

Référentiel de diplôme



Brevet d'études
professionnelles agricoles
"Conseil - Vente"

Photo couverture : vente en animalerie
Copyright: ©Pascal Xicluna-Min.Agri.Fr.
Source: <http://photo.agriculture.gouv.fr>

Référentiel de diplôme Brevet d'études professionnelles agricoles "Conseil - Vente"

Sommaire



Le référentiel du diplôme du BEPA "Conseil - Vente" comporte :

- un référentiel professionnel qui présente les emplois types visés par le diplôme, la fiche descriptive des fonctions et activités exercées et la liste des situations professionnelles significatives,
- un référentiel de certification qui dresse la liste des capacités évaluées et attestées par la délivrance du diplôme et précise les modalités d'évaluation.

Référentiel professionnel..... 1

Contexte des emplois visés par le diplôme3

Fiche descriptive des activités.....7

Situations professionnelles significatives11

Référentiel de certification.....13

Liste des capacités attestées par le diplôme15

Capacités générales15

Capacités professionnelles communes au champ

Conseil - Vente.....16

Capacités professionnelles spécifiques à la vente

de produits alimentaires.....17

Capacités professionnelles spécifiques à la vente

de produits de jardin18

Capacités professionnelles spécifiques à la vente

en animalerie19

Modalité d'évaluation21

Siglier23

Arrêté du 17 juillet 2009 portant création et fixant les modalités de délivrance du BEPA
Conseil - Vente.

Référentiel de diplôme
Brevet d'études
professionnelles agricoles
"Conseil - Vente"

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel du BEPA Conseil - Vente décrit les emplois de vendeur dans les trois secteurs suivants : vente de produits alimentaires, vente de produits de jardin, vente en animalerie.

Le référentiel professionnel est composé de trois parties : la première partie fournit un ensemble d'informations relatives au contexte de l'emploi visé, la deuxième partie est constituée de la fiche descriptive d'activités (FDA) et la troisième présente les situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences.

1. Éléments de contexte socio-économique des secteurs professionnels concernés

1.1- L'environnement politique, social et réglementaire des secteurs concernés

1.1.1- Le secteur du commerce des produits alimentaires

Le "secteur du commerce des produits alimentaires" comporte :

les entreprises d'alimentation de détail

les entreprises de la distribution alimentaire couramment nommée « grande distribution »

Les entreprises d'alimentation de détail sont plus de 300 000 et emploient près d'un million de salariés couvrant 18 métiers regroupés au sein de 16 Confédérations Nationales : Boucher – Charcutier, Boucher chevalin, Boulanger, Charcutier – Traiteur, Chocolatier - Confiseur, Crémier – Fromager, Détaillants en Fruits et Légumes, Epicier, Glacier, Hôtelier – Cafetier – Restaurateur, Pâtissier, Poissonnier, Tripier.

En 2004, le secteur de l'artisanat et du commerce alimentaire de proximité a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 30 milliards d'euros. Il représente plus de 20 % de part de marché du secteur alimentaire. Les petits commerces et commerces alimentaires de proximité emploient 175 000 salariés.

La très grande majorité des entreprises du secteur de l'artisanat et du commerce indépendant de l'alimentation sont des petites ou très petites entreprises : 98 % d'entre elles comptent moins de 20 salariés. Une très grande part de ces entreprises n'ont pas d'employé puisque deux actifs sur trois ne sont pas salariés.

Il existe des commerces et points de vente relevant des circuits courts. Ceux-ci sont le plus souvent mis en place à l'initiative de groupes d'agriculteurs et/ou d'associations de consommateurs.

La part de marché des grandes et moyennes surfaces représente 60 % de la consommation alimentaire. En 2007, ces grandes et moyennes surfaces représentaient 640 000 emplois.

On peut distinguer les entreprises de la distribution alimentaire selon leur surface ou selon la forme de l'entreprise.

Dans le premier cas, quatre catégories principales de magasins peuvent être distinguées :

Les supermarchés - surfaces comprises entre 400 et 2500 m². On compte 8400 supermarchés dont les 3/5 en centre-ville
Les hypermarchés - superficie supérieure à 2500 m². On dénombre 1235 hypermarchés dont 20 % en centre-ville et 80 % en périphérie.

Les hard-discount - magasin d'environ 700 m².

Les magasins de proximité. Ils sont à prédominance alimentaire. La surface de vente est inférieure à 120 m² pour les succursales et comprise entre 120 m² et 400 m² pour les supérettes. On compte 27 000 magasins situés en zone rurale et urbaine

Ces entreprises pratiquent le commerce intégré (les entrepôts, centrales d'achat et magasins sont intégrés à l'entreprise), ou le commerce associé. Cette catégorie contient trois sous-groupes d'entreprises : les chaînes volontaires avec indépendance juridique et financière des magasins adhérents, les groupements de détaillants avec une centrale d'achat commune et les franchisés, magasins qui exploitent une marque, une méthode et qui bénéficient d'une assistance commerciale, technique et de gestion. Des magasins d'une même enseigne peuvent se retrouver dans une catégorie de commerce différente.

Le secteur évolue sous l'effet conjugué de la demande des consommateurs en matière de qualité de produits, de la nécessité de protéger l'environnement et de l'évolution de la législation en matière d'hygiène, de sécurité alimentaire et d'environnement. Ce contexte se traduit par le développement de démarches qualité, traçabilité et hygiène, par une vigilance accrue à l'égard de la sécurité alimentaire des produits, par le tri sélectif des déchets et la réduction des emballages.

