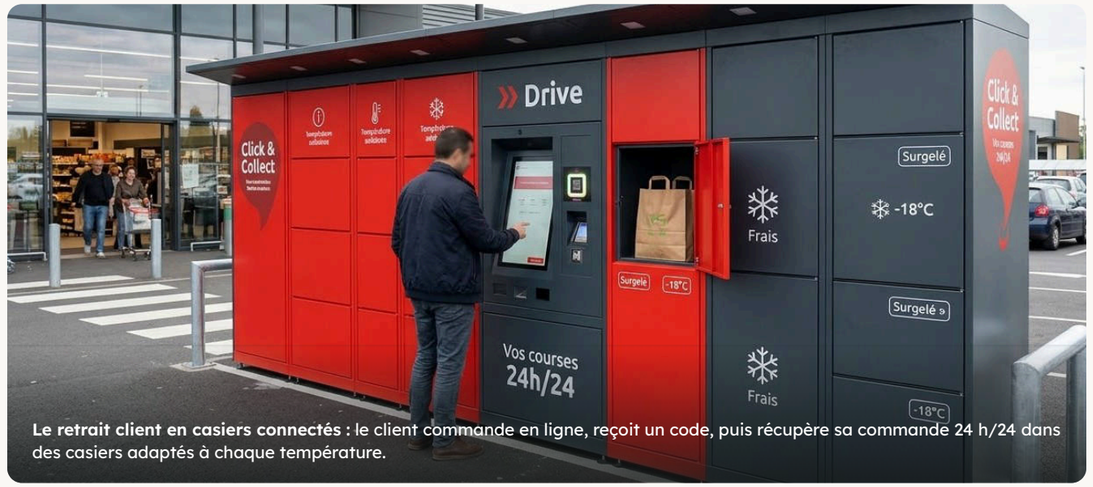
CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE · RÉFÉRENTIEL EP1 / EP2 / EP3

Module 1

# Le Retrait Client

## Click & Collect · Drive magasin — Carrefour Pierrelatte

**LIVRET DE DÉCOUVERTE PROFESSIONNELLE**




**Le retrait client en casiers connectés :** le client commande en ligne, reçoit un code, puis récupère sa commande 24 h/24 dans des casiers adaptés à chaque température.

| ÉLÈVE | CLASSE | DATE |
|---|---|---|
| | | |

### OBJECTIFS DE LA SÉANCE

- **Identifier** les lieux et les méthodes de collecte (picking) en magasin et en entrepôt.
- **Respecter** la chaîne du froid et le suivi des produits.
- **Contrôler** une commande et traiter les anomalies avant le retrait.
- **Accueillir** le client au Drive, vérifier son code et adapter son langage.

### SOMMAIRE

1. Activité 1 — Le picking — 30 min
2. Activité 2 — Chaîne du froid — 35 min
3. Activité 3 — Contrôler — 25 min
4. Activité 4 — Service au Drive — 30 min
5. Grille de positionnement — —
6. Synthèse des connaissances — —

CONTEXTE PROFESSIONNEL

## Votre première mission au Drive

**Vous venez d'être recruté(e) en CDI** comme **équipier(e) polyvalent(e) du commerce** au supermarché **Carrefour Pierrelatte**. Le magasin vend en surface de vente et propose aussi un service de **Drive / Click & Collect**. Votre première mission : préparer les commandes (**picking**), vérifier la **chaîne du froid**, puis ranger les produits en casier pour le retrait par les clients.



Carrefour Pierrelatte — l'entrée du magasin et le parking.

### 1 Je découvre les lieux et les méthodes de collecte

Picking en magasin ou en entrepôt dédié — 30 min

La collecte des articles s'appelle le **picking**. C'est l'étape principale de la préparation des commandes. Observez les deux situations ci-dessous.

**DOCUMENT 1** Comparaison des modes de préparation — Drive magasin vs entrepôt dédié




**Situation A — Picking en magasin (Carrefour Pierrelatte).** En rayon, au milieu des clients, avec un chariot individuel.



**Situation B — Picking en dépôt Drive / entrepôt dédié.** Dans des allées réservées au personnel, avec un grand chariot à plusieurs bacs.

