

ANNEXE III

Définition des épreuves et unités

ÉPREUVE EP1 - PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

(coef. 8) UNITÉ 1

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat ainsi que ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) acquises dans la vente et le suivi des ventes.

- Vendre (partie C.3.)
- Accompagner la vente (partie C.4.).

Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre de l'épreuve ponctuelle, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en vente et accompagnement de la vente,
- les attitudes professionnelles manifestées.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en entreprise. Ce dossier comprend :

- **une partie commerciale** liée à l'entreprise d'accueil :
 - ⇒ deux fiches analytiques « produits » ; une à deux pages par fiche.
- **une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :
 - ⇒ attestations précisant la durée des périodes de formation, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (en vente et accompagnement de la vente) authentifiées par l'établissement ;
 - ou
 - ⇒ attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP "employé de commerce spécialisé".

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour à sa diligence, en fonction de son expérience.

Formes de l'évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation. Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) caractéristiques du diplôme en vente et accompagnement de la vente.

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 en entreprise. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 160 points.

a) Situation S1 : Évaluation en établissement de formation – (60 points)

La situation d'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle. L'évaluation s'appuie sur une prestation orale de vente liée à l'une des deux fiches présentées ; le professeur ou formateur de vente donne au candidat des indications sur les mobiles d'achat du client dont il tient le rôle.

La situation est ainsi évaluée :

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| - Prestation orale de vente | 50 points |
| - Présentation écrite des deux fiches | 10 points |

Pour l'évaluation de ces fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus et du vocabulaire professionnel employé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

b) Situation S2 : Évaluation liée de la formation en entreprise – (100 points)

Pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, l'évaluation porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en plusieurs périodes de une à trois semaines maximum.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place une séquence d'évaluation (testant les compétences des parties C.3. et C.4.) qui se déroule dans le cadre des activités habituelles du point de vente. Tuteur et professeur assistent ensemble à la prestation du candidat et apprécient sa pratique professionnelle en vente et accompagnement de la vente.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 80 points et les attitudes professionnelles sur 20 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel de certification, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. La synthèse de l'évaluation est faite par le formateur de l'entreprise et le professeur ou formateur de vente au sein du point de vente, en présence, le cas échéant, du candidat. Ils proposent conjointement au jury une note en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle - durée 30 minutes maximum

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale) qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat et sur une prestation de vente.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie commerciale), le candidat ne pourra être admis à subir cette épreuve et le diplôme ne pourra être délivré.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente (en vente et accompagnement de la vente) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel en principe ou, à défaut, un second professeur de vente).

L'épreuve se réalise, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle. Elle se déroule ainsi :

- Une prestation de vente : de 10 à 15 minutes : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit déceler les besoins, les motivations et les mobiles d'achat du client, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs (12 points) ;
- Un entretien de 15 minutes sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier (8 points).

Les membres de la commission déterminent, préalablement, les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

ÉPREUVE EP2 - Option C - TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION

(coef. 6) UNITÉ 2C

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la valorisation de l'offre de l'espace commercial dans une démarche de satisfaction des attentes de la clientèle

Contenu de l'épreuve

Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :

- de la gestion de la relation client (partie C.1.)
- de l'utilisation de l'espace commercial et de sa valorisation (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

- les compétences professionnelles concernant la maîtrise des composantes d'un espace commercial donné et la satisfaction des attentes de la clientèle ;
- le respect des règles de sécurité en vigueur ;
- la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des espaces commerciaux et/ou des sites multiservices ;
- la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression écrite.

Forme de l'évaluation :

⇒ Évaluation par épreuve ponctuelle écrite – durée : 1 heure 30

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale écrite.

Les travaux sont réalisés à partir de mises en situation concrètes, présentées par écrit, d'états, de documents à caractère professionnel, voire de supports issus de fichiers informatisés...

Une étude de cas, composée de deux parties, est proposée au candidat :

- ⇒ - la première partie (coefficient 3) présente un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d'un espace commercial ;
- ⇒ - la seconde partie (coefficient 3) présente une situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre.

ÉPREUVE EP3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	(coef. 2) UNITÉ 3
---	--------------------------

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat d'identifier les éléments du contexte économique, juridique et social dans des activités professionnelles concrètes, de se tenir informé sur l'actualité juridique, économique et sociale, de mobiliser les savoirs associés du pôle économique et juridique.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur des informations à caractère économique, juridique et social que le candidat recherche dans les contextes d'entreprise et dans l'actualité (*pour les candidats en contrôle en cours de formation*) ou qui sont soumises à sa réflexion (*pour les candidats subissant l'épreuve ponctuelle écrite*). Ces informations sont mises en relation avec des éléments du pôle S5 du référentiel de certification : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Critères d'évaluation

- Pertinence des relevés d'informations économiques, juridiques et sociales
- Utilisation adaptée des termes économiques, juridiques et sociaux utilisés
- Exploitation pertinente des informations
- Qualité de la communication écrite

Formes de l'évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

Au cours de sa formation, le candidat réalise trois fiches, d'une page chacune hors annexes, qui prennent appui sur des éléments à caractère économique, juridique et social, des contextes d'entreprise et de l'actualité.