A cela s'ajoutent cinq tendances :

- la demande des consommateurs en matière de services. Elle a engendré l'élargissement de l'offre : service après-vente, offre-conseil dans les finances, assurances, voyages, soins-beauté, service traiteur...

- le développement de l'e-commerce

- le développement du service à domicile (couplé ou non avec l'e-commerce)

- le développement du commerce de type "drive-in"

- l'arrivée des nouvelles technologies de communication et de logistique

our répondre aux évolutions de leur environnement, les commerces alimentaires sont amenés à adapter leur organisation, leurs méthodes de travail et les profils d'emploi dans leurs structures.

1.1.2- Le secteur du commerce des produits de jardinerie

Les produits de jardin regroupent quatre familles de produits :
- les végétaux d'extérieur (ornement, potager), d'intérieur,
- les produits de jardin : amendements, supports, engrais, produits phytosanitaires,
- les produits manufacturés : outils (motoculture, outillage portatif à moteur, outils à main) et équipement (arrosage, pulvérisation, protection du jardin et du jardinier),
- aménagement - décoration - loisirs : contenant, mobilier, barbecue, clôture, aménagement, décoration, loisirs jardin (hors marché piscine).

Le secteur de la jardinerie recouvre deux catégories : les jardineries proprement dites (magasins de plus de 1000 m², 3 700 m² en moyenne) et les graineteries (magasins de moins de 1000 m²). Certaines sources y ajoutent une troisième catégorie : les libres-services agricoles (LISA), qui se sont reconvertis vers le grand public et ont un positionnement proche des jardineries.

En 2007, le secteur jardinerie regroupait 1840 points de vente, dont 1110 jardineries et 730 graineteries.

Le chiffre d'affaires de la profession s'élève à 2,62 milliards d'euros HT, réalisé à 93 % par les jardineries et à 7 % par les graineteries.

Beaucoup de magasins disposent à la fois d'un secteur jardinerie et d'un secteur animalerie. Des enseignes spécialisées dans le bricolage ont créé des jardineries et des animaleries. Certaines entreprises appartiennent à des grands groupes français avec une enseigne spécifique. Il existe par ailleurs des jardineries indépendantes et des jardineries hébergées dans des magasins de type libre-service agricole (LISA) relevant d'un groupe coopératif agricole.

En 2007, le secteur comptait 20 550 employés de jardinerie. Les principaux métiers de la branche sont les vendeurs (42 % des salariés), les caissiers, (13 %), les agents d'encadrement (8 %) et les agents de maîtrise (8 %).

Comme les secteurs du commerce alimentaire et de l'animalerie, le secteur de la jardinerie est soumis à l'évolution de la réglementation, notamment en matière d'environnement (distribution de produits phytosanitaires), d'hygiène et de sécurité. L'innovation tient une place primordiale dans la compétitivité, entraînant l'apparition de gammes de produits ou de produits nouveaux.

1.1.3- Le secteur de l'animalerie

Dans les animaleries, l'animal de compagnie représente :
- cinq catégories d'animaux : le chien, le chat, l'oiseau, le petit mammifère, les poissons et animaux d'aquarium
- six segments : le chien, le chat, l'oiseau, le petit mammifère, l'aquariophilie et le jardin aquatique
- trois grandes catégories de produits : l'alimentation, l'hygiène et les soins, les accessoires.

Un peu plus de la moitié des foyers français possède un animal familial (dont 43 % un chien ou un chat). On recense environ 8 millions de chiens, 10 millions des chats, 35 millions de poissons, 3,7 millions d'oiseaux et environ 3 millions de rongeurs. On dénombre 1646 animaleries, parmi lesquelles environ 500 jardineries et graineteries qui ont une activité d'animalerie.

En 2007, le marché de l'animal de compagnie représentait 3,35 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Dans la plupart des animaleries, la vente d'animaux représente une faible part du chiffre d'affaires. Pour l'essentiel, ce

dernier est réalisé par la vente de produits inertes, alimentaires en premier lieu, et, plus exceptionnellement, par des services tels que le toilettage pour chiens.

Sauf exception, les animaleries sont rarement des entreprises spécialisées (cf. jardineries).

Les emplois en animalerie sont estimés à environ 5000 salariés et 2000 non salariés.

Comme les secteurs du commerce alimentaire et de la jardinerie, le secteur de l'animalerie est soumis à l'évolution de la réglementation, notamment en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité et la réglementation spécifique aux animaux.

2. Les emplois visés par le diplôme

2.1. Appellations des emplois

Appellations institutionnelles

Appellations du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) pour la vente des produits frais ou alimentaires :

Vendeur(euse) en produits frais - commerce en gros (14211),
Commerçant(e)-Vendeur(euse) en produits frais - denrées périssables (14212),

Premier(ère) vendeur(euse) en produits frais - denrées périssables (14212),

Vendeur(euse) en crèmerie (14212),

Vendeur(euse) en boucherie-charcuterie -14212),

Vendeur(euse) de fruits et légumes (14212),

Vendeur(euse) en poissonnerie (14212),

Vendeur(euse) en alimentation générale (14213),

Appellations du ROME pour la vente de produits de jardin

Vendeur(euse) en jardinerie (14221),

Vendeur(euse) de végétaux (14221),

Vendeur(euse) fleuriste (14227),

Appellations du ROME pour la vente en animalerie

Vendeur(euse) en animalerie (14226),

Vendeur(euse) en animaux d'agrément (14226),

Appellations du répertoire national des certifications (RNCP) :

Vendeur qualifié, employé principal, représentant, préparateur de commandes, réceptionnaire, vendeur-livreur...