**À compléter :** observez les deux photos et remplissez la colonne A et la colonne B.

| Critère d'analyse | Situation A — Magasin (Pierrelatte) | Situation B — Entrepôt dédié |
|---|---|---|
| Lieu de préparation | | |
| Présence de clients | | |
| Commandes par chariot | | |
| Circulation dans les allées | | |



## Notes

# Fiche mémo — Module 1

À relire avant l'évaluation. Les mots en gras sont les mots-clés à connaître.

### 1. Le picking

- **Picking :** prélever les articles commandés dans les rayons ou les allées.
- **Magasin :** allées partagées avec les clients, 1 à 2 commandes par chariot.
- **Entrepôt :** allées réservées au personnel, plusieurs bacs par chariot.
- **PDA :** guide l'équipier, scanne les codes-barres, met à jour le stock.
- **Productivité :** nombre d'articles préparés par rapport au temps passé.

### 2. La chaîne du froid

- **Ambiant :** +15 °C à +20 °C.
- **Frais :** +2 °C à +4 °C.
- **Surgelé :** –18 °C.
- **Topcryo :** vert = produit sain ; rouge = rupture de la chaîne du froid, produit retiré.
- **DLC :** danger sanitaire. **DDM :** perte de qualité, sans danger.

### 3. Le contrôle de la commande

- Je compare le **bon de commande** et le **contenu du bac**.
- Je vérifie : **article**, **format**, **quantité** et **température**.
- 3 anomalies possibles : mauvais format, produit manquant, produit abîmé ou trop chaud.
- Je corrige : **isoler**, **prélever**, **scanner**, **stocker**.

### 4. Le service au Drive

- 6 étapes : créneau, code, accueil, scan, vérification, validation.
- **Code ou QR code** = preuve principale. **Numéro de commande** = solution de secours.
- **Pièce d'identité** : pas systématique (tierce personne, panne, alcool, code perdu).
- **Langage :** phrases courtes, mots simples, pas de jargon, vouvoyer.

**MOTS-CLÉS**

Picking · PDA · productivité · chaîne du froid · Topcryo · DLC · DDM · contrôle · anomalie · code de retrait · tierce personne · langage client.

**À RETENIR**

Un client ne voit que le résultat : une commande **complète**, **fraîche** et remise **à l'heure**, avec des explications **claires**.





**1.1** **Combien de commandes peut-on préparer avec un chariot ?**

En magasin :commande(s)  En entrepôt :commande(s)

**Quel lieu est le plus efficace ? Justifiez avec deux arguments.**

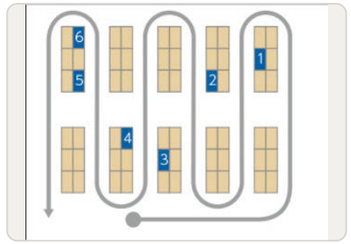
**1.2** **Proposez une définition professionnelle claire de la notion de picking.**

**1.3** **À Carrefour Pierrelatte, vous effectuez le picking en surface de vente, au contact direct des clients. Expliquez pourquoi votre tenue de travail, votre courtoisie et votre posture doivent être irréprochables.**

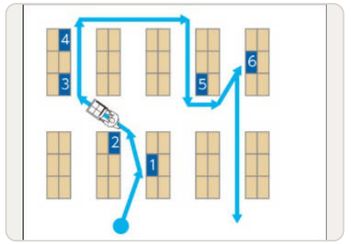
**DOCUMENT 2** **Le terminal de picking (PDA) et l'optimisation du parcours de commande**




**Terminal pour picking.** Écran au poignet et scanneur à l'index : l'équipier garde les mains libres.




**Sans terminal.** Parcours en serpentin : toutes les allées sont parcourues.




**Avec terminal.** Trajet optimisé : uniquement les emplacements utiles.

**Article — Le PDA, l'allié du préparateur**

Au Drive, chaque minute compte. Le **PDA** indique à l'équipier l'article à prendre, le rayon et la quantité. Il **scanne le code-barres** : si ce n'est pas le bon produit, le terminal le signale. Le **stock est mis à jour** aussitôt. Résultat : moins d'erreurs, moins de déplacements et une commande prête plus vite. Le PDA garde aussi la trace des produits manquants ou abîmés.

**1.4** **À partir du Document 2 et de l'article, citez 3 avantages de l'utilisation du terminal numérique (PDA) lors de la préparation.**

| | |
|---|---|
| **1)** | |
| **2)** | |
| **3)** | |

**VOCABULAIRE PRO**

**Productivité :** rapport entre la quantité de travail effectuée (nombre d'articles ou de commandes préparés) et les ressources utilisées (temps passé, distance parcourue). Une productivité élevée permet de préparer plus vite et à moindre coût.

