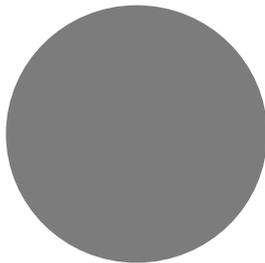
Les évolutions attendues du détenteur d'un CAP commercial



Développement des compétences liées à la relation client



Ancrage opérationnel sur les compétences cœur de métier + Polyvalence / adaptabilité



Usage accru des ressources et outils digitaux

Les choix réalisés par le groupe de travail : le CAP Équipier polyvalent de commerce (EPC)

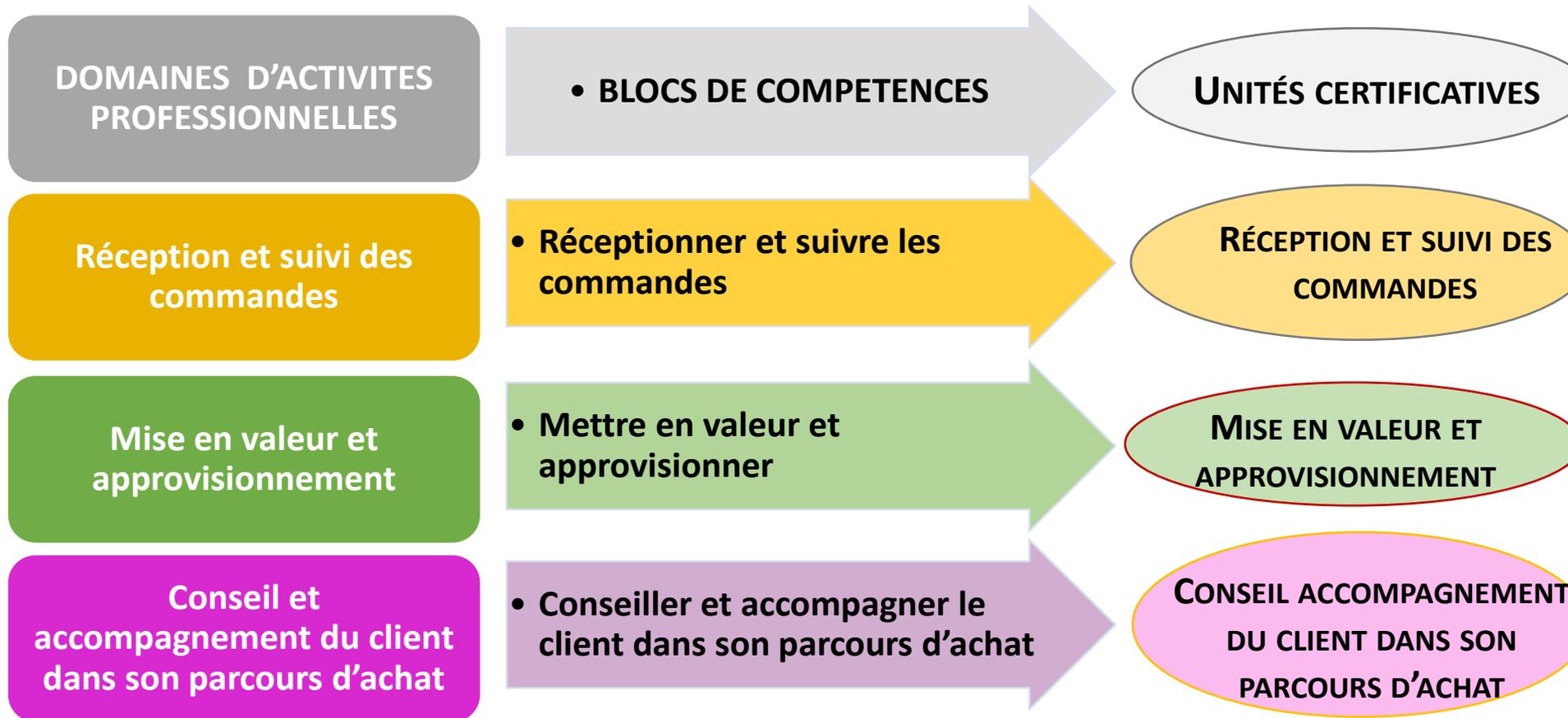
Un seul CAP ancré sur les domaines d'activité clés et permettant de doter les titulaires du diplôme :

- des compétences fondamentales attendues ;
- d'une employabilité accrue en renforçant :
 - leur polyvalence,
 - leur adaptabilité,
 - leur capacité à travailler en équipe,
 - leurs compétences numériques.

Les choix réalisés par le groupe de travail : le CAP Équipier polyvalent de commerce (EPC)

- Coloration du diplôme possible sur un secteur d'activité par les pfmp, l'entreprise d'accueil de l'apprenti et/ou spécialisation ultérieure par un diplôme connexe au CAP (CAP, MC).
- Des savoirs économiques et juridiques ainsi que des compétences et savoirs relatifs à l'hygiène et à la sécurité contribuant à la constitution des compétences professionnelles et à ce titre, relevant des enseignements professionnels. Objectif : donner du sens aux enseignements et rendre les élèves plus conscients de leur importance et plus efficaces dès lors dans la mise en œuvre des compétences concernées.

UNE ÉCRITURE DU CAP « ÉQUIPIER POLYVALENT DE COMMERCE » EN BLOCS DE COMPÉTENCES



Les modalités de certification en cohérence avec le référentiel de certification

Appellation	Bloc de compétences évalué	Modalité	Coefficient
EP1 – Réception et suivi des commandes	Bloc 1	CCF ou ponctuel	3
EP2 – Mise en valeur et approvisionnement	Bloc 2	CCF ou ponctuel	5
EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	Bloc 3	CCF ou ponctuel	6

Des épreuves simples à mettre en œuvre

Appellation	Date	Lieu
EP1 – Réception et suivi des commandes	Une situation d'évaluation dans le cours du cycle de formation	En classe et en entreprise
EP2 – Mise en valeur et approvisionnement	Une situation d'évaluation dans le cours du cycle de formation	En classe et en entreprise
EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	Une situation d'évaluation dans le cours du cycle de formation	En classe et en entreprise

Les périodes de formation en milieu professionnel

- La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de 14 semaines.
- Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur les deux années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 .
- Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre au cours de la formation le développement des compétences du référentiel.

L'accompagnement prévu pour la mise en œuvre

- Un guide d'accompagnement pédagogique construit dans le souci d'accompagner les enseignants dans la mise en œuvre de la formation et de la Transformation de la voie professionnelle ;
- Des ressources mises en ligne sur le site du Cerpeg ;
- La création d'un espace Viaeduc.