- d'animaux de compagnie, de produits et accessoires d'animalerie,

- de produits horticoles et de jardinage,

- d'animaux de compagnie, de produits et accessoires d'animalerie.

Appellations d'usage dans la documentation et dans les entreprises enquêtées

Dans la grande distribution et les commerces de produits alimentaires : vendeur en produits frais, vendeur, employé de rayon, employé commercial, employé commercial principal, employé de libre service.

En jardinerie : vendeur en jardinerie, vendeur en produits de jardin, vendeur au marché aux fleurs, vendeur en pépinière

En animalerie : vendeur en animalerie

2.2. Conditions d'exercice

Conditions d'exercices communes aux trois secteurs

Le vendeur ou l'employé commercial opère de nombreux déplacements sur son lieu de travail. L'utilisation de matériels permettant l'acheminement des produits aux linéaires ne le dispense pas de soulever fréquemment des charges. Son travail impose une station debout quasi permanente et une vigilance constante dans son espace de travail, ainsi qu'une maîtrise des gestes et postures de façon à pouvoir réaliser des opérations techniques avec une moindre fatigue. Le vendeur peut être appelé à travailler hors de son rayon (autre rayon, réserve ou caisse).

Le secteur se caractérise par une forte amplitude des horaires de travail dans les magasins et l'ouverture de nombre de ces derniers les samedis, dimanches et jours fériés. Ces caractéristiques ont pour conséquence fréquente un fractionnement et une variabilité des emplois du temps des salariés.

Le contact avec la clientèle impose de se rendre disponible, une attitude avenante et une présentation physique soignée, parfois le port d'une tenue spécifique.

Enfin, le vendeur opère dans un environnement organisationnel et culturel propre à chaque entreprise.

Conditions d'exercices spécifiques à la vente de produits alimentaires

Les travaux en réserve ou de préparation des produits en "laboratoire" amènent parfois le vendeur à stationner en chambre froide ou en salle de cuisson.

Conditions d'exercices spécifiques à la vente en jardinerie

Une partie des végétaux se trouvant à l'extérieur, le vendeur en produits de jardins travaille à la fois à l'extérieur et à l'intérieur du magasin. Une partie importante du temps de travail du vendeur est consacrée à l'approvisionnement, l'entretien des linéaires et des végétaux ainsi qu'à la préparation de ces derniers à la vente. Le salarié ne doit pas avoir de réaction allergique à certains végétaux (allergie au pollen de certaines plantes par exemple).

Conditions d'exercices spécifiques à la vente en animalerie

Le vendeur en animalerie consacre une partie importante de son temps de travail au nettoyage et à l'approvisionnement des linéaires, à l'alimentation des animaux, à l'entretien de leurs lieux de vie. Il doit se montrer prudent et calme, sans appréhension particulière à manipuler certains animaux et ne doit pas avoir de réaction allergique (aux poils de certains animaux par exemple).

2.3. Responsabilité et autonomie

Selon la taille et le type de magasin, le vendeur exerce sa responsabilité sous l'autorité d'un chef de rayon ou d'un responsable qui peut être le directeur du magasin ou le responsable d'un secteur du magasin.

Responsabilité

Le vendeur est responsable d'un espace de vente et des produits se rapportant à cet espace. Il est responsable de la

gestion des stocks en rayon (parfois en réserve), de l'approvisionnement, de l'entretien, du suivi et du contrôle des linéaires. La taille de l'espace concerné est variable en fonction de l'entreprise. Il couvre au moins quelques linéaires, parfois un rayon entier et peut s'étendre jusqu'à la réserve. Le vendeur peut par ailleurs être tenu responsable des ventes et donc de l'évolution du chiffre d'affaires afférent à son espace de vente.

Par ailleurs, selon les spécialités,

- le vendeur en produits alimentaires est responsable de la commande et de la réception des marchandises qui le concernent ainsi que du fonctionnement des appareils lui permettant de préparer et de conserver les produits,
- le vendeur en jardinerie est responsable de l'état des végétaux et du fonctionnement des appareils de son rayon,
- le vendeur en animalerie est responsable du bien-être et de la santé des animaux de son rayon ainsi que du fonctionnement des appareils de son rayon.

Autonomie

Dans le cadre de la réglementation et des consignes de sa hiérarchie, le vendeur dispose d'une large autonomie pour préparer les commandes, assurer la mise en rayon, l'étiquetage des produits et l'entretien des linéaires et produits, procéder au contrôle de l'affichage, du balisage et effectuer le retrait des produits non conformes. Dans le même cadre, il dispose de l'autonomie nécessaire pour conseiller et vendre sans assistance. Cependant, lorsqu'il ne connaît pas certains produits ou lorsque des produits font l'objet d'une réglementation particulière, il peut orienter le client vers un vendeur spécialisé ou certifié.

Dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits, il dispose d'une marge de manœuvre pour mettre en valeur les produits en linéaires et les promotions. Cependant, ses initiatives à l'égard des tiers (fournisseurs, clients), des produits et de leur attractivité doivent être le plus souvent validées par le supérieur hiérarchique.

2.4. Evolution possible dans et hors de l'emploi

Les opportunités de promotions dans le secteur commercial sont fréquentes. Dès qu'il fait la preuve de son adaptabilité et d'une certaine polyvalence, l'employé peut évoluer soit horizontalement (d'un rayon à l'autre), soit verticalement, vers des postes comportant davantage de responsabilités : chef adjoint de rayon ou chef de rayon, et même, parfois, manager de secteur ou directeur adjoint de magasin.