**VOCABULAIRE PRO**

**PDA (Personal Digital Assistant) :** terminal numérique portable, muni d'un scanner optique de codes-barres. Il guide l'équipier pas à pas dans les rayons, fiabilise les prélèvements et met à jour instantanément les stocks informatiques.





## Où en suis-je ?

Pour chaque activité, coche la case qui correspond à ton niveau. Sois honnête : cette grille sert à savoir ce que tu dois revoir.

| Activité | Je vérifie mes connaissances | Oui | Non | Je vérifie ma réalisation | Oui | Non |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **A1** Le picking | J'ai compris l'idée du picking (magasin / entrepôt). | ☐ | ☐ | J'ai trouvé les informations dans les documents et j'ai utilisé le PDA. | ☐ | ☐ |
| **A2** La chaîne du froid | J'ai compris les 3 zones de froid et la pastille Topcryo. | ☐ | ☐ | J'ai classé les produits dans le bon casier. | ☐ | ☐ |
| **A3** Le contrôle | J'ai compris ce qu'est une erreur de préparation. | ☐ | ☐ | J'ai trouvé les 3 erreurs et proposé une correction. | ☐ | ☐ |
| **A4** Le service au Drive | J'ai compris la procédure de retrait et le rôle du code. | ☐ | ☐ | J'ai choisi la bonne preuve et adapté mon langage. | ☐ | ☐ |

**Oui** = j'ai compris / je sais faire · **Non** = je dois revoir.

**BILAN**

Nombre de **Oui** : …… / 8

Activité à revoir en priorité :

……

**AVIS DE L'ENSEIGNANT**

……

Signature : ……

## 4.3 Vrai ou faux ? Coche la bonne réponse.

| Affirmation | Vrai | Faux |
|---|---|---|
| La pièce d'identité est obligatoire pour tous les retraits au Drive. | ☐ | ☐ |
| Le numéro de commande peut remplacer le QR code. | ☐ | ☐ |
| Une tierce personne doit présenter sa propre pièce d'identité. | ☐ | ☐ |

## 4.4 Jeu de rôle. Le client n'a plus son code sur son téléphone. Écris 4 répliques.

| | |
|---|---|
| **Accueillir** | |
| **Annoncer** | |
| **Proposer** | |
| **Conclure** | |

## 4.5 Réécris ces phrases en langage client.

| Phrase métier | Ma phrase client |
|---|---|
| « Votre picking est prêt. » | |
| « La DLC est rouge. » | |
| « Faites une démarque. » | |





## 2 Je respecte la chaîne du froid et le suivi des produits

Zones de stockage, casiers et indicateur de fraîcheur — 35 min

Une fois les articles pris en rayon, l'équipier doit les ranger dans la **bonne zone de froid**. Ainsi, le client reçoit des produits sains, à la bonne température.

### DOCUMENT 3 Les casiers de retrait multi-températures et le parcours client en 6 étapes




**Casiers automatiques connectés, retrait 24 h/24.**
Zones ambiant, frais et surgelé clairement identifiées.




**Procédure de retrait en 6 étapes :** commande en ligne → paiement → code SMS ou mail → arrivée sur le parking → saisie du code → retrait autonome.

**CASIER AMBIANT**
+15 °C à +20 °C · produits secs, conserves, hygiène

**CASIER FRAIS**
+2 °C à +4 °C · produits laitiers, viandes, jus frais

**CASIER SURGELÉ**
–18 °C · glaces, plats surgelés, poisson pané

## 2.1 Écrivez le numéro de chaque produit dans le casier correspondant.

- **1.** Bocal d'olives vertes
- **2.** Camembert Président
- **3.** Pâtes Panzani Macaroni
- **4.** Bâtonnets de poisson Croustibat Findus
- **5.** Brique de lait frais bio
- **6.** Pizza 4 fromages surgelée

| Casier ambiant (+15 à +20 °C) | Casier frais (+2 à +4 °C) | Casier surgelé (–18 °C) |
|---|---|---|
| | | |

**RÉFLEXE SÉCURITÉ**
Un produit fragile ou qui doit rester au froid ne reste **jamais** dans le chariot à la fin du parcours : il va vite dans le casier ou dans la chambre froide.

