

# Définition des épreuves

## EP1 – épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

Coefficient 4

### Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à 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'utilisateur.

### Contenu de l'épreuve

L'épreuve évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers ».

### Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés à l'activité A2 et s'appuie sur les critères suivants :

- l'aptitude à rendre compte de ses travaux et à les situer dans un contexte professionnel ;
- la justification de la démarche professionnelle et des moyens mobilisés ;
- l'aptitude à rechercher, à sélectionner et à exploiter des informations utiles ;
- la qualité et la pertinence des travaux écrits présentés ;
- la qualité de la communication téléphonique ;
- le professionnalisme du comportement ;
- la maîtrise des fonctionnalités des logiciels bureautiques, de gestion commerciale ou de PréAO ;
- la pertinence du choix des outils et de leurs fonctionnalités ;
- la capacité d'écoute et de dialogue, la pertinence des réponses.

### Formes d'évaluation

#### Contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion d'une situation d'évaluation réalisée en fin de classe de seconde professionnelle ou au cours du premier semestre de la classe de première de baccalauréat professionnel, dès que le candidat est prêt. La situation se subdivise en deux parties et se déroule en centre de formation au cours des activités courantes.

*Première partie : contact téléphonique (coefficient 2 ; durée totale : 20 minutes maximum)*

- Temps de préparation : 15 minutes.
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes.

À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel avec un client ou un usager.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

- A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact
- A2T3 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

*Seconde partie : contact par écrit (coefficient 2 ; durée totale : 40 minutes maximum)*

À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T2 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

### **Forme ponctuelle**

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale orale et écrite. L'épreuve se subdivise en deux parties et se déroule en centre d'examen.

*Première partie ponctuelle orale : contact téléphonique (coefficient 2 ; durée totale : 20 minutes maximum)*

– Temps de préparation : 15 minutes.

– Temps de réalisation du contact : 5 minutes.

À partir d'une situation professionnelle proposée par la commission d'interrogation et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé avec un client ou un usager. La commission est composée d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client ou de l'usager.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T3 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

*Seconde partie ponctuelle écrite : contact par écrit (coefficient 2 ; durée totale : 40 minutes maximum)*

À partir d'une situation professionnelle accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un ou plusieurs contacts écrits avec un client ou un usager.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T2 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

## **EP2 – pratique de l'accueil, de l'information et de la vente**

Coefficient 8 (+ 1 PSE)

### **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve pratique en milieu professionnel vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager. Elle vise également à apprécier son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

### **Contenu de l'épreuve**

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités suivantes :

Activité A1 – Accueil et information du client ou de l'usager

Activité A3 – Conduite d'un entretien de vente

## Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés aux activités A1 et A3 et s'appuie sur les critères suivants :

- la qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil ;
- la qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur ;
- le comportement professionnel ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente ;
- la qualité de l'expression et sa conformité aux règles et usages professionnels ;
- l'aptitude à transmettre des informations et à rendre compte ;
- la maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations.

## Conditions de conformité à la réglementation sur les PFMP

La durée de la PFMP nécessaire 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.

## Formes de l'évaluation

### Contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées en fin de classe de seconde professionnelle ou durant le premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel, dès que le candidat est prêt. Les deux situations se déroulent en milieu professionnel lors des PFMP ; le cas échéant, la seconde situation d'évaluation peut se dérouler en centre de formation.

#### *Situation 1 : pratique des activités en entreprise (coefficient 5)*

Elle comporte deux phases.

- **Phase 1** – Activité « Accueil et information » (coefficient 2)

Elle s'appuie sur la 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.

- **Phase 2** – Activité « Vente » (coefficient 3)

Elle s'appuie sur la 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.

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 par celui-ci dans les activités d'accueil, d'information et de vente. Lors de son passage en entreprise 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 pour cette situation d'évaluation.

