****

**GUIDE D’ACCOMPAGNEMENT**

**C A P**

**EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ**

**OPTION B**

**ÉVALUATION EN CCF**

**-ÉPREUVES EP1 ET EP2-**

**Constitution du groupe de travail académique d’élaboration des guides CAP métiers de la vente :**

Pierre MARTIN, Inspecteur de l’Education Nationale

Agnès COTTET DUMOULIN, Chargée de mission

Marie-Hélène BLOND, Professeur en lycée Professionnel – Les Carillons – Cran-Gevrier

Nathalie RAFFIN, Professeur en lycée professionnel – Les Carillons – Cran-Gevrier

Clara de SAINT JEAN, Professeur en lycée professionnel – Victor Hugo – Valence

Sylvie ROTAT, Professeur en lycée professionnel – Victor Hugo - Valence

**SOMMAIRE**

**PARTIE 1 : Informations générales 3**

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) 4**
2. **Les recommandations  5**

**2.1 Le cadrage du CCF 5**

**2.2 L’organisation du CCF 5**

1. **Les épreuves CCF EP1 ET EP2 6**

**PARTIE 2 : Épreuve EP1 7**

1. **La présentation de l’épreuve 8**
   1. **Les finalités de l’épreuve 8**
   2. **Le support de l’évaluation 8**
   3. **Les modes d’évaluation 9**

**Synthèse 10**

1. **Les supports, indicateurs d’évaluation et grilles d’examen 11**

**Fiche produit modèle 11**

**Indicateurs d’évaluation EP1 A1 12**

**Grille d’évaluation EP1 A1 15**

**Méthodologie EEJS 18**

**Fiche EEJS 20**

**Indicateurs d’évaluation EP1 A2 21**

**Grille d’évaluation EP1 A2 22**

**Grille récapitulative EP1 A2 23**

**Indicateurs d’évaluation EP1 B 24**

**Grille d’évaluation EP1 B 25**

**Récapitulatif EP1 27**

**Attestation de stage 28**

**PARTIE 3 : Épreuve EP2 29**

1. **La présentation de l’épreuve 30**
   1. **Les finalités de l’épreuve 30**
   2. **Les modes d’évaluation 30**
   3. **Les critères d’évaluation 31**
   4. **L’évaluation 31**
2. **Les grilles d’examen 32**

**Récapitulatif EP2 32**

**Grilles EP2 A – EP2 B – EP2 C 33**

**PARTIE 4 : Constitution des dossiers 36**

**PARTIE 5 : Documents outils 39**

**PARTIE 6 : Questions / réponses 48**

**PARTIE 1**

**INFORMATIONS**

**GÉNÉRALES**

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP).**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs** | Permettre d’acquérir des compétences (savoir-faire, savoirs et savoir-être) :   * Accueillir les clients, les conseiller et conclure la vente, * Proposer des services d’accompagnement de la vente, * Contribuer à la fidélisation de la clientèle,   Par ailleurs :   * Participer à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l’expédition. |
| **Types d’entreprises** | Entreprise de commerce de détail (quelle que soit la taille), à condition que la relation client/vendeur existe réellement :   * **Magasin spécialisé,** * **Magasin de proximité (sédentaire ou non),** * **Petite, moyenne ou grande surface spécialisée,** * **Ilots de vente des grands magasins.**   Mais aussi,  **Grossiste ou semi-grossiste non alimentaire.**  Conférer dans la partie questions-réponses en fin de guide des exemples de lieu de formation en entreprise. |
| **Durée de formation** | **La durée totale obligatoire est de 16 semaines**, réparties sur plusieurs périodes :   * **8 semaines en 1ère année,** * **8 semaines en terminale (2 périodes de 4 semaines).** |
| **Supports** | * **Convention de stage en 3 exemplaires** * **Guide du tuteur** |

**2. Les recommandations**

**2.1 Le cadrage du CCF**

|  |  |
| --- | --- |
| **Les**  **IEN-ET** | **L’Inspecteur de l’Éducation Nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l’évaluation, organisée sous la responsabilité du Chef d’Établissement.**  Si les inspecteurs constatent des difficultés dans le déroulement des situations d’évaluation, le recteur peut exiger de nouvelles évaluations et, en cas d’impossibilité majeure, autoriser le candidat à se présenter aux épreuves ponctuelles terminales correspondantes. |
| **Le Chef d’établissement** | **En tant que chef de centre, il a pour mission d’assurer le bon fonctionnement de l’organisation du CCF**.  Il prend en charge les convocations des candidats, par le moyen qui lui paraît le plus adapté. |
| **Les enseignants** | **Ils sont responsables des évaluations, sous le contrôle des corps d’inspection**.  Ils conçoivent les situations et informent les candidats des objectifs visés et des conditions de déroulement des épreuves. |

**2.2 L’organisation du CCF**

**En début de formation**

**En terminale**

**En 1ère année**

|  |  |
| --- | --- |
| **Informer les candidats sur les principes d’organisation des épreuves en CCF**  **et les objectifs visés.**  **Distribution d’un document informatif**  **présentant les épreuves en CCF**  **(voir l’exemple dans la rubrique Documents-outils)**  **Présentation par chaque enseignant.** | **Déterminer l’échelonnement des évaluations en CCF, après concertation entre les disciplines**  **Élaborer la progression disciplinaire en tenant compte du CCF**  **Rappeler le contenu des épreuves EP1 et EP 2 et communiquer au candidat les critères d’évaluation en présentant les diverses grilles**  **Informer le candidat des dates ou des périodes de CCF (chronologiquement)**  **(voir l’exemple dans la rubrique documents-outils)**  **Pour chaque épreuve en CCF :**   * **Emargement du candidat obligatoire,** * **Possibilité de remettre une convocation au candidat.** |

**3. Les épreuves CCF EP1 ET EP2**

**CAP EVS OPTION B**

**PARTIE 2**

**ÉPREUVE EP1**

**PRATIQUE DE LA VENTE**

**ET**

**DES SERVICES LIÉS**

1. **La présentation de l’épreuve**

**1.1 Les finalités de l’épreuve**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectif** | Vérifier :   * les compétences et les attitudes professionnelles dans le(s) point(s) de vente * la connaissance de l’environnement économique, juridique et social. |
| **Contenu** | Permettre d’évaluer de manière réelle ou simulée :   * les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l’**E**nvironnement **E**conomique, **J**uridique et **S**ocial) acquises en **Vendre** (**C.3**) et **Accompagner la vente** (**C.4**). |
| **Coefficient 9 (dont 1 pour la PSE)** | |

**1.2 Le support de l’évaluation**

Le candidat élabore un **dossier professionnel** **en liaison avec les activités réalisées en entreprise** qui comprend**:**

* **Une partie commerciale**
* **Une partie économique, juridique et sociale**
* **Une partie administrative**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dossier professionnel** | **Partie commerciale** | * 2 fiches « produit » |
| **Partie**  **EEJS** | * 3 fiches |
| **Partie administrative** | * Attestations de stage authentifiées par l’établissement scolaire   précisant :   * Durée des PFMP * Nature du point de vente * Type d’activités réalisées * Grille récapitulative des PFMP. |

**1.3 Les modes d’évaluation**

EN **TERMINALE**

**SITUATION S1**

**en établissement de formation**

**SITUATION S2**

**en milieu professionnel**

**Utilisation de l’outil informatique recommandée**

**(fiches « produit » et EEJS)**

**Compétences et attitudes professionnelles**

**Partie commerciale**

* C’est le tuteur et l’enseignant de la spécialité qui évaluent le candidat, à l’aide du document des critères d’évaluation (indicateurs S2 : évaluation en entreprise).
* Ils proposent conjointement une note lors de chaque PFMP.

**1ère PFMP** : **positionnement du candidat**

Evaluation de ses compétences face aux clients et de ses attitudes professionnelles.

**2e PFMP : prestation orale**

* Le tuteur en entreprise et le professeur de vente mettent en place une séquence d’évaluation qui se déroule dans le cadre des activités habituelles du point de vente.
* Ensemble, ils assistent à la prestation du candidat et apprécient sa pratique professionnelle en vente et en accompagnement de la vente.

**Cette évaluation porte sur les**

**8 semaines de formation**

**réparties en 2 périodes**

**de 4 semaines**

2 fiches analytiques« produits » en liaison avec les activités réalisées en entreprise

**☞ 1 à 2 pages par fiche**

**2 fiches « produit »**

**Prestation orale**

**de vente**

* L’évaluation s’appuie sur une prestation orale de vente (situation simulée) liée à l’une des 2 fiches « produit ».
* Le professeur tient le rôle du client et donne au candidat des indications sur les mobiles d’achat.