Fiche descriptive d'activités (FDA)

La fiche descriptive d'activités (FDA) dresse la liste de l'ensemble des activités, recensées lors d'enquêtes, exercées par des titulaires des emplois visés par le diplôme. Il s'agit d'une liste quasiment exhaustive, à l'exception de quelques activités rarement rencontrées.

La FDA ne décrit donc pas les activités exercées par un titulaire de l'emploi en particulier, mais correspond plutôt au cumul de toutes les configurations d'emploi des salariés occupant les emplois visés par le diplôme.

Ces activités sont regroupées en grandes fonctions selon leur finalité.

Quatre fonctions et les activités qu'elles recouvrent sont communes à tous les emplois de vendeurs. La cinquième est spécifique à chaque secteur : vente de produits alimentaires, vente en jardinerie et vente en animalerie.

Résumé de l'emploi

Le vendeur de produits alimentaires, en produits de jardin ou en animalerie informe, conseille et vend les produits de l'entreprise. Il travaille à la préparation des produits, les met en rayon et les met en valeur. Il assure généralement également les travaux inhérents à la gestion de ce rayon : préparation des commandes, contrôle de la réception des marchandises, suivi des stocks et inventaires. L'espace de travail dont il est responsable est constitué par au moins quelques linéaires, parfois un rayon entier, espace auquel peut s'ajouter la partie réserve attachée à ce rayon. Dans tous les cas, il entretient l'ensemble de l'espace et des produits qui s'y trouvent. Il est par ailleurs chargé du contrôle de l'étiquetage et du balisage, du retrait des marchandises non conformes et du traitement des retours de marchandises. Il est amené à renseigner les clients.

Le vendeur applique la réglementation et les consignes en vigueur en matière d'étiquetage (date limite de consommation, traçabilité des produits...), de conformité des produits en matière d'hygiène et de sécurité pour le consommateur, de protection de l'environnement et de sécurité des personnes.

Le vendeur adapte son comportement, ses techniques de vente et son rythme de travail en fonction des valeurs propres à l'entreprise, des messages portés par la direction et de l'organisation du travail qui en découle. Dans tous les cas, son objectif est généralement à la fois quantitatif (évolution du chiffre d'affaires sur son espace de vente) et qualitatif (linéaires attractifs, qualité des produits et des services fournis au client).

Selon les spécialités ou le secteur, le travail du vendeur peut varier. Ainsi, lorsqu'il est vendeur en produits alimentaires dans une grande ou moyenne surface, le vendeur passe des commandes, réceptionne les marchandises et utilise des matériels de préparation des produits spécifiques à ces derniers. Lorsqu'il est vendeur en jardinerie, il agit afin de maintenir l'état des végétaux et le fonctionnement d'appareillages spécifiques. Lorsqu'il est vendeur en animalerie, outre l'observation et les soins apportés aux animaux, il s'assure du fonctionnement d'appareils tels que les aquariums. Dans ces deux derniers types de commerces, il s'assure de l'application de la réglementation particulière propre à la vente de produits phytosanitaires en jardinerie et à la vente d'animaux.

Quel que soit le secteur où il est employé, le salarié est d'abord un vendeur même s'il est aussi un spécialiste du produit à même de renseigner le client convenablement. Selon la taille et le type de magasin, le vendeur exerce sa responsabilité sous l'autorité d'un chef de rayon ou d'un responsable qui peut être le directeur du magasin ou le responsable d'un secteur du magasin.

Vendeur en produits alimentaires

Vendeur de produits en jardinerie

Vendeur en animalerie

1- Il participe à la gestion des stocks et à l'approvisionnement du rayon

- 1.1- Il applique le plan de stockage en réserve et dans le rayon
- 1.2- Il ajuste son planning de travail si nécessaire
- 1.3- Il peut réceptionner la marchandise, en réalisant notamment les tâches suivantes
 - 1.3.1- Contrôle de la qualité par rapport à la réglementation en vigueur et au cahier des charges.
 - 1.3.2- Vérification de la correspondance entre le bon de commande (éventuellement en langue étrangère) et le bon de livraison et la marchandise reçue.
 - 1.3.3- Etablissement du bon de réception.
 - 1.3.4- Formulation éventuelle de réserves et réclamations au supérieur hiérarchique.
 - 1.3.5- Manipulation des marchandises pour stockage à l'endroit adéquat.
- 1.4- Il peut acheminer les marchandises de la réserve au rayon généralement à l'aide de matériels
- 1.5- Il effectue le remplissage et le rangement dans les linéaires en optimisant la rotation des produits et en prenant en compte les plans d'implantation et de merchandising
- 1.6- Il procède à l'étiquetage des produits nouvellement arrivés et la mise à jour des étiquettes
- 1.7- Il utilise l'informatique dans la gestion du rayon : micro-ordinateurs, terminaux numériques portatifs...
- 1.8- Il réalise ou actualise l'inventaire des produits en rayon et en réserve
- 1.9- Il prévoit le réapprovisionnement du rayon en tenant compte du niveau de stock optimum
- 1.10- Il prépare les commandes sur les supports prévus
- 1.11- Il peut passer des commandes auprès des fournisseurs via éventuelle validation par le supérieur hiérarchique
- 1.12- Il peut réaliser des opérations relevant de l'e-commerce
- 1.13- Il effectue le rangement et l'entretien dans les réserves, sans oublier le tri des déchets à recycler

2- Il effectue le suivi et le contrôle des linéaires.