#### *Situation 2 : connaissance de l'environnement professionnel (coefficient 3 ; durée maximale : 15 minutes)*

Cette situation s'appuie sur un entretien avec une commission d'interrogation composée du professeur de spécialité et, dans la mesure du possible, du tuteur en entreprise. Elle se déroule en milieu professionnel, à l'issue de la situation 1 ou, le cas échéant, en centre de formation.

**Dans une première phase**, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation dans laquelle il a accompli sa PFMP (structure, clientèle, offre, marché).

Dans une deuxième phase, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

### Forme ponctuelle

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale, pratique et orale. L'épreuve se déroule en centre d'examen. La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Elle comporte deux parties successives :

*Première partie : pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (coefficient 5 ; durée : 30 minutes)*

Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux simulations de 15 minutes chacune. La première est relative à l'activité d'accueil et d'information et la seconde à l'activité de vente. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client.

La commission détermine préalablement le contexte des simulations proposées au candidat.

*Seconde partie : connaissance de l'environnement professionnel (coefficient 3 ; durée : 15 minutes)*

Cette partie s'appuie sur un entretien avec la commission d'interrogation. Elle se déroule, à l'issue de la première partie et comporte deux phases :

Dans une première phase, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation (structure, clientèle, offre, marché).

Dans une deuxième phase, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

## Prévention – Santé – Environnement

Coefficient 1

L'évaluation de « prévention – santé – environnement » (PSE) est intégrée à l'épreuve EP2. Elle est notée sur 20 points. Elle porte sur les modules 1 à 7 de l'annexe à l'arrêté du 10 février 2009 relatif au programme d'enseignement de Prévention – Santé – Environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

### Objectifs de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités du candidat à :

- conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème ;
- mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques ;
- proposer et justifier les mesures de prévention adaptées.

L'évaluation porte notamment sur :

- le respect des étapes de la démarche mise en œuvre ;
- l'exactitude des connaissances ;
- la pertinence et le réalisme des solutions proposées.

### Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation (noté sur 20)

Le contrôle en cours de formation est organisé à partir de deux situations d'évaluation. Chaque situation d'évaluation est notée sur 10 points.

*Première situation d'évaluation : écrite* (durée : 1 heure)

Elle permet en fin de seconde professionnelle l'évaluation par sondage des compétences des modules 1 à 5 des référentiels pour les baccalauréats professionnels (santé et équilibre de vie, alimentation et santé, prévention des comportements à risques et des conduites addictives, sexualité et prévention et environnement économique et protection du consommateur). Le sujet comporte plusieurs questions indépendantes ou liées sur les modules correspondants. Il permet d'évaluer des capacités et des connaissances. À partir d'une situation de la vie quotidienne, le candidat doit notamment mettre en œuvre une démarche de résolution de problème.

*Deuxième situation d'évaluation : écrite* (durée : 1 heure)

Elle permet, au plus tard à la fin du premier semestre de la première professionnelle, l'évaluation par sondage des compétences et des connaissances des modules 6 et 7 (gestion des ressources naturelles et développement durable, et prévention des risques). Elle prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle accompagnées d'une documentation.

**Épreuve ponctuelle** (notée sur 20 ; durée : 1 heure)

Le sujet se compose de deux parties indépendantes, l'une correspondant à l'évaluation des modules 1 à 5, l'autre correspondant à l'évaluation des modules 6 et 7. Chaque partie, notée sur 10 points, comporte plusieurs questions indépendantes ou liées sur les modules correspondants.

*Première partie*

Le sujet comporte plusieurs questions indépendantes ou liées sur les modules correspondants. Il permet d'évaluer des capacités et des connaissances. À partir d'une situation de la vie quotidienne, le candidat doit notamment mettre en œuvre une démarche de résolution de problème.

*Deuxième partie*

Le sujet comporte plusieurs questions indépendantes ou liées sur les modules correspondants. Il permet d'évaluer les connaissances relatives à l'environnement et aux risques. Le candidat dispose de documents ressources lui permettant de proposer une démarche de prévention.

