



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

RECOMMANDATIONS NATIONALES

EPREUVES DU CAP DISTRIBUTION D'OBJETS ET DE SERVICES A LA CLIENTELE

1 - CALENDRIER DES ÉPREUVES

L'épreuve écrite EP3. A se déroulera selon le calendrier joint en **annexe 1**. Les dates des épreuves pratiques et orales EP1 et EP2 sont laissées à l'initiative de chaque académie.

2 - CENTRES D'EXAMEN

La répartition et la désignation des établissements comme centres d'examen pour les épreuves ponctuelles écrites et pratiques, relèvent de l'initiative académique. Les centres peuvent être ouverts dans des établissements publics ou privés préparant à cette spécialité.

3 - ORGANISATION DE L'EXAMEN

3.1 - Sujets

L'élaboration des sujets de l'épreuve EP1 et EP3.A est à la charge du SIEC qui les transmettra en temps utile à chaque division des examens et concours des rectorats concernés.

Il convient de rappeler aux responsables des centres d'examen qu'ils doivent apporter une attention toute particulière à la réception des sujets (vérifier que tous les documents nécessaires au déroulement des épreuves sont en leur possession) et s'assurer, à la distribution des sujets, que ceux-ci correspondent bien à l'épreuve prévue au calendrier.

3.2 - Préparation des travaux du jury

Seront expédiées dans les centres de correction et de délibération de chaque académie :

- La grille d'évaluation de l'épreuve EP1, CCF ou ponctuel, (modèle en **annexe II**),
- les trois fiches descriptives d'activités de services (modèle en **annexe III**), supports de l'épreuve EP2, et la grille d'évaluation correspondante en CCF ou ponctuel (modèle en **annexe IV**),

Le défaut de présentation des documents, supports des épreuves EP2, rend impossible l'interrogation du candidat et la note zéro lui est attribuée.

3.3 - Mise en œuvre des travaux du jury

Les travaux du jury pour les épreuves EP1 et EP2 respecteront les modalités définies dans la présente circulaire en **ANNEXE V**.

3.4 – Constitution des jurys de correction, d'interrogation et de délibération

3.4.1 - Épreuve EP1 en ponctuel *distribution* :

Les académies constituent la commission d'interrogation composée de 2 personnes par ateliers : un enseignant ou formateur du domaine professionnel concerné et un professionnel. En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un enseignant ou un formateur du domaine professionnel concerné.

3.4.2 - Épreuve EP2 en ponctuel *gestion de la relation client* :

Les académies constituent la commission d'interrogation composée de 2 à 3 personnes : un professionnel compétent du domaine d'activité 4, un ou deux enseignant(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement :

- De la communication professionnelle,
- Et/ou des techniques professionnelles,
- Et/ou de l'environnement économique et juridique.

En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un enseignant ou un formateur du domaine professionnel concerné.

3.4.3 - Épreuve EP3.A en ponctuel *études de situations professionnelles* :

Chaque académie constitue la commission de correction de cette épreuve.

3.4.4 - Jury final de délibération :

Chaque académie constitue le jury de délibération final.



CALENDRIER DES ÉPREUVES

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

DISTRIBUTION D'OBJETS ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Métropole – Réunion – Mayotte

Dates	Horaires / Durée	Épreuves	Coef.	Nature des Épreuves
mardi 11 juin	10 h 00 à 12 h 00	EG1.A – Partie Français	1,5*	écrite
	14 h 00 à 16 h 00	EG2 – Mathématiques - Sciences Physiques et Chimiques	2	écrite
	17 h 00 à 18 h 00	EP3B Prévention santé environnement –	1**	écrite
mercredi 12 juin	14 h 00 à 16 h 00	EP3.A – Étude de situations professionnelles	4**	écrite
À l'initiative de chaque académie	Durée : 2 heures	EP1 – Distribution	5	pratique
A partir du mardi 21 mai 2012	Durée : 30 minutes maximum	EP2 – Gestion de la relation client	5	orale
A l'initiative de chaque académie	Durée : 15 minutes	EG1.B – Partie Histoire-Géographie	1,5	orale
	Durée : 20 minutes	Langue vivante étrangère <u>facultative</u>	***	orale