Chaque fiche présente avec clarté et concision, autour d'un THÈME CHOISI :

- les sources d'informations datées (extraits de documents/situations d'entreprise, d'articles de presse...),
 - l'explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés,
 - les idées-force (trois à cinq par exemple) des prises d'information,
 - le lien avec des notions et points du pôle économique, juridique et social.
- ⇒ Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. élection des représentants du personnel, fixation des congés...).
- ⇒ Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) relié(s) à la vie de l'entreprise.
- ⇒ Une fiche "point presse" porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d'actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (ex. le chômage, le temps de travail...).

La proposition de note remise au jury est accompagnée du dossier constitué des trois fiches élaborées par le candidat et, le cas échéant, des annexes (3 pages maximum) et de la grille d'évaluation. Cette grille accorde une pondération équivalente à chacune des fiches.

Après examen des documents fournis, le jury formule toute observation qu'il juge utile et arrête la note définitive.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle – durée : 40 minutes

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle écrite qui prend appui sur un dossier fourni au candidat, constitué de courts documents économiques, juridiques ou socio-économiques (graphiques, tableaux, images, textes, extraits de documentation professionnelle, d'articles de presse ou de revues...).

EG 1 EXPRESSION FRANÇAISE

coef. : 3

UNITÉ 4

Épreuve écrite - durée : 2 heures

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve porte sur un texte de vingt à trente lignes, emprunté à un ouvrage français moderne, d'une langue et d'un style aisément accessibles et parfaitement corrects, les idées générales étant appuyées sur des faits ou illustrées par des exemples ; il peut être accompagné de notes explicatives. On choisira de préférence un texte évoquant une situation ou un problème de la vie moderne.

L'épreuve comporte trois parties :

- 1) Le candidat doit résumer le texte ou en indiquer la composition, ou simplement faire un inventaire du contenu, la nature de l'exercice demandé étant clairement précisée.
- 2) On pose deux ou trois questions portant sur le sens de mots ou d'expression du texte, le but étant de vérifier si le candidat a une connaissance suffisante de la langue commune, s'il est capable de préciser le sens d'un mot usuel dans un contexte donné et de montrer par là qu'il comprend le texte qui lui est soumis.
- 3) On demande au candidat, en un développement concret et succinct, et éventuellement en lui posant une question précise, d'exprimer un jugement personnel et motivé sur tout ou partie du texte proposé.

On accordera une importance particulière à la présentation du travail, à l'orthographe et à la correction de l'expression, chaque commission d'examen établissant à cet égard le barème qui lui paraît convenable, compte tenu à la fois des possibilités des candidats et des exigences de leur formation professionnelle.

EG 2 MATHÉMATIQUES

coef. : 2

UNITÉ 5

Épreuve écrite - durée : 1 heure

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

En mathématiques le sujet comporte plusieurs exercices recouvrant une part aussi large que possible du programme. Les thèmes mathématiques qu'ils mettent en œuvre portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les sciences physiques, la technologie ou l'économie.

Instructions complémentaires :

Pour l'ensemble de l'épreuve le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre aux candidats de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.

CAP Employé de vente spécialisé
Option C : services à la clientèle

L'utilisation des calculatrices pendant l'épreuve est définie par la circulaire n° 99-018 du 1^{er} février 1999 (publiée au Bulletin officiel n° 6 du 11 février 1999).

Les deux points suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies ;
- l'usage des instruments de calcul est autorisé.

EG 3 VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Coef. : 1

UNITÉ 6

Épreuve écrite - durée : 1 heure maximum

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve devra porter sur les notions essentielles contenues dans le programme commun aux diverses sections de préparation au certificat d'aptitude professionnelle.

Elle doit amener le candidat à réfléchir sur l'attitude à adopter devant une situation donnée qui peut concerner soit la vie professionnelle, soit le milieu familial et social.

EG 4 ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

Coef : 1

UNITÉ 7

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 46 du 14 décembre 1995).

ÉPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Épreuve orale - durée : 20 minutes

L'épreuve comporte :

- soit un entretien se rapportant à un document étudié en classe (texte, images...) ;
- soit un entretien sur un sujet se rapportant à la profession et qui prend appui sur un document (qui peut être un bref enregistrement sur bande magnétique).