**À RETENIR**
Le client ne voit que le résultat : un produit **frais**, **conforme** et **prêt à l'heure**. La chaîne du froid protège la santé du client et l'image du magasin.

# Contrôler les températures de la commande n° 5282

Vous préparez la commande n° 5282 pour un retrait à 17 h 30. Pour chaque produit, cochez le casier de stockage approprié. **Attention :** un même produit peut appartenir au rayon frais ou au rayon épicerie selon son conditionnement.

| Produit à stocker (commande n° 5282) | Casier ambiant<br>+15 à +20 °C | Casier frais<br>+2 à +4 °C | Casier surgelé<br>−18 °C |
|---|---|---|---|
| Purée Mousline (boîte 520 g) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Croustibat colin Findus (poisson 600 g) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Déodorant Dove spray (100 ml) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Camembert Président (fromage 250 g) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Bouteilles Coca-Cola (1,5 L) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Pâtes Panzani Macaroni (paquet 500 g) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Yaourts bio La Laitière (4 × 125 g) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Conserves Carrefour (lentilles & champignons) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Pur jus d'orange Tropicana (1 L, rayon frais) | ☐ | ☐ | ☐ |
| Couches Pampers Harmonie (maxi pack T4) | ☐ | ☐ | ☐ |

**MÉTHODE**

Je lis le **conditionnement** et le **rayon d'origine** : un jus vendu au rayon frais va en casier frais.

**PIÈGE FRÉQUENT**

Les **conserves** et les **pâtes sèches** vont en ambiant. Les **yaourts** et le **fromage** vont en frais. Le **poisson pané** va en surgelé.

**Vidéo — Respecter la chaîne du froid.**
Scannez le QR code ou cliquez sur le lien. Indiquez une autre solution pour garder les produits au froid : .....





## R3 Adapter son langage au client

| Je ne dis pas (jargon) | Je dis (client) |
|---|---|
| **« Votre picking est prêt. »** | « Votre commande est prête. » |
| **« Il y a une rupture sur le lait. »** | « Nous n'avons pas reçu le lait. Je vous propose un autre modèle. » |
| **« La DLC est dépassée. »** | « Ce produit n'est plus bon, je le remplace. » |
| **« Je vais faire une démarque. »** | « Je retire ce produit de la vente. » |
| **« Vous avez une PI ? »** | « Pouvez-vous me montrer une pièce d'identité, s'il vous plaît ? » |

**Dialogue — « Je ne comprends rien »**

**Équipier :** « Bonjour, votre picking est prêt. Vous avez une rupture sur le lait, j'ai fait une démarque sur les yaourts. La DLC est rouge, donc c'est mort. »

**Cliente :** « Qu'est-ce que ça veut dire ? Je ne comprends rien. »

### 4.1 Le client arrive **sans son téléphone**. Que faites-vous ?

### 4.2 Associe chaque situation à la preuve demandée.

**Preuves :** code de retrait · numéro de commande · pièce d'identité · pièce d'identité + copie.

| Situation | Preuve demandée |
|---|---|
| Le client a son QR code sur son téléphone. | |
| Le client a oublié son téléphone mais connaît son numéro de commande. | |
| Le fils du client vient chercher la commande. | |
| Le client achète de l'alcool et paraît très jeune. | |

## 4 J'accueille le client et je contrôle sa commande

Procédure de retrait, code et langage professionnel — 30 min

Le client a choisi un créneau et reçu un code. À son arrivée, vous l'accueillez, vous vérifiez la commande et vous adaptez votre langage.

### R1 La procédure de retrait en 6 étapes

| N° | Le client | L'équipier |
|---|---|---|
| 1 | Choisit un **créneau de retrait** sur le site Carrefour. | Prépare la commande pour l'heure prévue. |
| 2 | Reçoit un **code de retrait** (QR code ou code-barres) par SMS ou e-mail. | Vérifie que la commande est prête. |
| 3 | Arrive au Drive à l'heure du créneau. | Accueille le client et se présente. |
| 4 | Présente son code ou son numéro de commande. | Scanne le code ou saisit le numéro. |
| 5 | Vérifie les sacs, les produits frais/surgelés et les substitutions. | Présente les sacs et signale les écarts. |
| 6 | Valide le retrait. | Valide la remise, remercie et prend congé. |

**R2 · Le bon client, le bon code**

- **Preuve principale :** le code de retrait (QR code ou code-barres) reçu par SMS ou e-mail. L'équipier le scanne directement sur le smartphone ou sur une version imprimée.
- **Sans smartphone :** le client peut donner son numéro de commande (8 à 10 chiffres).
- **Pièce d'identité :** elle n'est pas demandée systématiquement. Elle peut être demandée si une autre personne vient chercher la commande, en cas de panne informatique, pour un produit réglementé (alcool) ou si le client n'a plus son code.
- **Tierce personne :** elle présente sa pièce d'identité, une copie de celle du titulaire et le code de retrait.
- **Sur le site Carrefour :** le client peut préparer certaines informations de retrait depuis son espace client.