**Partie EEJS**

**3 fiches**

* **1 fiche sur un thème juridique et social**
* à partir de documents d’entreprise ou d’une situation rencontrée en entreprise,
* **1 fiche sur un thème économico-commercial**
* à partir de documents d’entreprise et/ou d’article(s) relié(s) à la vie de l’entreprise,
* **1 fiche « point presse »** sur un thème économique et social :
* à partir de relevés de points d’actualité.

**☞ 1 page par fiche hors annexes**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Évaluations** | **Barèmes** | **Critères d’évaluation** | **Personnes concernées** | **Grilles d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** |
| SITUATION S1 : **En établissement de formation** | | | | | |  |
| **Partie commerciale** | **Prestation orale**  **de vente** | **/50** | **Evaluer les capacités du candidat en :**  **Communication :**   * **communiquer à l’oral** * **utiliser un vocabulaire professionnel**   **Vente :**   * **exploiter les informations de la fiche produit** * **argumenter** | **Professeur spécialité** | **Prestation orale de vente**  **(EP1-A1)** |  |
| **2 fiches**  **« produit »**  **EP1-A1** | **/20** | **La forme : Qualité communication écrite (3 points)**   * **présentation** * **rédaction**   **Le fond : Le contenu (7 point)**   * **Précision et pertinence des informations** * **Utilisation du vocabulaire** * **Réalité professionnelle** | **Présentation écrite de**  **2 fiches analytiques « produit »**  **(EP1-A1)** |  |
| **Partie Economique Juridique et Sociale** | **3 fiches EEJS** | **/30** | **Évaluées par le(s) professeur(s) chargé(s)**  **de l’enseignement** | **EEJS**  **(EP1-A2) Page**  **Récap EP1-A2** |  |
| SITUATION S2 : **En milieu professionnel** | | | | | |  |
| **En entreprise** | **Compétences professionnelles** | **/50** | **Vendre :**  **De l’accueil du client à la prise de congés**  **Accompagner la vente :**  **Compétences développées dans un souci de fidélisation de la clientèle** | **Professeur de vente**  **et**  **tuteur** | **Situation d’évaluation**  **en entreprise (S2)**  **(EP1 –B) Page** |  |
| **Attitudes**  **professionnelles** | **/10** | **Evaluer les attitudes du candidat :**   * **Dans le cadre des activités professionnelles** * **Durant les PFMP** |
| **TOTAL** | **160 points**  **Les notes de CCF proposées sont confidentielles, elles ne doivent être communiquées au candidat** | | | **Récap. EP1**  **Page** |  |

En ce qui concerne la prestation orale de vente (S1), les compétences et les attitudes professionnelles (S2), il en résulte un profil à **évaluer globalement.**

Il ne peut être question d’attribuer un ou plusieurs points par ligne.

**Fiche produit – Modèle**

LE PRODUIT

**Photo**

**du**

**produit**

Dénomination :

Marque :

Modèle :

Référence :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fiche technique** | | **Avantages** |  | SONCAS | | |
| **CaractÉristiques techniques** | | |  | |  |
| * Taille   (dimension, poids, pointure, contenance, puissance…)   * Matières * Coloris * Description * Usage * Mode d’emploi * Conditions d’entretien |  |  |  | |  |
| **CaractÉristiques commerciales** | | |  | |  |
| * PVTTC * Conditions de vente * Garantie * Produits complémentaires et accessoires |  |  |  | |  |
| **CaractÉristiques psychologiques** | | |  | |  |
| * Type ce client * Image de la marque * Image du produit |  |  |  | |  |

PREPARATION ORAL : non évaluée à l’écrit

Vente additionnelle :

Type de clientèle :

|  |  |
| --- | --- |
| Objections | Réponse aux objections |
|  |  |

**Indicateurs d’évaluation**

**EP1 – Pratique de la vente et des services liés**

**S.1 Situation d’évaluation en établissement de formation Grille EP1 – A1**

1. PRESTATION ORALE DE VENTE

COMMUNICATION

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| **Communication verbale** | |
| * Langage et paralangage inadaptés (niveau, articulation, ton, rythme) * Langage ou paralangage inadapté * Langage et paralangage corrects * Expression claire et agréable | TI  I  S  TS |
| **Communication non-verbale** (regard, tenue, gestes, mimiques …) | |
| * Non-verbal inadapté * Non-verbal partiellement inadapté * Gestuelle adaptée * Gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l’entretien | TI  I  S  TS |
| **Aptitude à convaincre** | |
| * Attitude morne et désabusée * Difficulté pour capter l’attention de l’interlocuteur * Souci de convaincre * Attitude ouverte, enthousiaste et dynamique | TI  I  S  TS |
| **Utilisation du vocabulaire professionnel** | |
| * Aucune utilisation du vocabulaire professionnel * Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l’interlocuteur * Vocabulaire professionnel utilisé partiellement * Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient | TI  I  S  TS |
| **Indépendance par rapport à l’argumentaire** | |
| * Recours systématique * Recours fréquent ou quasi lecture * Recours limité * Indépendance complète | TI  I  S  TS |

VENTE

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| **Construction des arguments** | |
| * Description simple du produit (aucun avantage) * Traduction superficielle des caractéristiques en avantages * Avantages « client » cités mais insuffisamment développés * Avantages « client » clairs, développés et justifiés | TI  I  S  TS |
| **Adaptation des arguments au client** | |
| * Aucun argument utilisé * Argument inadaptés en totalité aux besoins du client * Arguments partiellement adaptés * Argumentation en adéquation avec les besoins identifiés | TI  I  S  TS |
| **Pertinence des arguments exposés** | |
| * Aucun argument pertinent * Mise en avant d’arguments secondaires en majorité * Association d’arguments secondaires et pertinents * Utilisation d’arguments majeurs et déterminants du produit | TI  I  S  TS |

Les indicateurs présentés ci-dessus permettent au professeur de vente (ou au formateur) de tracer le profil du candidat en ce qui concerne sa capacité à communiquer oralement.

1. PRÉSENTATION ÉCRITE DE 2 FICHES ANALYTIQUES « produit »

Les deux documents du dossier sont évalués à l’aide des indicateurs précisés ci-dessous.

Il est noté que les masques de saisie informatiques peuvent être fournis.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| **Contenu** | |
| * Éléments incontournables du document absent * Éléments incontournables du document partiellement renseignés * Des éléments mineurs absents * Fond parfaitement maîtrisé | TI  I  S  TS |
| **Rédaction** (style, orthographe, ponctuation) | |
| * Document inacceptable * Présence de nombreuses fautes de style et d’orthographe (> 5 fautes) * Présence de 5 fautes d’orthographe, ou de style, ou de ponctuation * Document sans faute | TI  I  S  TS |
| **Vocabulaire professionnel** | |
| * Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé * Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté * Vocabulaire professionnel présent * Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient | TI  I  S  TS |
| **Présentation (informatisée ou non)** | |
| * Aucun soin (document raturé, froissé, taché…) * Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier * Prestation correcte du document * Recherche dans la présentation | TI  I  S  TS |

**HARMONISATION DE LA FICHE PRODUIT 🢡 CAP EVS A et B**

****

**CONTENU**

* **IDENTIFICATION DU PRODUIT**
* Au moins deux critères renseignés
* **CARACTERISTIQUES**
  + Caractéristiques techniques : au moins 4 critères renseignés
  + Caractéristiques commerciales : au moins 2 critères renseignés
  + SONCAS : au moins 2 critères renseignés

(Ex de SONCAS, caractéristique : forme rectangulaire, avantage : cela vous permet de découper facilement…🢡 SONCAS POSSIBLE : confort)

* **AVANTAGES**

Les avantages doivent être rédigés (sujet + verbe + complément) à l’attention du client (ex. la petite taille de ce téléphone *vous* permet de le glisser vos poches sans déformer vos vêtements)

* Avantages techniques : au moins 4 arguments
* Avantages commerciales : au moins 2 argument

**CONTENU**

* **BAREME SUR 6 POINTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **0,5** | **2** | **4** | **6** |
| Éléments incontournables du document absents **: moins de 4 éléments requis renseignés** | Éléments incontournables du document partiellement renseignés : **de 4 à 9 éléments requis renseignés** | Des éléments mineurs absents : **de 10 à 15 éléments requis renseignés** | Fond parfaitement maîtrisé : **présence des 16 éléments requis renseignés** |

**REDACTION (style, orthographe, ponctuation)**

* **BAREME SUR 1 POINT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **0,25** | **0,5** | **0,75** | **1** |
| Document inacceptable | Présence de nombreuses fautes de style et d’orthographe (> cinq fautes) | Présence de cinq fautes d’orthographe, ou de style, ou de ponctuation | Document sans faute |