## **EG1 – français, histoire – géographie et éducation civique**

Coefficient 6

### **Objectifs de l'épreuve**

La partie de l'épreuve portant sur le français permet de vérifier, à l'issue de la première professionnelle, l'acquisition des trois compétences citées dans le programme d'enseignement du français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel :

- entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- devenir un lecteur compétent et critique ;
- confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle.

La partie de l'épreuve portant sur l'histoire – géographie – éducation civique vise à apprécier le niveau des connaissances et capacités acquises par le candidat au cours de la première professionnelle dans les sujets d'étude choisis parmi ceux prévus par le programme d'enseignement de l'histoire – géographie – éducation civique.

### **Modes d'évaluation**

**Épreuve ponctuelle écrite** (notée sur 20 ; durée : 3 heures)

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire – géographie – éducation civique) sont évaluées à part égale sur 10 points.

*Première partie : français (durée : 1 heure 30)*

À partir d'un texte littéraire et/ou d'un document, le candidat répond, par écrit, à des questions de vocabulaire et de compréhension. Il rédige ensuite un texte qui peut être une écriture à contraintes (suite de texte, récit, portrait, écriture à la manière de...) ou une écriture argumentative (20 à 25 lignes).

*Deuxième partie : histoire – géographie – éducation civique (durée : 1 heure 30)*

L'épreuve consiste en un questionnaire à réponses courtes (cinq à dix lignes) ou à choix multiples qui porte sur des sujets d'étude et sur des situations définies dans le programme de première professionnelle. Deux questions sont posées en histoire, deux en géographie et une en éducation civique. Les questions peuvent comporter un support documentaire (texte, image, carte...).

En histoire, une question est posée sur un des cinq sujets d'étude obligatoires et une autre sur une situation relevant de l'un des quatre autres sujets d'étude. Cette seconde question est choisie par le candidat parmi trois questions correspondant chacune à une situation de ce sujet d'étude.

En géographie, une question est posée sur un des quatre sujets d'étude obligatoires et une autre sur une situation relevant de l'un des trois autres sujets d'étude. Cette seconde question est choisie par le candidat parmi trois questions correspondant chacune à une situation de ce sujet d'étude.

En éducation civique, une question est posée sur le thème obligatoire du programme.

Les questions d'histoire sont notées sur 4 points, les questions de géographie sur 4 points, la question d'éducation civique sur 2 points.

**Contrôle en cours de formation** (noté sur 20)

Les situations d'évaluation de français sont notées sur 10 et celles d'histoire – géographie – éducation civique également sur 10.

*Français*

Les deux situations d'évaluation prennent place à deux moments distincts du cursus de formation. Elles sont référées à des sujets d'études inscrits au programme des classes de baccalauréat professionnel.

• **Situation 1 – Lecture** (durée : 50 minutes)

À la fin d'une séquence pendant laquelle une œuvre ou un groupement de textes ont été étudiés, le professeur propose un support nouveau (texte ou document iconographique) qui peut être pris dans l'œuvre étudiée, qui peut être pris dans ce qui précède ou ce qui suit un extrait étudié dans le groupement de textes, qui peut être un texte ou un document iconographique nouveau en lien avec la séquence dans laquelle s'insère l'évaluation.

Le candidat répond par écrit à trois consignes de travail. Il dispose de l'ensemble de ses documents (les textes lus, l'œuvre, ses notes de cours, des enrichissements de son choix, des travaux personnels...).

Deux consignes de travail visent à vérifier la capacité du candidat à construire le sens du texte :

- compréhension du sens explicite d'un élément du texte : la question porte sur le lexique, un fait de langue, un effet d'écriture... ;
- interprétation : la question porte sur un élément du texte ou sur l'ensemble du texte en rapport avec le champ littéraire inscrit au programme de l'objet d'étude.

Une troisième consigne de travail invite le candidat à choisir, dans l'œuvre ou dans le groupement de textes étudiés, un texte ou un document iconographique qui lui a particulièrement plu ou qui l'a particulièrement frappé, et à expliquer son choix en une dizaine de lignes.

