académie Poitiers

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

CERTIFICATION INTERMÉDIAIRE
BEP MÉTIERS DE LA RELATION À LA CLIENTELE ET AUX USAGERS
SESSION 2015
Note de cadrage

Cette note s'adresse aux professeurs responsables des **évaluations en CCF** relatives aux épreuves professionnelles de la certification intermédiaire des baccalauréats professionnels
Accueil Relation Clientèle et Usagers, Commerce et Vente

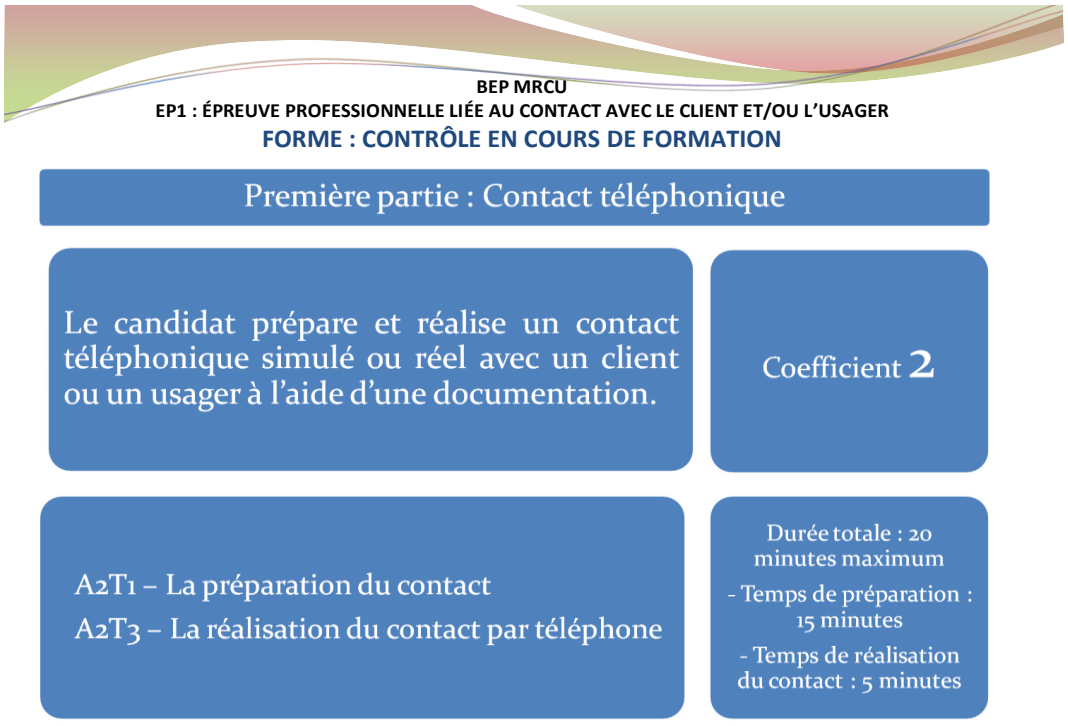
1/ RAPPEL CONCERNANT LES EPREUVES EP1 et EP2

EP1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Objectif de l'épreuve

Apprécier la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'usager.

Contenu de l'épreuve



BEP MRCU
EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER
FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Seconde partie : Contact par écrit	
Le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager à l'aide d'une documentation.	Coefficient 2
A2T1 – La préparation du contact A2T2 – La réalisation du contact par écrit	Durée totale : 40 minutes maximum

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion **d'une** situation professionnelle réalisée **en fin de seconde professionnelle ou au cours du premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel dès que le candidat est prêt.**

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

Objectif de l'épreuve

Apprécier en milieu professionnel l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager.