**VOCABULAIRE PROFESSIONNEL**

* **BAREME SUR 2 POINTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **0,5** | **1** | **1,5** | **2** |
| Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé | Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté | Vocabulaire professionnel présent | Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient |

**PRESENTATION (informatisée ou non, MAIS le groupe de travail préconise la distribution du masque comme le permet le référentiel)**

* **BAREME SUR 1 POINT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **0** | **0,25** | **0,5** | **1** |
| Aucun soin (document raturé, froissé ou taché) : **présentation raturée, feuille froissée, tachée, …, ET absence de la photo** | Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier : **présentation non alignée, sans effort de scissure, police « changeante » ET sans photo** | Présentation correcte du document : **très bonne présentation mais absence de photo** | Recherche dans la présentation : **très bonne présentation et présence de la photo** |

Le groupe de travail sur l’harmonisation des pratiques en CAP EVS préconise,

* la réalisation d’une fiche succincte de présentation du point de vente,
* la préparation, lors de la rédaction de la fiche produit, de points qui susceptibles d’être utilisés lors de l’épreuve de vente en centre de formation :
  + Vente additionnelle
  + Type de clientèle
  + Présentation marchande du produit :(place du produit dans le magasin au moment de la PFE, meuble de présentation utilisé et niveau de présentation)
  + Deux objections et réponse aux objections

**PRESTATION ORALE DE VENTE–EP1 -A1**

**CANDIDAT(E)**

**Nom : Prénom** :

-

Le *professeur (ou formateur) choisit la fiche analytique « produit » (fiche technique avec avantages « client ») sur laquelle va porter la simulation de vente. Il précise au candidat ses mobiles d'achat.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMMUNICATION** | TI(1) | I | S | TS |
| Communication verbale |  |  |  |  |
| Communication non verbale |  |  |  |  |
| Aptitude à convaincre |  |  |  |  |
| Utilisation du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
| Indépendance par rapport à l'argumentaire |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VENTE** | TI(1) | I | S | TS |
| Construction des arguments utilisés |  |  |  |  |
| Adaptation des arguments au client |  |  |  |  |
| Pertinence des arguments choisis |  |  |  |  |

1. TI = *très insuffisant ; I = insuffisant ; S* = *satisfaisant ;* TS = *très satisfaisant*

*Nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation.*

*Il en résulte* *un profil* ***à évaluer globalement*** *en fonction de la position retenue pour chaque critère ; il ne peut être question d'attribuer un nombre de points par ligne.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOTE**  (ne pas arrondir) | | **/ 50** |
| **Renseignements complémentaires**  Type de client :  Mobiles d’achat :  Date du déroulement de la prestation : | | |
| **Observations** | **Nom de l’évaluateur** | **Visa** |
|  |  |  |

**PRÉSENTATION ÉCRITE DE 2 FICHES ANALYTIQUES « PRODUIT »**

**EP1 -A1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Document** | **TI (1)** | **I** | **S** | **TS** |  |
| **Fiche analytique « produit » n° 1**    . |  |  |  |  |  |
| Contenu  Rédaction  Vocabulaire professionnel |  |  |  |  |  |
| Présentation |  |  |  |  | /10 |
| **Fiche analytique « produit » n° 2** |  |  |  |  |  |
| Contenu  Rédaction  Vocabulaire professionnel |  |  |  |  |  |
| Présentation |  |  |  |  | / 10 |

|  |  |
| --- | --- |
| NOTE PROPOSÉE \*  *(Ne pas arrondir)* | **/20** |

1. *TI = très insuffisant ; I* = *insuffisant ; S = satisfaisant ; TS* = *très satisfaisant*

*Nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation.*

*Il en résulte un profil évalué globalement et non à raison d'un ou deux points par ligne.*

**BILAN DE LA SITUATION D'ÉVALUATION**

**EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION (partie commerciale)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prestation orale de vente | **/ 50** |  |
| Présentation de deux fiches analytiques « produit » | **/ 20** |  |
| Appréciation globale du candidat : | | |

\*Ne pas communiquer cette proposition de note au candidat

**ATTENTION :** L'absence de la partie commerciale liée à l'entreprise d'accueil(deux fiches analytiques

«produit» - fiches techniques avec avantages « client » - une à deux pages par fiche) **entraîne l'attribution de la note 0 / 20** (à indiquer dans la case réservée à la note finale).

**Guide méthodologique EEJS**

**1ère année**

**Remarques**

- Les fiches doivent être réalisées en terminale. Il est possible d’anticiper en demandant aux élèves de rechercher des documents de l’entreprise au cours de leur dernière PFMP de première année.

- Les dossiers des candidats (évaluation et travaux) sont transmis au coordonnateur tertiaire pour qu'il puisse assurer la continuité en classe terminale en cas de départ du professeur.Il ne peut être question d’attribuer un ou plusieurs points par ligne.

**2ème année**

**Mai**

**Septembre**

Dès la rentrée scolaire, indiquer aux élèves les périodes et heures qui seront consacrées à la réalisation des fiches.

**Dates butoirs**

**de remise des fiches EEJS.**

**1ère** **PFMP**

**Documents supports pour**

**le**

**CCF EEJS**

**2ème**  **PFMP**

**2ème PFMP**

**EXEMPLE THÈME** : **LA CONSOMMATION DES MÉNAGES EN 2010**

Définition des termes à partir des synonymes :

- « consommation » : dépenses, utilisation…

- « ménages »: foyer, famille …

Recherche des mots et expressions clefs : revenus des ménages, budget, poste de dépenses... pour préparer la recherche sur BCDI ou internet.

PROBLÉMATIQUE : qu’est-ce qui explique l’évolution de la consommation des ménages ?

FICHE EEJS

à reproduire

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPECIALISÉ OPTION A ET B**  **Session :** | | | | | | **CCF** |
| **CANDIDAT(E)** **NOM :**  **Prénom :** | | | | | |
| **EP1 – A2**  Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles | | | | | | | |
| **Thème** | | | | | | | |
| Juridique et social | | | Économico-commercial | | | Point presse | |
| Date de réalisation de la fiche | | | | |  | | |
| Titre du document | | | | |  | | |
| Source du document et date  Presse (revue, auteur et date)  Entreprise (nature du document et date)  Autre(s) (préciser) | | | | |  | | |
| **Lien avec le pôle « environnement économique, juridique et social »** | | | | | | | |
| **Thèmes** | | | | **Notions du pôle EEJS** | | | |
| -  -  - | | | |  | | | |
| **Les idées force (3 à 5)** | | | | | | | |
| ① | | | | | | | |
| ② | | | | | | | |
| ③ | | | | | | | |
| ④ | | | | | | | |
| ⑤ | | | | | | | |
| **Lexique des termes économiques ou juridiques identifiés dans le texte** | | | | | | | |
| **Termes** | | **Définitions** | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |

**Indicateurs d’évaluation**

**EP1 – Pratique de la vente et des services liés (EEJS)**

**S.1 Situation d’évaluation en établissement de formation Grille EP1 – A2**

|  |  |
| --- | --- |
| PERTINENCE DES RELEVÉS D’INFORMATION | Évaluation |
| **Identification du support, de la situation** | |
| Aucune identification du support ou de la situation | TI |
| Informations insuffisantes pour identifier le support ou la situation | I |
| Informations suffisantes pour identifier le support ou la situation | S |
| Support ou situation correctement et complètement identifié | TS |
| **Datation des sources** | |
| Aucune information | TI |
| Information fausse | I |
| Information incomplète | S |
| Date correctement renseignée | TS |

|  |  |
| --- | --- |
| UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES | Évaluation |
| **Pertinence du choix des termes** | |
| Aucun terme pertinent relevé | TI |
| Moins de 3 termes pertinents relevés | I |
| Au moins 3 termes pertinents relevés | S |
| Tous les termes relevés sont pertinents | TS |
| **Datation des sources** | |
| Aucune explication | TI |
| Définition inexacte des termes | I |
| Définitions justes mais non personnalisées | S |
| Définitions justes et personnalisées | TS |

|  |  |
| --- | --- |
| EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS | Évaluation |
| **Formulation des idées force** | |
| Aucune idée force présentée ou sans lien avec le document | TI |
| Utilisation d’exemples pour exprimer les idées force | I |
| Seulement quelques idées force sont exprimées correctement | S |
| Toutes les idées force sont exprimées correctement | TS |
| **Formulation du lien avec le pôle EEJS** | |
| Rubrique non complétée | TI |
| Aucun lien avec le pôle | I |
| Rubrique partiellement complétée ou mauvaise formulation | S |
| Rubrique correctement complétée | TS |