## DOCUMENT 4 La pastille microbiologique Topcryo — un indicateur de fraîcheur




**Pastille verte :** chaîne du froid respectée, produit propre à la vente.




**Pastille rouge :** rupture de la chaîne du froid, produit qui ne peut plus être mangé.

La pastille est fabriquée à partir d'un procédé de haute technologie utilisant un micro-organisme qui permet de tracer le vivant par le vivant. Elle est issue de la recherche française. Elle indique la qualité du produit grâce à un changement de couleur simple : **vert, c'est encore consommable ; rouge, ce n'est plus consommable.** La pastille microbiologique est une date de péremption intelligente : elle vit les mêmes conditions de conservation que le produit, depuis le fabricant jusqu'au consommateur.

**2.2** **Analysez le rôle de la pastille Topcryo et indiquez la procédure obligatoire à suivre si le voyant est rouge lors de la préparation d'un produit frais.**

### Rappels réglementaires — DLC et DDM

| Sigle | Signification complète | Règle sanitaire & danger pour le consommateur |
|---|---|---|
| **DLC** | **Date Limite de Consommation** | « À consommer jusqu'au… » → **DANGER SANITAIRE GRAVE** (infection bactérienne). Vente strictement interdite dès le lendemain. |
| **DDM** | **Date de Durabilité Minimale** | « À consommer de préférence avant le… » → perte possible de qualités gustatives (goût, texture) **sans danger** pour la santé. |

**2.3** **À partir du tableau ci-dessus, précisez laquelle des deux dates présente un danger sanitaire direct en cas de dépassement, et justifiez.**

## 3 Je contrôle la commande et je traite les anomalies

Vérifier la commande avant de la remettre au client — 25 min

Votre collègue Amélie a préparé le bac de collecte de la **commande n° 5282**. Avant de valider la commande pour le retrait, vous faites une **vérification complète** : article, format, quantité et état du produit.

**R1 · Bon de commande n° 5282 — retrait 17 h 30**

| Article commandé | Qté |
|---|---|
| Pâtes Panzani Macaroni — 500 g | 1 |
| Camembert Président — 250 g | 2 |
| Purée Mousline — 520 g | 1 |
| Lentilles Carrefour — 800 g | 1 |
| Croustibat Findus — 600 g | 1 |
| Coca-Cola Original — 1,5 L | 2 |
| Tropicana — 1 L frais | 1 |
| Lait bio — 1 L | 2 |
| Yaourts La Laitière — 4 × 125 g | 1 |
| Couches Pampers — T4 | 1 |
| Déodorant Dove — 100 ml | 1 |

Client : Thomas L. · Bac : B-04 · Commande préparée par Amélie.

**R2 · Contenu réel du bac B-04**




Photos des produits réellement placés dans le bac. Les autres produits du bon sont conformes.





**3.1** **Relevez les 3 erreurs de préparation présentes dans le bac de la commande n° 5282.**

| | |
|---|---|
| 1) | |
| 2) | |
| 3) | |

**Article de presse — « Ma commande Drive était incomplète »**

Hier, Mme Martin a retiré sa commande au Drive de Carrefour Pierrelatte. En rentrant, elle découvre qu'il manque une brique de lait et que le paquet de pâtes n'a pas le bon format. Les yaourts, eux, portent une pastille rouge. « J'ai dû revenir au magasin », raconte-t-elle. L'équipier présente ses excuses, remplace les produits et vérifie la chaîne du froid. Le magasin rappelle qu'un contrôle avant la remise au client évite ce genre d'incident.

**3.2** **Que pourriez-vous proposer pour qu'il n'y ait plus d'erreur ?**

**3.3** **Quel avantage procure le PDA dans la collecte et le contrôle de la commande ?**

**3.4** **Comment cela se passerait-il si tous les produits avaient une puce RFID ?**