* EG1 : cette épreuve a un coefficient total de 3 ; elle est composée de 2 parties, le Français (coef 1,5) et l'Histoire-Géographie (coef 1,5) ;

** EP3 : a un coefficient total de 5 dont 1 pour la PSE ;

*** seuls comptent les points au dessus de 10/20.

CAP

Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

GRILLE D'ÉVALUATION EP1 - Distribution

Nom et prénom du candidat :

Établissement de formation :

Entreprise d'accueil :
(raison sociale et adresse)

Note importante : la grille doit être complétée en faisant apparaître une croix (et une seule) dans chaque domaine. Toutes les compétences d'un domaine ne sont pas systématiquement évaluées.

Compétences professionnelles

Activité 1 : La préparation de la distribution

Domaines	TI	I	S	TS
Réceptionner et manutentionner des objets <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de sécurité - Renseigner les documents de transport - Transmettre les anomalies - Ventiler les contenants 				
Classer et ordonnancer la tournée <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les modalités de préparation de la distribution - Identifier les produits traités - Isoler les produits atypiques - Résoudre et/ou signaler les anomalies 				
Prendre en charge les objets à traitement spécifique <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la conformité des objets avec le bordereau récapitulatif et le signer - Signaler sans délai toute divergence et/ou erreur d'affectation - Classer les objets dans l'ordre de la distribution - Mettre les objets en sécurité 				
Charger le moyen de distribution <ul style="list-style-type: none"> - Charger en utilisant les matériels de manutention adaptés 				
Évaluation de l'activité 1	/ 15			

* TI : Très Insatisfaisant / I : Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

Activité 2 : La distribution et/ou la collecte d'objets

Domaines	TI	I	S	TS
Distribuer et collecter <ul style="list-style-type: none"> - Se repérer géographiquement en utilisant une carte ou un bulletin d'itinéraire - Distribuer les objets - Appliquer les règles pour les objets à traitement spécifique - Collecter les objets - Gérer l'imprévu - Utiliser les TIC 				
Recueillir les informations pour la mise à jour des documents <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les modifications et les évolutions repérées dans la tournée - Transmettre les informations 				
Évaluation de l'activité 2				/ 25

Activité 3 : Le retour de distribution

Domaines	TI	I	S	TS
Restituer le déroulement de la tournée <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les informations importantes - Transmettre les informations aux services/personnes concernés - Rendre compte et justifier de la distribution ou de la non-distribution 				
Clôturer la tournée <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les objets non distribués - Vérifier les preuves de distribution - Calculer le solde des encaissements et décaissements - Compléter les documents prévus 				
Proposer des améliorations pour l'organisation de la tournée <ul style="list-style-type: none"> - Définir des solutions simples - Argumenter sa proposition - Transmettre la proposition par écrit ou par oral aux personnes et/ou services concernés 				
Évaluation de l'activité 3				/ 15

Activité 5 : La conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules et la manipulation des matériels utilisés

Domaines	TI	I	S	TS
La prise en main du moyen de locomotion et du matériel <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé - Appliquer les consignes et gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule 				
Les déplacements occasionnés par la distribution <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de sécurité routière - Appliquer les règles d'éco-conduite 				
Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les anomalies et les dysfonctionnements - Renseigner les registres et/ou documents - Informer le responsable des anomalies et des dysfonctionnements constatés 				
La maintenance du véhicule et du matériel <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de contrôle et de maintenance - Assurer l'entretien de 1^{er} niveau du véhicule et du matériel utilisé 				
Évaluation de l'activité 5				/ 15

Compétences comportementales

Domaines	TI	I	S	TS
I. Santé et sécurité au travail <ul style="list-style-type: none"> - Porter les équipements de protection individuelle - Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail - Respecter le matériel, l'équipement - Adopter un comportement éco-citoyen - Refuser le risque - Anticiper les risques 				
II. Aptitude à la communication <ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude professionnelle d'accueil - Adopter sa communication orale à l'interlocuteur - Être factuel, synthétique et précis - Tirer et présenter des conclusions 				
III. Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> - Être rigoureux dans l'application des procédures - Respecter les normes de productivité - Faire preuve de probité, de confidentialité - Faire preuve de ponctualité - Faire preuve d'organisation 				
IV. Efficacité <ul style="list-style-type: none"> - Pratiquer l'entraide, faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective - Faire preuve d'initiative - Faire preuve de réactivité - S'auto-contrôler - Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise 				
Évaluation des compétences comportementales				/ 30