Apprécier son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve

BEP MRCU
EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE
FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Situation 1 : Pratique des activités en entreprise - Coefficient 5	
Phase 1. Activité «Accueil et information» Réalisation par le candidat d'un accueil et d'une information, réels ou simulés, d'un client ou d'un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.	Coefficient 2
Phase 2. Activité «Vente» Réalisation par le candidat d'une vente réelle ou simulée à un client ou à un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.	Coefficient 3

BEP MRCU

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

Entretien avec la commission d'interrogation, à l'issue de la situation 1, ou le cas échéant en centre de formation.	Coefficient 3
Première phase, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement de l'organisation. **Deuxième phase**, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.	Durée maximale : 15 minutes

Conditions de conformité

La durée des PFMP nécessaires pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de **6 semaines, incluses dans les 22 semaines de PFMP** prévues pour le baccalauréat professionnel

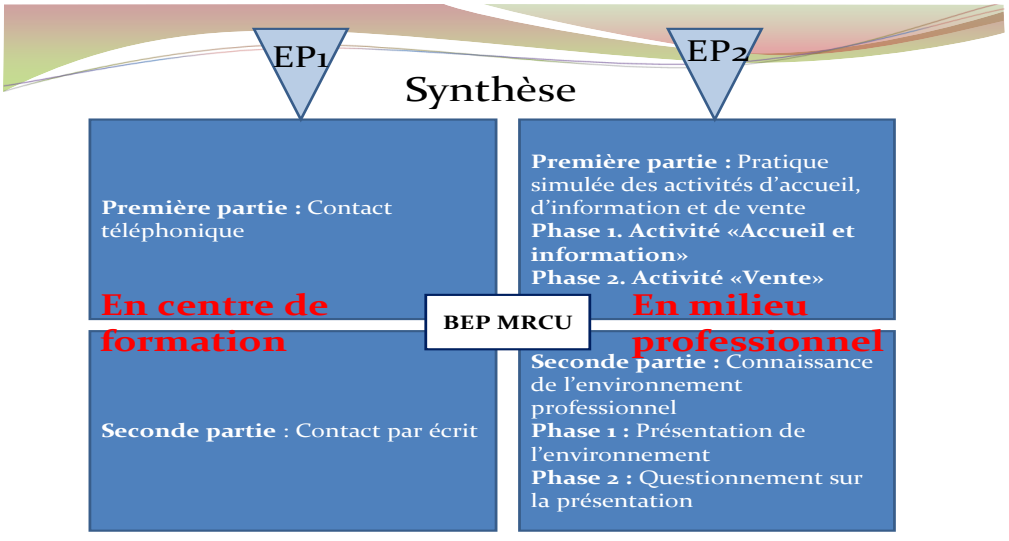
L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion de **deux** situations professionnelles réalisées **en fin de seconde professionnelle ou au cours du premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel dès que le candidat est prêt.**

Le professeur (ou le formateur) chargé de l'enseignement professionnel et le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) se concertent en début de PFMP pour définir les deux phases de la situation d'évaluation qui seront réalisées par le candidat durant sa PFMP.

Le tuteur en entreprise observe les prestations du candidat et positionne les niveaux de compétences atteints.

En fin de PFMP, le professeur de spécialité et le tuteur se concertent sur la base des positionnements effectués et arrêtent conjointement une proposition de note.

Il ne s'agit, en aucun cas de mettre en place une épreuve consistant à évaluer un sketch de vente réalisé entre le professeur d'enseignement professionnel et l'élève.



2/ RAPPEL CONCERNANT LE PRINCIPE D'EVALUATION EN CCF

Le CCF se caractérise par une certification fondée sur des Contrôles réalisés en Cours de Formation portant **sur des compétences terminales.**
Le CCF constitue un mode d'évaluation et de certification à part entière qui s'appuie principalement sur :

- La connaissance précise de l'expérience du candidat par le jury en vue d'une évaluation plus juste ; **il y a donc rupture du principe d'anonymat.**
- La possibilité de procéder à l'évaluation certificative dès lors que le candidat est « prêt ».
  « Etre prêt » pour un candidat signifie disposer d'un stock d'expériences significatives suffisamment important pour prétendre s'engager dans une évaluation certificative des compétences requises. Cela signifie que l'ensemble des candidats d'une même classe peuvent être évalués à des moments différents en fonction de leur degré d'acquisition des compétences
- **L'évaluation au plus près de la formation, dans les lieux familiers du candidat, sous la responsabilité de ceux qui encadrent et accompagnent sa formation**. Il y a donc ici rupture de l'unité de lieu accompagné d'une délégation de responsabilité à un établissement quant à l'organisation de la certification