- 2.1- Il maintient les produits et le rayon dans un état de propreté et d'hygiène conforme aux consignes en la matière.
- 2.2- Il vérifie dans les rayons que la gamme de produits prévus est complète.
- 2.3- Il s'assure que les linéaires sont rangés et remplis dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits.
- 2.4- Il sélectionne et retire des linéaires les produits impropres à la vente selon les consignes reçues.
- 2.5- Il applique le processus prévu quant à la destination et/ou l'élimination des produits non conformes.
- 2.6- Il tient le document d'enregistrement de démarques et de pertes.
- 2.7- Il contrôle l'étiquetage en vérifiant les informations existantes, la concordance avec les documents de promotion, le positionnement des étiquettes par rapport à l'emplacement des produits et l'absence d'inversion d'étiquettes.
- 2.8- Il procède aux ajustements faisant suite au contrôle de l'étiquetage.
- 2.9- Il peut mettre à jour les fichiers prix et produits.
- 2.10- Il peut être amené à lire et interpréter un tableau de bord concernant la vente dans ses rayons.

3- Il applique des techniques commerciales.

- 3.1- Il accueille le client éventuellement en manifestant sa disponibilité.
- 3.2- Il oriente le client dans le but de faciliter ses achats.
- 3.3- Il écoute le client.
- 3.4- Il identifie le comportement d'achat du client au travers des premiers échanges.
- 3.5- Il questionne le client en vue de préciser ses besoins.
- 3.6- Il conseille le client.
- 3.7- Il développe un argumentaire de vente en formulant une offre adaptée au comportement et aux besoins du client.
- 3.8- Il conclut la vente et propose une vente additionnelle.
- 3.9- Il effectue des prises de commandes des clients.
- 3.10- Il peut enregistrer les ventes et établir des factures.
- 3.11- Il traite les réclamations, retours de marchandises et les demandes de service après vente (SAV) pour lesquelles il est compétent dans le cadre des règles définies par l'entreprise.
- 3.12- Il présente les produits conformément au plan d'implantation.
- 3.13- Il met en valeur les produits en promotion et les linéaires conformément au plan et aux règles du merchandising.
- 3.14- Il s'assure de la clarté du balisage.
- 3.15- Il informe le responsable des achats des difficultés rencontrées dans l'écoulement d'un produit.
- 3.16- Il peut faire des propositions à son supérieur : promotions souhaitables, suggestions sur le renouvellement de gamme, réassortiment par rapport aux thèmes saisonniers, ajustement du plan d'implantation ...

Vendeur en produits alimentaires

- 3.17- Il peut participer à des opérations de communication commerciale.
- 3.18- Il s'informe des évolutions de son secteur : évolution des produits, des prix, des goûts et comportements des clients, évolution de la réglementation,...
- 3.19- Il peut relever des prix chez la concurrence.

Vendeur de produits en jardinerie

Vendeur en animalerie

4- Il communique et travaille en équipe dans le respect des consignes et de la réglementation.

- 4.1- Il communique avec ses collègues pour la gestion du rayon et du magasin.
- 4.2- Il participe à l'accueil, l'intégration et la formation des nouveaux collaborateurs.
- 4.3- Il rend compte et échange avec son supérieur hiérarchique.
- 4.4- Il utilise les supports de communication à sa disposition.
- 4.5- Il applique la réglementation et les consignes en matière de sécurité, d'hygiène des personnes et des produits et de protection de l'environnement.
- 4.7- Il applique le règlement intérieur et tout autre document de cadrage interne.
- 4.8- Il peut intervenir en cas de nécessité dans d'autres rayons que son rayon d'affectation.
- 4.9- Il peut tenir la caisse.

5- Il réalise les opérations techniques spécifiques aux points de vente de produits alimentaires.

- 5.1- Il prépare les sites de présentation spécifiques aux produits alimentaires commercialisés.
- 5.2- Il vérifie le fonctionnement des matériels et procède aux réglages.
- 5.3- Il prépare les produits alimentaires en utilisant les instruments et matériels à disposition.
- 5.4- Il réalise le suremballage des produits lorsque la réglementation et la hiérarchie l'autorisent.
- 5.5- Il applique les consignes permettant de respecter la chaîne du froid en réserve et dans les rayons, en vérifiant les températures et en procédant aux réglages nécessaires.
- 5.6- Il formule des conseils aux clients sur un mode de préparation, une recette, un produit d'accompagnement...

5- Il réalise des opérations techniques spécifiques aux points de vente de produits de jardin.

- 5.1- Il effectue l'entretien des végétaux : arrosage, taille, exposition...
- 5.2- Il repère les agressions et anomalies sur les végétaux.
- 5.3- Il vérifie le fonctionnement des matériels de jardin et procède aux réglages nécessaires.
- 5.4- Il effectue les opérations techniques spécifiques lors de la préparation et de la vente de produits horticoles.
- 5.5- Il formule des conseils aux clients concernant le soin à domicile des végétaux.
- 5.5.1- Quand il doit formuler un conseil concernant l'utilisation de produits phytosanitaires, il a recours à la personne qualifiée sur l'espace de vente.

5- Il réalise les opérations techniques spécifiques aux points de vente en animalerie.

