



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

**EP1A – Epreuve professionnelle liée au
contact avec le client et/ou l'utilisateur
Première partie : Contact téléphonique
Epreuve durée 5 minutes
Temps de préparation 15 minutes**

**EP2 – Pratique de l'accueil, de
l'information et de la vente
Situation 1 : Pratique des activités en
entreprise
Situation 2 : Connaissance de
l'environnement professionnel
EPREUVE ponctuelle**

Note à l'attention du chef de centre.

La définition des épreuves se trouve sur le BO spécial n°9 du 15 octobre 2009 (www.education.gouv.fr/cid49264/mene0917558a.html).

Par la présente, nous vous adressons des compléments d'information indispensables au bon déroulement des épreuves EP1¹ - Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur (1^{ère} partie : contact téléphonique) et EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente- qui se dérouleront du 6 au 9 2011.

Lors de cette session, 82 candidats passeront les épreuves ponctuelles au sein de l'académie de Grenoble suivant le tableau ci-dessous :

	candidats	Date épreuve
AMBLARD VALENCE	30	09-juin
GAMBETTA BOURGOIN	22	06-juin
JEAN JAURES GRENOBLE	9	07-juin
Marlioz Aix Les Bains	8	06-juin
Les Carillons Cran Gevrier	13	06-juin
	82	

EP1 (1^{ère} partie : contact téléphonique) :

a) Préparation de sujets :

Les sujets ont été élaborés lors d'un groupe de travail qui s'est tenu le lundi 30 mai (LP Gambetta de Bourgoin Jallieu). Ont été convoqués un professeur membre du jury de chaque centre. Ce professeur pourra présenter l'épreuve aux jurys présents.

b) Modalités d'organisation :

- La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Il appartiendra aux centres d'examens de désigner les professionnels.
- Le centre d'examen doit être doté :
 - d'une salle de préparation pour les candidats (pour un temps individuel de 15 minutes) ;
 - de 2 salles contiguës pour la réalisation du contact téléphonique + d'une imprimante. Dans la première, le candidat effectuera un contact téléphonique simulé d'une durée de 5 minutes et l'un des jurys tiendra le rôle de l'observateur/évaluateur. Dans la deuxième, l'autre jury tiendra le rôle du client ou de l'utilisateur.
- Dans la première salle, citée ci-dessus, il est nécessaire de mettre à disposition du candidat un PC fixe ou portable, pour le bon déroulement de l'épreuve.

¹ La 2^{ème} partie de cette épreuve « Contact par écrit » relève d'un sujet national dont l'épreuve se déroulera le mardi 31 mai 2011.

EP 2 : Modalités d'organisation :

- La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Il appartiendra aux centres d'examens de désigner les professionnels.
- La seconde partie de l'épreuve (durée de 15 minutes), relative à un entretien avec la commission sur l'environnement professionnel du candidat, se déroulera **avant la première partie**, relative à la pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (durée de 30 minutes).
- Entre ces deux parties, la commission d'interrogation invitera le candidat à quitter la salle quelques minutes afin de préparer le contexte des simulations liées aux activités.

EN FIN D'ÉPREUVE, LE CANDIDAT REMET L'INTEGRALITE DE SES DOCUMENTS AU JURY.(Sujet, brouillons, ...)