Synthèse de l'évaluation		
Compétences professionnelles (activités 1 + 2 + 3 + 5)	/ 70	
Compétences comportementales	/ 30	

Observations concernant le candidat	Note finale
	/ 20

En aucun cas, ces propositions de notes ne seront communiquées au candidat

Évaluateurs		Date de l'évaluation :	
Nom	Prénom	Fonction ⁽¹⁾	Signature

⁽¹⁾ tuteur, maître d'apprentissage, formateur, enseignant, autre

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle
Fiche descriptive d'activité de services

Intitulé de l'activité de service : 	Nom et prénom du candidat :
	Entreprise d'accueil : (raison sociale et adresse)
	Service d'affectation :
Fiche n° / 3	

Présentation de l'activité	
1	Produit ou service proposé décrivez le produit ou service que vous avez proposé et précisez l'objectif recherché par l'entreprise
2	Contexte dans lequel l'activité s'est déroulée décrivez où, quand, comment et à quel type de client vous avez proposé ce produit ou ce service, ainsi que les relations que vous avez établies avec d'autres services
3	Avantages de ce produit ou service pour le client expliquez quels avantages le client a obtenu du produit ou service que vous lui avez proposé
4	Documents utilisés présentez les documents que vous avez utilisés et leur rôle

Mise en œuvre de l'activité

Déroulement de l'activité

décrivez les différentes étapes : préparation, prise de contact du client, prise de congé du client, suivi...

5

Résultat(s) obtenu(s)

précisez les résultats obtenus (réaction du client, conclusion ou non d'une vente, chiffre d'affaires, satisfaction du client...)

6

Auto-analyse de la situation

Difficultés rencontrées

précisez les problèmes / obstacles / difficultés / incidents que vous avez rencontrés tout au long de cette activité

7

Solutions mises en œuvre

décrivez comment vous avez réglé ces difficultés seul ou en équipe

8

Enseignements à tirer de l'expérience

avec le recul, qu'auriez vous fait différemment pour améliorer le résultat obtenu

9

CAP

Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

GRILLE D'ÉVALUATION
EP2 – Gestion de la relation client

Nom et prénom du candidat :

Établissement de formation :

Entreprise d'accueil :
(raison sociale et adresse)

Note importante : la grille doit être complétée en faisant apparaître une croix (et une seule) dans chaque domaine. Toutes les compétences d'un domaine ne sont pas systématiquement évaluées.

Compétences professionnelles

Domaines	TI	I	S	TS
Préparation de l'activité de service - Préparer les supports nécessaires à la prestation des différents services - Préparer l'argumentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation de l'activité de service - Se présenter au client et préciser l'objet de la visite - Identifier les besoins du client par un questionnement adapté - Proposer au client les produits et services adaptés - Argumenter et promouvoir les produits et services - Conclure et prendre congé - Faire remonter les informations clients et les éventuels dysfonctionnements à son manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en compte d'une réclamation client - Repérer les éléments à l'origine de la réclamation - Reformuler Puis selon la nature de la réclamation, 3 possibilités... - Répondre à la réclamation - Orienter le client vers le service consommateur - Transmettre la réclamation du client à son manager et/ou au service compétent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation des compétences professionnelles	/ 60			

* TI : Très Insatisfaisant / I : Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

Communication professionnelle

Domaines	TI	I	S	TS
V. Qualités de l'exposé <ul style="list-style-type: none"> - Plan - Enchaînement des idées - Rigueur de l'exposé - Clarté des informations - Respect du temps 				
VI. Qualité de l'expression orale <ul style="list-style-type: none"> - Dynamisme - Expression / Élocution - Vocabulaire professionnel 				
VII. Qualité de la communication <ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à convaincre lors des échanges avec le jury - Écoute et compréhension des questions - Esprit d'à-propos et pertinence des réponses 				
Évaluation de la communication professionnelle	/ 40			

Synthèse de l'évaluation	Compétences professionnelles	/ 60
	Communication professionnelle	/ 40