- 5.1- Il vérifie le fonctionnement des matériels et procède aux réglages des paramètres.
- 5.2- Il procède à l'entretien du lieu de vie, à l'alimentation des animaux et veille au bien-être animal.
- 5.3- Il observe l'état et le comportement des animaux.
- 5.4- Il repère les anomalies comportementales des animaux et les symptômes des maladies ou blessures.
- 5.5- En cas de problème, il intervient sur les animaux ou leur cadre de vie sous la responsabilité de son supérieur, du fournisseur et/ou du vétérinaire.
- 5.6- Il effectue les opérations techniques spécifiques lors de la vente d'animaux.
- 5.7- Il effectue les tâches prescrites par la réglementation concernant les animaux et leur vente : mise en quarantaine, tenue du registre des entrées et sorties d'animaux, application de la procédure de retrait pour un animal mort...
- 5.8- Il formule des conseils aux clients concernant le transport et le soin à domicile des animaux, l'utilisation d'appareils.
- 5.9- Il acclimate les animaux livrés.
- 5.10- Il peut installer des matériels et dispositifs spécifiques à domicile.
- 5.11- Il peut se déplacer chez le client pour réaliser un SAV.

Les situations professionnelles significatives de la compétence (SPS) représentent les situations-clés, qui, si elles sont maîtrisées par les titulaires des emplois visés par le diplôme, suffisent à rendre compte de l'ensemble des compétences mobilisées dans le travail. Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon la nature des ressources qu'elles mobilisent et la finalité visée.

Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences

Champs de compétences commun aux trois secteurs

Champs de compétences	SPS	Finalités
Gestion des stocks et du rayon	Réalisation ou actualisation de l'inventaire des produits en rayon et en réserve Préparation des commandes sur les supports prévus Utilisation de l'informatique dans la gestion du rayon : micro-ordinateurs, outils numériques portatifs Remplissage et rangement dans les linéaires dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits Étiquetage des produits Maintien des produits et du rayon dans un état de propreté et d'hygiène Sélection, retrait des linéaires et enregistrement des produits impropres à la vente Contrôle des étiquettes et du rangement et du remplissage des linéaires conformément aux règles et aux plans d'implantation et de merchandising	Obtenir un niveau de stock optimum en réserve et en rayon pour chacun des produits et s'assurer de la qualité des produits reçus Présenter des linéaires, des produits et un affichage conformes à la réglementation, aux attentes du client et aux plans et règles d'implantation et de merchandising
Application de techniques commerciales	Accueil et orientation du client dans le but de faciliter ses achats Écoute et questionnement du client en vue de préciser ses besoins Conseil au client et développement d'un argumentaire de vente Conclusion de la vente et proposition d'une vente additionnelle Présentation et mise en valeur des produits en promotion et des linéaires conformément aux règles et plans d'implantation et de merchandising	Proposer un rayonnage attractif et un service de qualité aux clients en adoptant des techniques de vente propres à les fidéliser Développer la clientèle, le chiffre d'affaires et la rentabilité du rayon
Communication et travail en équipe	Compte rendu et échange avec son supérieur hiérarchique Communication avec ses collègues Application des textes et consignes en matière de sécurité et d'hygiène des personnes et des biens et de protection de l'environnement	Entretenir des relations de collaboration avec la hiérarchie et l'équipe du magasin en respectant les consignes et textes en vigueur

Champs de compétences spécifique à chaque secteur

Vente de produits alimentaires

Champs de compétences	SPS	Finalités
Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits alimentaires	Passage des commandes Réception de la marchandise en procédant aux vérifications et enregistrements nécessaires Préparation des produits alimentaires et du matériel utilisé pour ces denrées Application des consignes permettant de respecter la chaîne du froid	Proposer aux clients des produits alimentaires de qualité contribuant à la bonne réputation du magasin

Vente de produits de jardin

Champs de compétences	SPS	Finalités
Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits de jardin	Réalisation des principales opérations techniques nécessaires à l'entretien, la préparation et la vente des végétaux Repérage des agressions et anomalies sur les végétaux Vérification du fonctionnement des matériels de jardins et réglage des paramètres Application de la réglementation propre aux spécificités des produits de jardin	S'assurer du bon état de santé des végétaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin en ce qui concerne les produits de jardin

Vente en animalerie

Champs de compétences	SPS	Finalités
Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente en animalerie	Vérification du fonctionnement des matériels d'animalerie et réglages des paramètres Entretien du lieu de vie et alimentation des animaux Repérage des anomalies comportementales des animaux et des symptômes des maladies ou blessures Réalisation des opérations techniques spécifiques lors de la réception et la vente d'animaux Réalisation des tâches inhérentes à la réglementation concernant les animaux et la vente de ces derniers	S'assurer du bon état de santé des animaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin dans le domaine de l'animalerie

Référentiel de diplôme
Brevet d'études
professionnelles agricoles
"Conseil - Vente"

Référentiel de certification

Le référentiel de certification du diplôme est constitué de deux parties :

- la liste des capacités attestées par le diplôme BEPA Conseil-Vente
- les modalités d'évaluation permettant la délivrance du diplôme.

Les capacités sont déterminées à partir de l'analyse des emplois et du travail, et en fonction des objectifs éducatifs et d'insertion professionnelle, citoyenne et sociale visés par les certifications du MAAP.

Elles sont de deux ordres :

- des capacités générales, identiques pour tous les BEPA du MAAP.
- des capacités professionnelles spécifiques au BEPA Conseil-Vente, identifiées à partir des situations professionnelles significatives.

Le BEPA Conseil-Vente comporte deux catégories de capacités professionnelles :

- des capacités communes à tous les secteurs du BEPA du champ professionnel Conseil-Vente,
- des capacités spécifiques au BEPA Conseil-Vente.