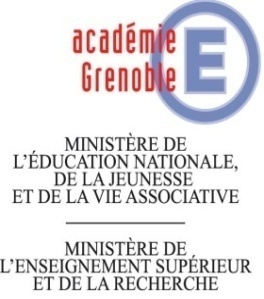
|  |  |
| --- | --- |
| QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE | Évaluation |
| **Présentation du travail** | |
| Aucune idée force présentée ou sans lien avec le document | TI |
| Utilisation d’exemples pour exprimer les idées force | I |
| Seulement quelques idées force sont exprimées correctement | S |
| Toutes les idées force sont exprimées correctement | TS |
| **Rédaction** | |
| Le texte est recopié sans aucune personnalisation | TI |
| Formulation maladroite et de nombreuses fautes d’orthographe et grammaire | I |
| Peu ou pas de fautes d’orthographe et/ou des formulations maladroites | S |
| Aucune faute d’orthographe et formulations correctes | TS |

***Grille EP1-A2***

#### EP1 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CAP Employé de Vente spécialisé options A et B

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Établissement : | | **Nom :** | | | | | | | **Prénom :** | | | | | | Session | | |
| Évaluation | | **Thème juridique et social** | | | | | **Thème économico-commercial** | | | | | | **Point presse** | | | | |
| TI | I | S | | TS | TI | I | | S | TS | | TI | I | | S | TS |
| PERTINENCE DES RELEVES D’INFORMATIONS  * Identification du support, de la situation * Datation des sources | | 0,5 | 1 | 1,5 | | 2 | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| UTILISATION ADAPTEE DES TERMES  * Choix des termes rencontrés * Explication des termes importants | | 0,5 | 1 | 1,5 | | 2 | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS**   * Présentation des idées force * Lien avec le pôle EEJS | | 1 | 2 | 3 | | 4 | 1 | 2 | | 3 | 4 | | 1 | 2 | | 3 | 4 |
|  |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **QUALITE DE LA COMMUNICATION ECRITE**   * Présentation du travail (soin) * Rédaction (orthographe, grammaire…) | | 0,5 | 1 | 1,5 | | 2 | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 | | 0,5 | 1 | | 1,5 | 2 |
|  |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
| TI : très insuffisant - I : Insuffisant  S : Satisfaisant - TS : Très satisfaisant | | Note : / 10 | | | | | Note : / 10 | | | | | | Note : / 10 | | | | |
| Nom et signature des professeurs ayant dispensé l’enseignement en EEJS | | | | | Cachet de l’établissement | | | | | | | Observations | | | | | |
| Année scolaire 200. / 200. | Année scolaire 200. / 200. | | | |
|  |  | | | |  | | | | | | |  | | | | | |

**GRILLE RÉCAPITULATIVE  *EP1-A2***

**Session 201.**

***Grille EP1-A2***

**Établissement :**

**Candidat**

**Nom :** **Prénom :**

CAP Employé de Vente Spécialisé Option A et B

#### EP1 – CCF

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

(partie économique, juridique et sociale)

|  |  |
| --- | --- |
| Thème juridique et social  **/10** |  |
| Thème économico-commercial  **/10** |  |
| Point « presse » économique et social  **/10** |  |
|  |  |
| **TOTAL EP1-A2** | **/30\*** |
|  |  |

***\*Ne pas arrondir la note. Ne pas la communiquer au candidat.***

☞ **ATTENTION : L’absence de la partie économique, juridique et sociale entraîne l’attribution de la note 0/30 à la partie EP1-A2.**

**Indicateurs d’évaluation**

**EP1 – Pratique de la vente et des services liés**

**S.2 Situation d’évaluation en entreprise Grille EP1 – B**

1. Compétences professionnelles

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat, tant au niveau des compétences professionnelles que sur le plan des attitudes professionnelles manifestées tout au long de la formation en entreprise.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| * Est incapable de … * Est capable de … avec des conseils permanents * Est capable de … avec des conseils ponctuels * Est capable de … | TI  I  S  TS |

1. Attitudes professionnelles

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **Évaluation** |
| **Adopter une tenue adaptée** | |
| * Tenue négligée * Tenue correcte irrégulière * Tenue correcte * Tenue adaptée en permanence à l’activité du point de vente | TI  I  S  TS |
| **Adopter un comportement adapté** | |
| * Aucun intérêt pour le point de vente * Peu d’intérêt pour le point de vente * Comportement adapté * Recherche permanente du meilleur comportement | TI  I  S  TS |
| **Respecter les horaires** | |
| * Retards très fréquents * Retards nombreux * Ponctualité après quelques remarques * Ponctualité constante | TI  I  S  TS |
| **Appliquer les consignes** |  |
| * Consignes trop souvent oubliées * Consignes fréquemment oubliées et/ou mal appliquées * Consignes respectées la plupart du temps * Consignes parfaitement respectées | TI  I  S  TS |
| **S’impliquer dans son travail** |  |
| * Aucun engagement personnel * Activité sous surveillance stricte * Activité correcte * Participation active (à la progression de l'entreprise) | TI  I  S  TS |
| **S’intégrer à l’équipe** |  |
| * Communication uniquement sur sollicitation du responsable ou des membres de l'équipe * Effort d'intégration et de communication perceptible * Intégration complète ou communication aisée * Intégration complète et communication aisée | TI  I  S  TS |
| **Prendre des initiatives** |  |
| * Aucune initiative particulière * Initiatives rares et inadaptées * Initiatives pertinentes * Recherche permanente d’améliorations | TI  I  S  TS |
| **S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail** |  |
| * Aucune organisation malgré les consignes * Organisation sous surveillance constante * Organisation correcte avec consignes ponctuelles * Organisation réfléchie en fonction des intérêts du point de vente   Les indicateurs présentés ci-dessus permettent au professeur de vente (ou au formateur) de tracer le profil du candidat en ce qui concerne sa capacité à communiquer oralement. | TI  I  S  TS |

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO 2007 CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉOption A q - Option B q | C.C.F |
| **CANDIDAT** : NOM : Prénom : **Session 2011** | |

**EP1 - SITUATION D’ÉVALUATION EN ENTREPRISE (S2)**

**GRILLE RÉCAPITULATIVE ANNEE TERMINALE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OBJECTIFS DE FORMATION | **PositionnementPFE N°1**  Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | **PositionnementPFE N°2**  Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | **Synthèse de l’évaluation**  Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | TI | I | S | TS | TI | I | S | TS | TI | I | S | TS |
| **Vendre *– C.3.*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accueillir le client *– C.3.1.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rechercher les besoins, faire préciser la demande – *C.3.2.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Présenter les produits correspondant aux besoins du client - *C.3.3.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Démontrer et argumenter – *C.3.4.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conclure la vente *– C.3.5.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emballer le ou les produits *– C.3.6.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé *– C.3.7.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Accompagner la vente *– C.4.*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Exploiter l’environnement informatif du point de vente *- C.4.1.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en place des services liés aux produits *– C.4.2.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer les services liés aux prix *– C.4.3.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer *-C.4.4.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Actualiser le fichier « clients » *– C.4.5.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recevoir les réclamations courantes *– C.4.6.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles *C.4.7* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

NOTE (compétences professionnelles) / 50

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | TI | **I** | **S** | TS | TI | **I** | **S** | TS | TI | **I** | **S** | TS |
| Adopter une tenue adaptée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adopter un comportement adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Respecter les horaires |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Appliquer les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer à l’équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

NOTE (Attitudes professionnelles) /10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Authentification | Entreprise |  |
|  | Nom du tuteur |  |
| *Cachet de  l’établissement scolaire* | Signatureet cachet |  |
|  | Nom du professeur |  |

**RÉCAPITULATIF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Évaluation des compétences professionnelles** | | / 50 |
| **Évaluation des attitudes professionnelles** | | / 10 |
|  | **NOTE TOTALE 🡂** | / 60 |

|  |
| --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 |

# CAP EMPLOYÉ

# DE VENTE SPÉCIALISÉ

## Option A ❑ B ❑

## 

**EP1 - CCF**

PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

**ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**

**ET EN ENTREPRISE**

### RÉCAPITULATIF

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S1 – EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION** |  |  |
| * Prestation orale de vente | / 50 |  |
| * Présentation écrite des cinq fiches * 2 fiches « produit » * 3 fiches « partie économique, juridique et sociale » | / 20  / 30 |  |
|  |  | **/ 100** |
|  |  |  |
| **S2 – EN POINT DE VENTE** |  |  |
| * Compétences professionnelles | / 50 |  |
| * Attitudes professionnelles | / 10 |  |
|  |  | **/ 60** |
|  |  |  |
| **TOTAL S1 + S2** |  | **/ 160** |
|  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** |  | **/ 20\*** |
| **Appréciation globale de l’équipe pédagogique :** | | |