Observations concernant le candidat	Note finale
	/ 20

En aucun cas, ces propositions de notes ne seront communiquées au candidat

Évaluateurs		Date de l'évaluation :	
Nom	Prénom	Fonction ⁽¹⁾	Signature

⁽¹⁾ tuteur, maître d'apprentissage, formateur, enseignant, autre

MISE EN ŒUVRE DES TRAVAUX DU JURY

EP1 : Distribution
Épreuve pratique – coefficient 5
Objectifs et contenus de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer les compétences et les attitudes professionnelles du candidat dans le cadre d'une situation professionnelle, réelle ou simulée, consistant à réaliser une distribution d'objets de correspondances (plis, colis, catalogues et tous autres objets, adressés ou non adressés) pouvant être acheminés vers des destinataires ou vers une zone de chalandise.

La situation ne doit comporter aucun élément exceptionnel mais elle peut comporter des imprévus (erreur d'adresse, destinataire absent, ...). Sont exclus à l'examen les événements tels que panne de matériel, agression, accident, ...

Le candidat doit pouvoir recourir aux matériels et véhicules qu'il a utilisés durant sa formation ou, à défaut, à des matériels et des véhicules dont il est censé connaître le maniement, au regard des exigences du diplôme.

Les compétences évaluées sont celles qui figurent dans les activités 1, 2, 3 et 5 du référentiel de certification à savoir, la réalisation des travaux :

- préparatoires à la distribution ;
- de distribution et/ou de collecte des objets ;
- de retour de distribution ;
- ainsi que l'utilisation des véhicules et des matériels nécessaires.

Formes de l'épreuve
Contrôle en cours de formation

La durée de l'épreuve peut être variable, en fonction des contraintes matérielles liées au déroulement de la situation d'évaluation. Elle ne peut excéder 2 heures (*durée maximale de la situation d'évaluation proprement dite*).

L'épreuve, à caractère pratique, prend appui sur une situation professionnelle de distribution, vécue par le candidat pendant sa formation en milieu professionnel. Elle consiste, pour le professionnel ou le(s) formateur(s) ayant eu en charge la formation du candidat en milieu professionnel, à évaluer en situation réelle de travail, les compétences acquises en matière de distribution (incluant préparation, distribution et retour et/ou collecte) et d'utilisation des véhicules et des matériels nécessaires.

L'organisation matérielle de l'évaluation doit avoir été prévue en collaboration entre l'équipe de formateurs et le(s) professionnel(s).

L'évaluation est conduite au moyen de la grille définie nationalement, cf. **Annexe II**

Cette évaluation doit être conjointe (formateur et professionnel). Elle conduit à l'obtention d'une proposition de note finale qui n'est pas communiquée au candidat.

Forme ponctuelle

D'une durée de 2 heures, y compris le temps laissé au candidat pour prendre connaissance du sujet, l'épreuve ponctuelle consiste en une simulation d'une situation de travail, comportant plusieurs ateliers intégrant les travaux suivants :

- préparation de la distribution ;
- distribution et/ou collecte d'objets ;
- retour de distribution ;
- ainsi que l'utilisation des véhicules et des matériels nécessaires.

Le sujet d'examen précise la nature des ateliers et la liste du matériel nécessaire à l'évaluation sous la forme d'un cahier des charges (matière d'œuvre) remis au centre d'examen préalablement au déroulement de l'épreuve.

Les compétences et les comportements professionnels seront évalués en observant le candidat en situation. Un questionnement complète cette phase d'observation, pendant ou après celle-ci.

Le jury est composé de 2 personnes : 1 enseignant ou formateur chargé de l'enseignement et 1 professionnel.

En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un formateur ou un enseignant du domaine professionnel concerné. Il prend en charge le candidat dès l'accueil et la remise du sujet d'examen, puis l'accompagne au sein des différents ateliers où il l'observe à des fins d'évaluation.

La grille d'évaluation utilisée est la même que celle de l'épreuve en contrôle en cours de formation, définie nationalement, cf. **Annexe II**

En fin d'épreuve, le jury veille à ce que le candidat lui remette tous les documents supports qu'il a utilisés durant les ateliers.