Capacités générales

C 1 : Mobiliser les bases de la communication nécessaires à la vie professionnelle, sociale et citoyenne

C 11 : Communiquer en s'appuyant sur des éléments culturels ou professionnels

C 12 : Traiter des informations collectées à partir de différentes sources

C 13 : Utiliser des outils et techniques d'expression et de communication dans le cadre d'une action collective

C 2 : Mobiliser des repères historiques, géographiques et socio-économiques pour se situer dans la société

C 21 : Situer un évènement ou un fait d'actualité dans son contexte historique et/ou géographique

C 22 : Identifier des acteurs de la vie économique et sociale

C 23 : Mobiliser des références économiques et sociales dans des situations de la vie courante et professionnelle

C 3 : Mobiliser des connaissances de base dans les domaines scientifiques et techniques

C 31 : Mobiliser des outils et raisonnements mathématiques dans des situations de la vie courante et professionnelle

C 32 : Utiliser des connaissances élémentaires en sciences expérimentales pour expliquer des faits scientifiques ou techniques

C 4 : Utiliser les technologies de l'information et de la communication en autonomie et de manière responsable

C 41 : Utiliser son espace de travail dans un environnement en réseau

C 42 : Composer un document numérique

C 43 : Chercher des informations sur internet

C 44 : Communiquer en utilisant des outils adaptés dans le respect des règles d'usage de l'informatique et d'internet

* la capacité C4 est certifiée par le B2i collège et par une partie des items du B2i lycée, elle n'est pas évaluée pour l'obtention du BEPA.

Capacités professionnelles communes au champ Conseil - Vente

C 5 : Identifier les éléments de contexte de l'activité commerciale

- C 51 : Situer l'activité commerciale dans l'environnement professionnel et socioéconomique
- C 52 : Situer l'activité commerciale dans l'organisation globale de l'entreprise
- C 53 : Présenter les principales réglementations relatives au travail et à l'activité Commerciale
- C 54 : Identifier des pratiques professionnelles cohérentes avec une perspective de Durabilité

C 6 : Organiser son travail

- C 61 : Organiser son espace de vente en fonction des objectifs et des contraintes : préparation des produits, mise en rayon, mise en valeur
- C 62 : Réaliser les enregistrements liés aux activités
- C 63 : Effectuer le suivi de l'approvisionnement du rayon
- C 64 : Rendre compte du travail réalisé

C 7 : Réaliser une vente

- C 71 : Utiliser les techniques de base de la négociation commerciale
- C 72 : Adapter ses techniques de vente au client et au produit
- C 73 : Renseigner de manière simple un client dans une langue étrangère
- C 74 : Réaliser les opérations d'encaissement

Capacités professionnelles spécifiques à la “vente de produits alimentaires”

C 8: Présenter les produits alimentaires commercialisés

C 81 : Présenter les principales caractéristiques micro-biologiques, organoleptiques et nutritionnelles des produits alimentaires et les bénéfices associés à leur consommation

C 82 : Présenter les principales données techniques et économiques des produits Alimentaires

C 83 : Identifier les principaux risques et règles d'hygiène et de sécurité liés aux produits alimentaires

C 9 : Organiser un espace de vente de produits alimentaires dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

C 91 : Préparer les produits alimentaires en vue de la vente

C 92 : Maintenir l'état de conservation des produits

C 93 : Réaliser les opérations nécessaires au maintien en état des matériels

C 94 : Maintenir l'espace de vente dans un état conforme aux exigences sanitaires et de merchandising

Capacités professionnelles spécifiques à la “vente de produits de jardin”

C 8 : Présenter les produits de jardin commercialisés

- C 81 : Présenter les principales caractéristiques biologiques et écologiques des Végétaux les plus couramment commercialisés en jardinerie et libre-service agricole
- C 82 : Présenter les principales données techniques et économiques des produits de jardin
- C 83 : Identifier les principaux risques et règles de sécurité liés à l'utilisation et au stockage de produits de jardin

C 9 : Organiser un espace de vente de produits de jardin dans le respect de l'environnement et des règles de sécurité

- C 91 : Préparer les végétaux à la vente
- C 92 : Mettre en œuvre les principales opérations techniques de soin et d'entretien des végétaux
- C 93 : Réaliser les opérations nécessaires au maintien en état des matériels
- C 94 : Maintenir l'espace de vente dans un état conforme aux exigences sanitaires et de merchandising

Capacités professionnelles spécifiques à la “vente en animalerie”

C 8: Présenter les animaux et produits d’animalerie commercialisés

- C 81 : Présenter les principales caractéristiques biologiques et comportementales des animaux
- C 82 : Présenter les principales données techniques et économiques des animaux et produits d’animalerie
- C 83 : Identifier les principaux risques et règles d’hygiène et de sécurité liés aux animaux et produits d’animalerie

C 9 : Organiser un espace de vente d’animaux et de produits d’animalerie dans le respect des règles de sécurité et d’hygiène, de l’environnement et du bien-être animal

- C 91 : Alimenter les animaux
- C 92 : Réaliser les interventions courantes de soins et de suivi des animaux
- C 93 : Appliquer les recommandations sanitaires établies par le vétérinaire
- C 94 : Réaliser les opérations nécessaires au maintien en état des matériels
- C 95 : Maintenir l’espace de vente dans un état conforme aux exigences sanitaires et de merchandising

Le diplôme du BEPA est délivré au vu des résultats obtenus à trois épreuves, E1, E2 et E3, si la moyenne des notes coefficientées obtenue est supérieure ou égale à 10 sur 20. Les notes attribuées à chaque épreuve sont en points entiers.