*\* Note à arrondir au ½ point. Ne pas la communiquer au candidat. Attribuer 0/20 si les périodes de formation en milieu professionnel sont incomplètes (16 semaines au total : 8 semaines en première année et 8 semaines en terminale CAP) et/ou si la partie commerciale est absente.*

**** CAP**

**EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ**

**Option A et option B**

### EP1 – PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIES

#### ATTESTATION DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |
| --- | --- |
| **Coordonnées de l’établissement scolaire** | **Coordonnées de l’entreprise** |
|  |  |
| **Élève** | Activité du point de vente |
| **Nom :**  **Prénom :** |  |
| **Tâches confiées et types d’activités réalisées** | |
|  | |
| Période | **Nom et fonction du tuteur** |
| **Du :**  **Au :** | **Nom :**  **Fonction :** |

**Signature du tuteur : Cachet de l’entreprise :**

**PARTIE 3**

**ÉPREUVE EP2**

**PRATIQUE DE LA GESTION**

**D’UN ASSORTIMENT**

1. **La présentation de l’épreuve**
   1. **Les finalités de l’épreuve**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectif** | Apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits d’équipement courant. |
| **Contenu** | **Trois situations d’évaluation écrites** permettent d’évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :   * **De la réception et de la mise en stock des produits (C .1)** * **Du suivi de l’assortiment (C.2)** |
| **Coefficient 6** | |

* 1. **Les modes d’évaluation**

EN TERMINALE

**3ème situation**

**1ère situation**

**2ème  situation**

**45 minutes**

**30 minutes**

**30 minutes**

**C.1 et C.2**

2 parties d’égale importance :

* 1ère partie (réception et mise en stock des familles de produits)
* 2e partie (suivi de l’assortiment dans un point de vente spécialisé)

**C.1**

1 ou 2 thèmes liés à :

* la réception
* la mise en stock des produits

**C.2**

Situation liée :

* au suivi de l’assortiment dans un point de vente spécialisé

**1.3 Les critères d’évaluation**

Le ou les correcteurs apprécient :

* **les compétences professionnelles** concernant la réception, la mise en stock et le suivi de l’assortiment des produits d’équipement et d’articles d’usage courant,
* **la pertinence des observations et des propositions** en liaison avec les pratiques professionnelles des points de vente spécialisés,
* **la précision du vocabulaire technique, la qualité de l’expression écrite.**
  1. **L’évaluation**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Évaluations** | **Compétences évaluées** | **Barèmes** | **Personnes concernées** | **Grilles d’évaluation** |
| **1ère Situation** | **C.1.3**  **C.1.4**  **C.1.5** | **/40** | **Évaluées**  **par le(s) professeur(s) chargé(s)**  **de**  **l’enseignement** | **EP2-A** |
| **2e Situation** | **C.2.1.1**  **C.2.2.1**  **C.2.2.2**  **C.2.3.1** | **/40** | **EP2-B** |
| **3e Situation** | **1ère partie :**  **C.1.1**  **C.1.2**  **2e partie :**  **C.2.1.2**  **C.2.2.3**  **C.2.2.4**  **C.2.3.2**  **C.2.3.3** | **/40** | **EP2-C** |
| **TOTAL** | **120 points** | | | **Grille récapitulative**  **EP2** |

**ATTENTION**

**Les notes proposées dans le cadre du CCF sont confidentielles**

**et ne doivent pas être communiquées au candidat.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **SESSION 201.**  **Établissement :**  **Candidat  - Nom : Prénom :** | |

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## Option B ❑ Produits d’équipement courant

**EP2 - CCF**

Pratique de la gestion d’un assortiment

***L’****épreuve apprécie la capacité du candidat à mobiliser ses compétences (C.1 – C.2) et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits d’équipement courant.*

*L’évaluation des acquis s’effectue à l’occasion de trois situations d’évaluation écrites, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation.*

### RÉCAPITULATIF

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Situation n° 1 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 2 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 3 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| **TOTAL S1 + S2 + S3** |  | **/ 120** |
|  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** |  | **/ 20\*** |
| **Nom du professeur de vente : Visa :**  **Appréciation globale :** | | |

***\* Note à arrondir au ½ point supérieur. Ne pas la communiquer au candidat.***

***EP2 - A* Session 201.**

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

**Option B ❑ *Produits d’équipement courant***

##### EP2 en CCF : PRATIQUE DE LA GESTION D’UN ASSORTIMENT

**SITUATION N° 1**  (durée préconisée : 30 minutes) :

Elle porte sur un ou deux thèmes liés à la réception et à la mise en stock des familles de produits.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.1 Réceptionner et tenir les stocks | | |
| C.1 | C.1.3 Stocker les produits selon leur spécificité |  |
| C.1.4 Maintenir la surface de stockage dans un état correct |  |
| C.1.5 Acheminer les produits vers la surface de vente |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

# *EP2 - B* Session 201.

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

**Option B ❑ *Produits d’équipement courant***

##### EP2 en CCF : PRATIQUE DE LA GESTION D’UN ASSORTIMENT

**SITUATION N° 2**  (durée préconisée : 30 minutes) :

Elle présente une situation liée au suivi de l’assortiment dans un point de vente spécialisé.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| **C.2. Aider au suivi de l’assortiment** | | |
| C.2. | C.2.1.1. Identifier l’assortiment |  |
| C.2.2.1. Etiqueter, tenir à jour la signalisation |  |
| C.2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire |  |
| C.2.3.1. Réaliser des comptages de produits |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

# *EP2 - C* Session 201.

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

**Option B ❑ *Produits d’équipement courant***

##### EP2 en CCF : PRATIQUE DE LA GESTION D’UN ASSORTIMENT

**SITUATION N° 3**  (durée préconisée : 45 minutes) :

Elle comporte deux parties (réception et mise en stock et suivi des familles de produits – suivi de l’assortiment dans un point de vente spécialisé).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.1 Réceptionner et tenir les stocks | | |
| C.1. | C.1.1. Aider à la réception des produits et à la vérification des produits |  |
| C.1.2. Enregistrer les entrées |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C.2. Aider au suivi de l’assortiment | | |
| C.2.1. | C.2.1.2 Dégager des avantages de vente |  |
| C.2.2. | C.2.2.3. Mettre les produits en valeur |  |
| C.2.2.4. Maintenir l’attractivité du point de vente |  |
| C.2.3. | C.2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque |  |
| C.2.3.3. Aider à la passation des commandes |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

**PARTIE 4**

**CONSTITUTION DES DOSSIERS**

|  |
| --- |
| **DOSSIER « CLASSE »** |
| **Constituer un dossier contenant la grille récapitulative de notation ainsi que les 3 situations EP2 (sujets et corrigés)** |
| **DOSSIER RÉCAPITULATIF DU CANDIDAT** |
| Les documents constitutifs de l’évaluation seront placés comme indiqués ci-après  et rangés dans une pochette.  Ceux des épreuves EP1 et EP2 seront classés dans des chemises. |
| **Page de garde (voir modèle en page suivante)** |
| **ÉPREUVE EP1** |
| **Grille récapitulative EP1** |
| **Attestations de stages** |
| **Grille EP1-A1** |
| **Les 2 fiches « produit »** |
| **Grille récapitulative EP1-A2** |
| **Grille EP1-A2** |
| **Les 3 fiches EEJS de l’élève** |
| **Grille EP1-** |
|  |
| **ÉPREUVE EP2** |
| **Grille récapitulative EP2** |
| **Grille EP2 -A** |
| **Situation n°1** |
| **Grille EP2 -B** |
| **Situation n°2** |
| **Grille EP2 -C** |
| **Situation n°3** |
| **GROUPE DE PILOTAGE** |
| **Un groupe de pilotage sera constitué et convoqué sous la responsabilité de l’Inspecteur**  **de l’Education Nationale.** |
| Tout document utile et judicieux pouvant apporter un éclairage  sur la situation d’un élève sera fourni. |
| Compte tenu des principes du CCF, les mises en situation proposées et présentées pourront être différentes d’un élève à l’autre mais le principal étant qu’elles soient représentatives des compétences à évaluer. |
| A cette fin, les professeurs concernés sont priés de tenir à disposition du groupe de pilotage et de l’Inspecteur de l’Education Nationale l’ensemble des dossiers élèves ainsi que le dossier classe. |



**CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ**

**OPTION B**

**Évaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Lycée Professionnel «…………………………….. »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Candidat | Évaluateurs | |
| Noms | Visas |
| Nom :  Prénom :  Classe : |  |  |

**Session 201.**

**PARTIE 5**

**DOCUMENTS OUTILS**

**Les épreuves CCF – CAP EVS Option B**

**Exemple de présentation aux élèves**

* **Les stages**

La formation dans le point de vente (**16 semaines sur les 2 années**) est obligatoire pour l’obtention du CAP.