EP2 : Gestion de la relation client Épreuve orale – coefficient 5

Objectifs et contenus de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer les compétences et les attitudes du candidat en matière de communication professionnelle avec un client, dans le cadre d'une activité de service. Elle permet l'évaluation des compétences figurant dans le domaine d'activité 4 du référentiel de certification (La promotion et la mise en œuvre des services de l'entreprise).

L'épreuve prend appui sur un « Dossier d'activités de services » élaboré par le candidat de manière individuelle durant sa formation. Ce dossier comporte 3 « Fiches descriptives d'activités de services », rédigées par le candidat selon un modèle défini nationalement, cf. **Annexe III**. Chaque fiche décrit une activité de service (promotion ou mise en œuvre) de nature différente, à laquelle le candidat a participé, soit en autonomie, soit en compagnie d'un professionnel.

Formes de l'épreuve

Contrôle en cours de formation

L'épreuve orale, d'une durée de 30 minutes, est conduite par l'enseignant (ou le formateur) ayant eu en charge le candidat, dans le cadre de l'enseignement du domaine d'activité 4 du référentiel de certification. Dans toute la mesure du possible, le tuteur professionnel du candidat est associé à l'évaluation.

L'épreuve prend la forme d'un entretien avec le candidat, à partir des situations présentées dans son dossier d'activités de services. Cet entretien peut avoir lieu dès que le dossier du candidat est prêt et que l'enseignant (ou le formateur) estime, en accord avec le tuteur du candidat, que ce dernier maîtrise les connaissances, compétences et attitudes décrites dans le domaine d'activité 4 du référentiel.

L'épreuve peut indifféremment se dérouler dans l'établissement de formation du candidat ou en milieu professionnel.

L'enseignant (ou le formateur) choisit, parmi les 3 activités de services présentées dans le dossier du candidat, celle qui servira de base à l'entretien. Le candidat dispose d'un maximum de 10 minutes pour présenter, sous forme d'un exposé, le contexte organisationnel ainsi que la manière dont il a participé à cette activité.

Les 20 minutes restantes prennent la forme d'un dialogue qui doit permettre au candidat de montrer qu'il maîtrise les connaissances, compétences et attitudes relatives à la communication professionnelle et à la gestion de la relation avec un client. Ces 20 minutes constituent un maximum qui ne doit jamais être dépassé.

L'évaluation est conduite au moyen d'une grille d'évaluation définie nationalement, cf. **Annexe IV**.

Forme ponctuelle

D'une durée de 30 minutes maximum, l'épreuve ponctuelle consiste en un entretien avec une commission composée de deux à trois personnes :

- un professionnel compétent par rapport au domaine d'activité 4,
- un ou deux enseignants (ou formateurs) chargés de l'enseignement :
 - de la « Communication professionnelle »,
 - et/ou des « Techniques professionnelles »,
 - et/ou de « l'Environnement Économique et Juridique ».

En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un enseignant (ou un formateur) du domaine professionnel.

La commission choisit, parmi les 3 fiches descriptives d'activités de services, celle qui sert de support à l'épreuve. Le candidat dispose d'un maximum de 10 minutes pour présenter, sous forme d'un exposé, le contexte organisationnel ainsi que la manière dont il a participé à cette activité.

Les 20 minutes restantes prennent la forme d'un dialogue qui doit permettre au candidat de montrer qu'il maîtrise les connaissances, compétences et attitudes relatives à la communication professionnelle et à la gestion de la relation avec un client. Ces 20 minutes constituent un maximum qui ne doit jamais être dépassé.

La grille d'évaluation utilisée est la même que celle de l'épreuve en contrôle en cours de formation, définie nationalement, cf. **Annexe IV**.

À défaut de dossier, le candidat ne peut pas être interrogé et la note zéro lui est attribuée.

EP3 : Étude de situations professionnelles et PSE
Écrit – coefficient 5 (4 + 1 pour la PSE)

EP 31 – Étude de situations professionnelles – écrit – coefficient 4

Objectifs et contenus de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences et les connaissances des domaines d'activités 1, 2, 3, 4 et 5 du référentiel de certification y compris celles relevant de l'Environnement économique et juridique. qui ne peuvent pas être évaluées de manière pertinente dans les épreuves 1 et 2 (Distribution – épreuve pratique ; Gestion de la relation client – épreuve orale).