Les notes supérieures ou égales à 10 sur 20 obtenues aux épreuves sont valables cinq ans à compter de leur date d'obtention. Les notes supérieures ou égales à 10 sur 20 obtenues aux évaluations constitutives des épreuves certificatives en cours de formation sont conservées pendant la durée du cursus préparant à la spécialité du baccalauréat professionnel visé.

Les épreuves du BEPA prennent la forme soit de contrôles en cours de formation (CCF) pour les candidats scolarisés (formation initiale scolaire et apprentissage habilité), soit d'épreuves terminales pour les candidats hors CCF.

Définition de l'épreuve E1

L'épreuve E1 est commune à toutes les spécialités du BEPA. Elle permet de vérifier les capacités C1, C2 et C3 du référentiel de certification. Elle est de coefficient 3.

L'épreuve ponctuelle terminale est écrite d'une durée de 2 heures 30. Elle comporte un sujet composé de 2 ou 3 parties.

La correction est réalisée à partir d'une grille d'évaluation critériée par un enseignant de français ou d'histoire-géographie ou de sciences économiques et par un enseignant de mathématiques ou de physique-chimie ou de biologie.

L'épreuve certificative en cours de formation est composée de trois situations d'évaluation permettant chacune de vérifier l'atteinte d'une capacité. L'évaluation est réalisée par les enseignants concernés par la formation permettant l'atteinte des capacités évaluées.

Chaque situation d'évaluation est mise en œuvre en classe de seconde. Elle est de coefficient 1.

Le cadrage des situations d'évaluation constituant l'épreuve E1 est précisé par note de service.

Définition de l'épreuve E2

L'épreuve E2 est spécifique de chaque spécialité du BEPA.

Elle permet de vérifier les capacités C5 et C6 du référentiel de certification. Elle est de coefficient 3.

L'épreuve ponctuelle terminale et l'épreuve certificative en cours de formation ont la même définition.

Il s'agit d'une épreuve orale réalisée à partir d'un recueil élaboré par le candidat de 5 à 7 fiches descriptives d'activités liées aux situations professionnelles significatives (SPS) du référentiel professionnel, appartenant à plusieurs champs de compétences. Une première fiche présente les éléments de contexte des activités, les autres fiches recensent des données et informations relatives à la mise en œuvre de l'activité et caractéristiques de la conduite du processus.

L'exposé et les questions posées permettent de vérifier que le candidat : a acquis une vue d'ensemble de la conduite de l'activité, argumente et explique les choix techniques faits par le responsable et leurs modalités de mise en œuvre.

L'évaluation est conduite par un jury composé d'un enseignant de techniques professionnelles de la spécialité, d'un enseignant de sciences économiques et de gestion et d'un professionnel, à l'aide d'une grille d'évaluation critériée. En cas d'indisponibilité de l'examineur professionnel, un examineur enseignant de techniques professionnelles doit être convoqué.

L'épreuve certificative en cours de formation est organisée avant la fin du mois de mars de la classe de première de baccalauréat professionnel. Le jury est externe à l'établissement de formation et se déplace sur le lieu de l'épreuve sur convocation de l'autorité académique.

Le cadrage des modalités de mise en œuvre de l'épreuve E2 est précisé par note de service.

L'épreuve a une durée de 20 minutes. Elle se compose d'un exposé du candidat d'une durée de 5 minutes et d'un entretien avec le jury d'une durée de 15 minutes.

L'épreuve ponctuelle terminale a une durée de 30 minutes. Elle se compose d'un exposé du candidat d'une durée de 5 à 10 minutes et d'un entretien avec le jury d'une durée de 20 minutes.

Définition de l'épreuve E3

L'épreuve E3 est spécifique de chaque spécialité du BEPA.

Elle permet de vérifier les capacités C7 à C9 du référentiel de certification. Elle est de coefficient 4.

L'épreuve ponctuelle terminale est une épreuve pratique. Sa durée varie de 1 heure 30 à 2 heures selon la spécialité.

L'évaluation est conduite par un jury composé d'un enseignant de techniques professionnelles de la spécialité et par un professionnel, à l'aide d'une grille d'évaluation critériée.

L'épreuve certificative en cours de formation est composée de 2 ou 3 situations d'évaluation indépendantes correspondant à la mise en œuvre de pratiques professionnelles. L'évaluation est réalisée par un enseignant de techniques professionnelles de la spécialité à l'aide d'une grille d'évaluation critériée, un professionnel est associé à l'évaluation, cependant l'absence du professionnel ne peut être opposable à la validation de l'épreuve. En cas d'indisponibilité de l'examineur professionnel, un examineur enseignant de techniques professionnelles peut être associé à l'évaluation.

Une situation d'évaluation est mise en œuvre en classe de seconde. L'autre ou les 2 autres sont organisées avant la fin du mois d'avril de la classe de première de baccalauréat professionnel.

Le cadrage et le nombre de situations d'évaluation constituant l'épreuve E3 sont précisés par note de service.

BEPA	Brevet d'études professionnelles agricoles
CCF	Contrôle en cours de formation
FDA	Fiche descriptive d'activité
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
SPS	Situation professionnelle significative

Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
Sous-direction des politiques de formation et d'éducation
Bureau des diplômes de l'enseignement technique
1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07SP

Juillet 2009