Les périodes de formation en entreprise pour l’année scolaire ……/……… :

* Du
* Du

Rappel : la formation en entreprise fait l’objet d’une convention entre 3 parties (l’établissement scolaire, l’élève et l’entreprise) et est établie en 3 exemplaires.

C’est un véritable « **contrat de formation** » qui précise les droits et obligations de chacun. L’élève a la qualité de stagiaire et non de salarié.

**En cas d’absence en stage, il faut prévenir l’entreprise et le lycée.**

* + **Les épreuves**

1. Mode d’évaluation

Les épreuves du CAP se déroulent en CCF (Contrôle en Cours de Formation), sauf pour l’épreuve de langue vivante qui est une épreuve ponctuelle orale, et en classe de terminale.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVES** | **COEFFICIENTS** |
| **Unités d’enseignement général** | |
| Français et histoire/géographie | 3 |
| Mathématiques/sciences | 2 |
| EPS | 1 |
| Langue vivante | 1 |
| **Unités professionnelles** | |
| EP1 | 9\* |
| EP2 | 6 |

\*Dont coefficient 1 pour la PSE

2. Les épreuves professionnelles

* **L’épreuve EP1**

Contenu : vérifier les compétences et attitudes professionnelles dans le(s) point(s) de vente, et les connaissances relatives à l’environnement économique, juridique et social (C3 et C4).

|  |  |
| --- | --- |
| **EP1 : Pratique de la vente et des services liés** | |
| **SITUATION S1** : Au lycée | **Nombres de points** |
| **Prestation orale de vente** | **/50** |
| **2 fiches « produit »** | **/20** |
| **Environnement Economique, Juridique et Social (3 fiches)** | **/30** |
| **SITUATION S2 :** en milieu professionnel | **Nombres de points** |
| **Compétences professionnelles** | **/50** |
| **Attitudes professionnelles** | **/10** |
| **Total** | **/160** |

* **La PSE**
* **L’épreuve EP2**

Contenu : évaluer les compétences professionnelles et les savoirs dans les domaines de la réception et de la mise en stock des produits (C1) ainsi que le suivi de l’assortiment (C2).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EP2 : Pratique de la gestion d’un assortiment** | | |
| **Thèmes** | **Durées** | **Nombres de points** |
| **C1 : réceptionner et tenir les stocks** | **30’** | **/40** |
| **C2 : aider au suivi de l’assortiment** | **30’** | **/40** |
| **C1 : réceptionner et tenir les stocks**  **C2 : aider au suivi de l’assortiment** | **45’** | **/40** |
| **Total** | | **/120** |

**Exemple de planification**

**En classe de terminale**

DATES OU PÉRIODES DE CCF

|  |  |
| --- | --- |
| **Dates ou périodes** | **Matières** |
| **Du 15/09 au 20/09** | **EEJS – rédaction 1ère fiche** |
| **Du 07/02 au 10/02** | **EEJS – rédaction 2ème fiche** |
| **21/02** | **EP2** (1ère situation) |
| **Du 11/04 au 14/04** | **EEJS – réalisation 3ème fiche** |
| **21/04** | **EP2** (2e situation) |
| **16/05** | **EP2** (3e situation) |
| **24/05** | **EP1** (prestation orale de vente) |

Vu et pris connaissance le ………………………

Signatures :

Responsable légal : Élève :

**EXEMPLE DE « MINI-GRILLE » de suivi des PFMP en première année**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Attitudes et Compétencesprofessionnelles 1ère année CAP EVS (option B) | **PFMP N° du : …………. au : …………**  Etablissement :  ELEVE :  ENTREPRISE**:** | |
| ATTITUDES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-ETRE) | | |
| OBJECTIFS DE FORMATION | **Acquis/ non Acquis *(1)*** | **Commentaires** |
| 🖛 Adopter une tenue adaptée | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Adopter un comportement adapté | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Respecter les horaires | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Appliquer les consignes | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’impliquer dans son travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’intégrer à l’équipe | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Prendre des initiatives | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| ACTIVITES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-FAIRE) | | |
|  | **Observé / réalisé*(1)*** | **Commentaires** (en autonomie ?, avec maîtrise ?) |
| 🖛 Réception de marchandises | □ / □ |  |
| 🖛 Déballage et mise en rayon | □ / □ |  |
| 🖛 Etiquetage | □ / □ |  |
| 🖛 Mise en valeur et présentation des produits | □ / □ |  |
| 🖛 Vente | □ / □ |  |
| 🖛 Encaissement | □ / □ |  |
| 🖛 Ensachage et emballage | □ / □ |  |
| 🖛 Entretien des locaux | □ / □ |  |
| 🖛 Autre activité : ………………………………. | □ / □ |  |
| 🖛 Commentaires complémentaires |  | |

*Cochez la case correspondante(1)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Entreprise (cachet) | Tuteur  (nom et signature) | Datede la visite de suivi | Professeur chargé du suivi  (nom et signature) |
|  |  |  |  |

**Exemple de méthodologie EEJS à destination des élèves**

**Méthodologie EEJS - élève**

**COMPRÉHENSION DU THÈME**

**Reformuler le thème**

**sous forme de problématique**

**Rechercher des définitions et des synonymes des mots composant le thème**

**Choisir un thème**

**RECHERCHE ET SÉLECTION**

**Prendre connaissance des documents**.

**Sélectionner un ou plusieurs documents.**

**Faire valider**

**le(s) document(s) par l’enseignant.**

**Rechercher**

**des sources pertinentes**

**en lien avec**

**le thème.**

**EXPLOITATION DES DOCUMENTS**

**Formuler ces idées**

**sans paraphraser le texte.**

**Sélectionner les mots les plus pertinents.**

**Identifier les idées essentielles**

**Surligner**

**le vocabulaire en relation avec le thème**

**Souligner les mots inconnus**

**Les définir**

**Le définir**

**1 idée par paragraphe**

**FINALISATION DU TRAVAIL**



**Compléter**

**la**

**fiche documentaire**

**LISTE INDICATIVE DE THÈMES DOCUMENTAIRES EEJS**

**(non exhaustive)**

|  |  |
| --- | --- |
| **THÈMES** | **Exemples** |
| **FICHE N° 1**    **THÈME JURIDIQUE ET SOCIAL**    **Sources d’information :**    - Documents d’entreprise  -    Lieu de stage  -    Chambre de commerce  -    Inspection du travail  -     Greffe du tribunal de commerce  -     Conseil des prud’hommes  -     Caisse d’allocations familiales  -     Sécurité sociale  - Presse spécialisée | * Statut et forme juridique de l’entreprise (*extrait du registre du commerce)* * Les contrats (*transport, vente, travail*) * Les salaires (fiche de paie) * Les conditions de travail (*extrait de convention collective, CHSCT…)* * La durée de travail (*annualisation, plannings, emplois à temps partiel, à temps complet, contrat*…) * Les syndicats (*compte rendu, affichage, élection*…) * La représentation du personnel (*affichage*…) * Les conventions collectives * Les prud’hommes * Le règlement intérieur * La rémunération (*bulletin de salaire, contrat de travail...)* * Système de protection et d’indemnisation des risques sociaux (*accidents du travail*…) * Compte rendu d’une visite au tribunal |
| **FICHE N° 2**    **THÈME ÉCONOMICO-COMMERCIAL**    **Sources d’information :**     * Documents d’entreprise * L’entreprise lieu de stage * ANPE * Chambre de commerce et d’industrie * Presse nationale et régionale * Magazines spécialisés. | * Circuit économique entre l’entreprise et ses partenaires * La classification des biens (catalogue de l’entreprise, bon de commande…) * Le marché de l’entreprise (extrait du fichier client) * Le rôle de l’entreprise (son environnement : fermeture, embauche, partenariat, écologie, aide sociale…) * L’approvisionnement (schéma du circuit d’approvisionnement, facture, bon de commande…) * Les prix (facture, bon de commande, listing de produits avec prix,  marge, devis…) * Les circuits de distribution * La défense des consommateurs (chartes qualité…) |
| **FICHE N° 3**  **Point presse**  **THÈME ÉCONOMIQUE, ET SOCIAL**    **Sources d’information :**     * Presse locale et nationale * Les clés de l’actualité * L’actu * Le magazine de l’emploi * Rebondir * Documents Internet * Capital… | * La monnaie * Les revenus des ménages * La consommation  des ménages * L’épargne * Le chômage * L’emploi (des jeunes, des séniors …) * Le travail (l’organisation, le temps de travail, l’évolution du travail …) * La protection sociale * La fiscalité * Les métiers de la vente (place du travailleur) * L’information et la défense des consommateurs |