Fondamentalement, le CCF ne doit pas constituer en soi un travail particulier à réaliser pour l'examen, mais doit être « banalisé », considéré comme une activité habituelle de la formation.
Les objets à certifier s'appuient sur des apprentissages qui se développent progressivement au cours de la formation, la situation d'évaluation CCF n'est pas pour autant assimilée à une évaluation en contrôle continu car le **CCF évalue une et une seule fois une compétence**.

Le CCF doit s'intégrer parfaitement au processus de formation. Cela peut aller d'une épreuve sans durée préétablie où l'évaluation certificative consistera à renseigner une grille nationale au regard des observations et de la connaissance précises que l'on a de l'activité d'un candidat jusqu'à l'organisation d'une situation de formation intégrant une durée de préparation et de prestation/entretien.

En CCF:

Les évaluations sont « proposées » à un jury académique qui se réserve le droit de les modifier notamment en vue d'harmoniser les pratiques. C'est pourquoi la confidentialité des notes (par nature provisoires) est strictement requise. Ce sont les acteurs de la formation qui sont désignés, par délégation, comme acteurs de la certification. C'est ainsi que les commissions d'interrogation, examinateurs, jurys sont constitués par les enseignants/formateurs ayant le candidat en formation. Cette règle peut s'appliquer aux professionnels membres des jurys qui peuvent, dans l'idéal, être ou avoir été les tuteurs du candidat.

3/ LA CONSTITUTION DES DOSSIERS

Dans le cadre de l'évaluation en CCF liée à la certification intermédiaire, les professeurs concernés (binôme ayant en charge la classe depuis la seconde) **ont la responsabilité** de constituer :

- pour chaque élève : un dossier qui sera archivé, conformément à la règlementation, durant 1 an dans l'établissement de formation et ce à l'issue de la session d'examen
- pour la classe : un récapitulatif des notes par élève et par épreuve

Sous chemise Contact Téléphonique → Mise en situation proposée

Sous chemise Contact Téléphonique → Fiche de préparation liée au contact téléphonique

Sous chemise Contact Ecrit → Mise en situation + Documentation fournie, support de l'évaluation

Sous chemise Contact Ecrit → Réalisation de l'écrit du candidat

Grille évaluation EP1

Attestations des 6 semaines de PFMP authentifiées par le chef d'établissement
(1 attestation par entreprise d'accueil)

Document précisant les questions posées dans le cadre de la situation 2
(à partir de la session 2012)

Grille d'évaluation EP2

Compte tenu des principes du CCF, les mises en situation proposées et présentées pour la certification pourront être différentes d'un élève à l'autre, le principal étant qu'elles soient représentatives des compétences à évaluer (Cf définition des épreuves BEP MRCU)

Document récapitulatif des notes proposées par classe :
L'ensemble des dossiers élèves de la classe sera accompagné d'un document récapitulatif des notes qui prendra la forme **du fichier Excel joint à cette note.**

Ce document sera complété de façon numérique, conjointement par les professeurs responsables et envoyé avant le 20 février 2015, par courriel, à l'adresse suivante :
Catherine.mazelier@ac-poitiers.fr

L'ensemble des documents relatifs à l'évaluation en CCF sera archivé, conformément à la règlementation, pendant 1 an dans l'établissement de formation et ce, à l'issue de la session d'examen.

Les élèves relevant de passerelles secondes générales ou technologiques n'ont pas l'obligation de passer le BEP MRCU. Ils peuvent s'ils le souhaitent s'inscrire sous la forme ponctuelle.

Bon courage à tous

Catherine MAZELIER
IEN économie Gestion
Filière Vente