Elle vise également à évaluer la capacité du candidat à analyser une ou plusieurs situations professionnelles présentant un caractère exceptionnel et à proposer des solutions adaptées.

L'épreuve est écrite, d'une durée de 2 heures.

Formes de l'épreuve

Contrôle en cours de formation

L'épreuve écrite se présente sous la forme d'une étude de cas, élaborée par l'enseignant (ou le formateur) ayant eu en charge la formation du candidat.

Le sujet de l'épreuve comporte un maximum de 4 dossiers. Chaque dossier présente une situation professionnelle que le candidat est conduit à analyser dans le but de proposer une solution adaptée.

Selon les exigences des différentes parties de l'épreuve, les réponses du candidat peuvent être présentées :

- sous la forme d'un écrit, directement sur le support de l'épreuve, dans un espace prévu à cet effet ;
- sur un support approprié (QCM ou autre).

L'épreuve est proposée au candidat lorsque l'équipe d'enseignants (ou de formateurs) estime que le candidat est prêt à être évalué. La production écrite du candidat est évaluée par les enseignants (ou les formateurs) à partir d'un barème qu'ils ont eux-mêmes élaboré et qui correspond à ce qui peut être attendu à ce niveau de formation.

Forme ponctuelle

Le sujet de l'épreuve comporte un maximum de 4 dossiers. Chaque dossier présente une situation professionnelle que le candidat est conduit à analyser dans le but de proposer une solution adaptée.

Selon les exigences des différentes parties de l'épreuve, les réponses du candidat peuvent être présentées :

- sous la forme d'un écrit, directement sur le support de l'épreuve, dans un espace prévu à cet effet ou sur la copie d'examen ;
- en cochant la ou les cases appropriées (QCM ou autre).

Les productions écrites des candidats sont anonymées.

L'épreuve est corrigée par une équipe pédagogique constituée de toutes les disciplines d'enseignement représentées dans le sujet.

EP 32 – Prévention, santé, environnement – coefficient 1

Recommandations au chef de centres pour EP1 et EP2, forme ponctuelle :

- Préparation des interrogations EP1 et EP2 :

Le responsable du centre d'interrogation veille à :

- demander aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;
- fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;
- vérifier que chaque commission est bien composée d'un enseignant (ou un formateur) chargé des enseignements des activités 1, 2, 3 et 5 et d'un professionnel (à défaut, un second professeur chargé des activités 1, 2, 3 et 5) pour l'EP1 ;
- vérifier qu'un professeur du domaine professionnel est bien convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre d'une commission d'être présent le jour de l'épreuve ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogation les fiches d'évaluation définies nationalement (**annexes II pour EP1 et IV pour EP2**) et les dossiers d'activités de services des candidats (EP2) ;
- prévoir une plage horaire pour permettre aux commissions de lire les dossiers d'activités de services (EP2) des candidats et de préparer les interrogations (au début de chaque demi journée) ;
- prévoir un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation, en début de journée (prise en main des grilles d'évaluation et harmonisation des interrogations) et en fin de journée (concertation pour harmonisation des évaluations).

- Interrogation des candidats EP2 Gestion de la relation client :

Chaque commission d'interrogation doit :

- prendre connaissance des dossiers d'activités de services, choisir la fiche descriptive d'activités de services qu'exposera le candidat et préparer les questions à poser lors de l'entretien ;
- accueillir courtoisement le candidat et lui rappeler le déroulement de l'épreuve ;
- veiller à respecter les temps d'exposé (10 minutes maximum) et d'entretien (20 minutes maximum) ;
- veiller à ne pas interrompre le candidat au cours de son exposé ; en cas de dépassement des dix minutes, la commission l'interrompt ; si le candidat cesse son exposé plus tôt, il s'agit de vérifier qu'il a effectivement terminé avant d'engager l'entretien ;
- éviter tout commentaire ou toute appréciation sur le dossier ou la prestation en présence du candidat ;
- utiliser la grille figurant en **annexe IV** pour évaluer et noter la prestation du candidat.

Rappel : le dossier d'activités de services n'est pas évalué.