**Convocation au CCF - EXEMPLE**

**Exemple de document outil du professeur principal ou de spécialité**

**RUPTURE DE CONVENTION DE STAGE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Période | Magasin | Motif1 | | | Récupération | |
| Absentéisme | Retards | Autre | Magasin | Dates |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. case à cocher

**ABSENCES EN STAGE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Période | Magasin | Nombre de jours d’absence | Récupération | |
| Magasin | Dates |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PARTIE 6**

**QUESTIONS RÉPONSES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thèmes** | **Réponses** |
| **LES PFMP** | |
| Quels lieux de stage ? | L’élève peut réaliser ses PFMP dans des commerces sédentaires (exemples : Galeries Lafayette, Rétif, rayons d’hypermarchés non alimentaires…) ou non. Mais les horaires et les conditions météorologiques rendent la réalisation de la PFMP et le suivi plus délicat dans les commerces non sédentaires (marché).  **Conseil** : en 1ère année, lors de la 1ère PFMP, il est possible que les élèves réalisent leur formation dans une entreprise dans laquelle la relation client/vendeur n’est pas privilégiée (exemples : Camaïeu, Gémo, Promod…) |
| Quelles périodes de stage en première année ? | Le référentiel n’impose pas de découpage. Seule la durée totale doit être de huit semaines.  Un découpage suggéré (2 semaines – 3 semaines – 3 semaines) permet de commencer par une période plus courte afin de se familiariser avec l’entreprise. |
| Qui doit aider l’élève à rechercher son stage ? | Chaque enseignant de l’équipe pédagogique (y compris EPS et arts plastiques) devient « professeur chargé du suivi » et est en charge d’un ou plusieurs élèves (selon les heures effectuées dans la section) et, ce, afin de les aider dans la recherche d’un lieu de stage  Le professeur principal centralise les informations puis établit un tableau de suivi de PFMP. |
| Suivi /  évaluation  des PFMP | Il est nécessaire de distinguer la notion de suivi et d’évaluation. Le suivi du stage relève de l’ensemble de l’équipe pédagogique tandis que l’évaluation est réalisée par le professeur de spécialité. Chaque établissement organise sa répartition des visites. |
| Quelle solution pour que l’élève remette le guide du tuteur ? | Le guide du tuteur peut être remis au responsable du point de vente par l’élève mais ce n’est pas toujours le cas (oubli fréquent).  **Conseil : envoyer le guide du tuteur au magasin, quand la répartition des visites de suivi a été effectuée (ou par un autre moyen à votre convenance).** |
| Comment préparer la PFMP ? | Il est essentiel que le professeur de la spécialité et le professionnel s’assurent de l’adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles. Ainsi, il faut concilier au mieux les objectifs de formation, le développement des compétences et les contraintes de l’entreprise. Indiquer dans le guide du tuteur le(s) tâche(s) à effectuer afin que le tuteur en soit informé et puisse ainsi aider l’élève.  C’est pourquoi il faut aussi sensibiliser les professeurs qui ne sont pas de la spécialité.  **Conseil : interroger l’élève sur les lieux de stage envisagés afin d’éliminer les entreprises inappropriées (par exemple : fleuriste)** |
| Évaluation de la PFMP en  1ère année | En 1ère année, les élèves ne sont pas évalués pour l’examen. Cependant on peut envisager l’utilisation d’une grille de suivi (conférer exemple dans la rubrique documents-outils) pour positionner l’élève et donner du sens à sa PFMP. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L’ÉPREUVE EP1** | | |
| **SITUATION S1 - En établissement de formation** | | |
| Fiches  « produit » | Il est conseillé de réaliser une fiche signalétique afin de situer l’entreprise dans le dossier professionnel. De plus, elle permet de débuter la prestation orale. Ce document n’est pas évalué pour l’examen mais l’enseignant peut quand même le noter pour mettre en valeur le travail de l’élève.  -----------------------------------------------------------------------------------  Lorsqu’il est en entreprise, l’élève complète la fiche « produit » en renseignant la colonne des caractéristiques et prend les produits en photo ou les recherche sur internet.  Les arguments seront rédigés en milieu scolaire.  Rappel : **2 pages maximum**.  -----------------------------------------------------------------------------------  Afin de préparer l’oral, les élèves doivent réfléchir pour chaque fiche produit présentée :   * à une vente additionnelle * à la présentation marchande du produit * à 2 objections possibles et à leur réponse   -----------------------------------------------------------------------------------  **Conseils :**   * **pour un(e) élève dyslexique/dysphasique, présenter la fiche « produit » sous forme de diaporama.** | **Enseignant(s) C.3 et C.4** |
| Comment aider l’élève à réaliser sa prestation orale de vente ? | ***Piste de réflexion :*** L’évaluation s’appuie sur une prestation orale de vente liée à l’une des deux fiches présentées.  **Déroulement de la prestation orale :**  L’élève se présente (nom, prénom, lieu de stage… afin de faciliter cette présentation, on pourra faire réaliser une fiche signalétique succincte qui ne sera pas évaluée dans l’épreuve mais aide le candidat à « entrer » dans son oral).  Le professeur de vente, dans le cadre de son activité habituelle, choisit une des deux fiches «produit » du candidat.  Le professeur de vente précise au candidat le type de client (voir grille EP1/A1) et le ou les mobiles d’achat par rapport au produit retenu.  Le candidat présente son produit. Il transforme les avantages présentés dans la fiche en arguments de vente. (Evaluation en cohérence avec le type de client proposé le jury).  *Questionnement du jury adapté selon la prestation du candidat.*  Typologie de clientèle :   * Homme ou femme (préciser la tranche d’âge) * Naïf, pressé, nerveux, bavard, difficile, réservé, indécis, timide…   Mobile d’achat :   * Selon S.O.N.C.A.S   La photo du produit rend l’oral plus concret. Il est possible de projeter la photo (agrandie) par le biais de la vidéo.  La prestation dure en moyenne 10 à 15 minutes.  **Conseil : prévoir 30 minutes entre chaque candidat.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comment préparer les fiches d’EEJS ? | Il faut demander aux élèves de « collecter » des documents d’entreprise, lors des PFMP, afin de réaliser les fiches.  Par exemple : contrat de travail, contrat d’apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur…  Indiquer aux entreprises que les documents seront utilisés en toute confidentialité. Prévoir de photocopier les documents des élèves pour éviter qu’ils ne les perdent. | **Enseignant(s) EEJS** |
| Temps à prévoir : environ 3 heures   * une heure pour la recherche de document(s) –temps de recherche sur BCDi et sélection du document. * une heure pour l’analyse du document et la recherche du vocabulaire. * une heure pour la saisie informatique et la relecture. |
| **Conseil** : **faire plusieurs entraînements en 1ère année pour créer l’automatisme chez les élèves et ne pas hésiter à en refaire un ou deux en terminale (au début de l’année).** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SITUATION S2 – En milieu professionnel** | | |
| Comment évaluer l’épreuve en milieu professionnel ? | C’est le tuteur et l’enseignant qui évaluent le candidat.  Pour la 2e PFMP : la prestation orale (sketch de vente) se déroule sur l’ensemble de l’assortiment du magasin ou seulement sur un rayon (rayon d’affectation de l’élève ou si le PDV est grand).  Selon les entreprises, toutes les compétences ne sont pas réalisées et les élèves ne doivent donc pas être pénalisés.  **Conseil** : préparer les élèves en les entraînant en milieu scolaire avant leur départ en PFMP.  La grille présente une moyenne des deux évaluations, mais il est plus pertinent de positionner l’élève lors de la première évaluation, de réaliser un sketch de vente lors de la deuxième et d’en dégager au final une tendance (et non une moyenne). | **Enseignant(s) C.1 et C.2** |
| Les attitudes professionnelles manifestées tout au long de chaque PFMP sont évalués d’après les propos du tuteur. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L’ÉPREUVE EP2** | | |
| Quand réaliser les trois situations EP2 ? | Les différentes situations doivent être réalisées quand les élèves sont prêts.  **Conseils : afin d’optimiser la réussite des élèves, il est souhaitable de revoir les thèmes abordés dans les différentes situations quelques jours avant (vocabulaire, exercices, CCF « blanc »). En effet, les élèves oublient vite.**  **Prévoir, éventuellement, d’adapter les sujets aux élèves dyslexiques/dysphasiques.** | **Enseignant(s) C.1 et C.2** |
| **LES RECOMMANDATIONS** | | |
| Répartition des enseignements | Il paraît plus approprié que les compétences C.1 et C.2 soient enseignées par le même professeur et C.3 et C.4 par un autre professeur, voire 2.  **Conseil : veiller à maintenir un travail d’équipe sur la progression et une transversalité.** | |
| **Les recommandation officielles relatives au CCF** | | |
| Faut-il fixer un calendrier des situations d'évaluation en établissement ? | Un calendrier rigide fixé précocément et qui ne prendrait pas en compte le degré de performance des candidats ne saurait être satisfaisant.  Rappelons l'esprit du CCF : **- Objectif :** "Les situations d'évaluation sont mises en place lorsque les acquis de la formation sont significatifs." **- Définition :** une évaluation réalisée par les formateurs "... au moment où ils estiment que les apprenants ont le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation sommative et certificative... Le formateur évalue, quand c'est possible... ceux qui sont réputés avoir atteint les compétences visées par la situation d'évaluation." **- Principe :** Le CCF privilégie "une évaluation individualisée des candidats quand les compétences requises sont atteintes... Les candidats en formation sont évalués dès qu'ils atteignent l'ensemble des compétences correspondant à la situation faisant l'objet du CCF."  Les observations et évaluations formatives informent les formateurs sur le degré de performance des candidats. Les formateurs peuvent donc repérer les candidats qui semblent maîtriser les compétences correspondant à une situation d'évaluation et mettre en place une situation d'évaluation pour ceux-ci. Ceux qui ne sont pas prêts seront évalués plus tard après un complément de formation, si possible en auto-formation partielle afin de ne pas ralentir la progression des autres et en tout état de cause en fin de la période fixée par le règlement de l'examen.  **D'un point de vue pratique,** **il faut estimer une période favorable à l'organisation des évaluations** afin de rester dans le cadre légal de la durée de la formation. Cette modalité introduit une relative souplesse dans la mise en œuvre du CCF et permet, une fois que les compétences sont acquises, de moduler le calendrier des situations d'évaluation.  **Source Eduscol** | |
| Quelles informations faut-il donner aux candidats ? | Les candidats en formation sont **obligatoirement** informés sur les principes du CCF, sur la définition et le coefficient des épreuves, sur le statut et les objectifs de chaque situation d'évaluation, sur les performances attendues et les conditions de déroulement, sur les modalités de notation, sur l'incidence d'une absence à une situation d'évaluation. Lorsque les formateurs jugent que le moment est venu, le candidat en formation est clairement informé de la date de l'évaluation certificative et de ce qui est attendu de lui pour cette situation.  (Source EDUSCOL) | |
| Faut-il convoquer les candidats aux situations d'évaluation ? | Pour chacune des situations d'évaluation, l'information orale, concernant la semaine dans laquelle se déroulera l'évaluation, est confirmée par une inscription dans le carnet de correspondance pour les élèves ou dans le livret d'apprentissage pour les apprentis. Cette confirmation écrite vaut convocation.  (Source EDUSCOL) | |
| Que faire en cas d'absence d'un candidat à une situation d'évaluation ? | L'absence d'un candidat à une ou plusieurs situations d'évaluation constitutives d'une épreuve ou unité donne lieu à l'attribution de la note zéro à chaque situation d'évaluation manquée. Le calcul de la note à l'épreuve ou unité s'effectue alors en fonction, le cas échéant, des notes obtenues.  Deux cas peuvent se présenter : l'absence est justifiée ou n'est pas justifiée. La mise en œuvre du CCF relevant de la compétence du chef d'établissement, il lui appartient d'apprécier le motif de l'absence. a) Absence non justifiée **- L'unité (ou épreuve) comprend plusieurs situations d'évaluation :**  En cas d'absence non justifiée d'un candidat à une situation d'évaluation, les évaluateurs indiquent " absent " sur le document d'évaluation de la situation d'évaluation et lui attribuent la note zéro. Le candidat peut éventuellement améliorer son score par les notes obtenues aux autres situations d'évaluation. En cas d'absence non justifiée d'un candidat à l'ensemble des situations d'évaluation de cette même unité, les évaluateurs indiquent "absent " pour l'unité (ou épreuve) évaluée par contrôle en cours de formation. Le diplôme ne peut lui être délivré.  **- L'unité ou épreuve comprend une seule situation d'évaluation :**  En cas d'absence non justifiée d'un candidat à cette unique situation d'évaluation, les évaluateurs indiquent "absent " pour l'unité évaluée par contrôle en cours de formation. Le diplôme ne peut être délivré. b) Absence justifiée **- L'unité (ou épreuve) comprend une ou plusieurs situations d'évaluation :**  Lorsqu'un candidat est absent pour un motif dûment justifié à une ou plusieurs situations d'évaluation, une autre date doit lui être proposée pour la ou les situation(s) manquée(s).  En cas d'impossibilité (ex. arrêt de longue durée du candidat), la note zéro lui est attribuée - pour la ou les situation(s) manquée(s) - pour la ou les épreuve(s) manquée(s) quand l'absence couvre l'ensemble des situations d'évaluation d'une même épreuve :  Le diplôme peut lui être attribué s'il obtient par compensation la note moyenne requise pour l'obtention du diplôme ;  Dans le cas où le diplôme ne peut lui être délivré, le candidat peut, sur autorisation du recteur, se présenter à des épreuves de remplacement lorsque cette modalité est prévue par le règlement général du diplôme et selon les conditions fixées par ce règlement. L'autorisation peut être accordée pour une ou plusieurs épreuves mais en aucun cas pour des parties d'épreuve.  Dans certaines circonstances, laissées à l'appréciation du recteur, le candidat absent à une ou plusieurs situations d'évaluation - (ex. : candidat hospitalisé qui a suivi les cours par correspondance) - mais qui réintègre l'établissement avant la date des épreuves ponctuelles, peut se présenter aux épreuves en la forme ponctuelle.  (Source EDUSCOL) | |
| Les propositions de notes de l'équipe pédagogique sont-elles définitives ? | Les résultats aux situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note par unité (ou épreuve) qui est faite par l'équipe pédagogique au jury qui reste seul compétent pour arrêter la note finale. La proposition de note présentée au jury est argumentée, notamment au moyen des documents ayant servi à élaborer cette proposition (ex : grille d'évaluation en établissement et en entreprise, documents ayant servi à élaborer le contrat d'évaluation entre l'établissement et l'entreprise).  Les notes définitives sont arrêtées par le jury qui aura communication des documents précités.  (Source Eduscol) | |
| La présence des professionnels aux situations d'évaluation est elle obligatoire ? | Les textes précisent que les professionnels sont **associés** aux différentes situations d'évaluation par CCF des épreuves du domaine professionnel organisées en établissement de formation (Lycée, CFA, GRETA) ou en entreprise.  Le principe "d'association" signifie t-il une présence impérative des professionnels aux situations d'évaluation en établissement ?  Leur participation ne consiste pas nécessairement en la surveillance des épreuves ; l'étalement des situations d'évaluation conduirait à une mobilisation et à une organisation contraignante et excessive à leur égard. La notion d'association implique qu'il y ait collaboration, mais pas obligatoirement une présence physique lors des évaluations en établissement de formation. Cette collaboration consiste principalement à recueillir leur avis en amont sur ce qui caractérise les situations d'évaluation envisagées (caractéristiques de la situation, type d'activité, données, caractère professionnel du travail demandé, poids relatif à accorder à certaines compétences…) puis en final à l'évaluation des candidats…Elle peut prendre diverses formes (rencontre ponctuelle, courrier, mél., fax, téléphone…).  La mobilisation des professionnels s'appuie notamment sur le réseau des conseillers de l'enseignement technologique, les professionnels désignés par les branches et les entreprises partenaires, les professionnels membres des jurys, des tuteurs (professionnels qui, en entreprise, accueillent et forment des candidats scolaires ou de la formation continue), ou des maîtres d'apprentissage (professionnels qui, en entreprise, accueillent et forment des apprentis). Les inspecteurs territoriaux et notamment les IEN-ET chargés de mission auprès des IA-DSDEN peuvent contribuer à l'information et à la mise en réseau des conseillers de l'enseignement technologique et des établissements.  En ce qui concerne l'évaluation en entreprise, ce sont les tuteurs et maîtres d'apprentissage qui ont accueilli les apprenants en entreprise qui participent à la notation conjointe des candidats.  (Source EDUSCOL) | |