Le candidat dispose d'une fiche élaborée par le professeur précisant les critères d'évaluation : connaissances relevant du champ littéraire et du champ linguistique et capacités de lecture, définies par le référentiel de certification.

• **Situation 2. Écriture** (durée : 50 minutes)

À la fin d'une séquence pendant laquelle une œuvre ou un groupement de textes ont été étudiés, le professeur propose une consigne qui peut être :

- soit une contrainte d'écriture prenant appui sur un des supports étudiés pendant la séquence ;
- soit une question engageant une écriture argumentative en rapport avec la séquence.

Le candidat rédige un texte de 30 à 40 lignes. Il dispose de l'ensemble de ses documents (les textes lus, l'œuvre, ses notes de cours, des enrichissements de son choix, des travaux personnels...).

*Histoire – géographie :*

Le contrôle est organisé en deux situations d'évaluation qui prennent place à deux moments distincts du cursus de formation. Chaque situation comporte deux parties.

• **Situation 1** (durée : 1 heure)

- Première partie : en histoire, trois ou quatre questions de connaissance portant sur un des sujets d'étude.
- Deuxième partie : en géographie, commentaire d'un ou deux documents.

• **Situation 2** (durée : 1 heure)

- Première partie : en géographie, trois ou quatre questions de connaissances portant sur un sujet d'études.
- Deuxième partie : en histoire, commentaire d'un ou deux documents.

## **EG2 – mathématiques**

Coefficient 4

### **Objectifs de l'épreuve**

L'épreuve en mathématiques est destinée à évaluer la façon dont les candidats ont atteint les grands objectifs visés par le programme de mathématique fixé par l'arrêté du 10 février 2009 pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel :

- former à l'activité mathématique par la mise en œuvre des démarches d'investigation et de résolution de problèmes ;
- apprendre à mobiliser les outils mathématiques dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- entraîner à la lecture active de l'information, à sa critique, à son traitement en privilégiant l'utilisation des TIC ;
- développer les capacités de communication écrite et orale.

### **Modes d'évaluation**

**Contrôle en cours de formation** (noté sur 20 points ; durée : 1 heure)

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation en mathématiques notée sur 20 et fractionnée dans le temps en deux séquences, chacune notée sur 10. Chacune des séquences se déroule quand le candidat est considéré comme prêt à être évalué à partir des capacités du référentiel de compétences. La première séquence doit cependant pouvoir être organisée avant la fin du deuxième semestre de la seconde professionnelle et la deuxième au plus tard à la fin du premier semestre de première professionnelle.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

Cette évaluation en mathématiques est d'une durée totale de 1 heure environ pour l'ensemble des deux séquences.

L'évaluation est conçue comme un sondage probant sur des compétences du référentiel.

Chaque séquence comporte un ou deux exercices avec des questions de difficulté progressive. Les sujets portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'un des exercices comporte une ou deux questions dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices par les candidats. La présentation de la résolution de la (des) question(s) utilisant les TIC se fait en présence de l'examineur. Ce type de questions permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. Le candidat porte ensuite par écrit sur une fiche à compléter les résultats obtenus, des observations ou des commentaires.

#### **Épreuve ponctuelle** (notée sur 20 points ; durée : 1 heure)

Le sujet se compose de deux ou trois exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des capacités mentionnées dans le référentiel de BEP.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec d'autres disciplines, un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Un exercice au moins concerne l'utilisation de TIC. Dans ce cas, l'énoncé est adapté au contexte des programmes et aux modalités de l'épreuve : certains éléments qui pourraient être nécessaires (copies d'écran, résultats de calculs...) sont fournis sur papier avec le sujet.

#### **Instructions complémentaires pour l'ensemble des types d'épreuves (contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle)**

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet. La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti.

Si des questionnaires à choix multiple (QCM) sont proposés, les modalités de notation doivent en être précisées. En particulier, il ne sera pas enlevé de point pour les réponses fausses.

La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies.

#### **Calculatrices et formulaires**

L'emploi des calculatrices est autorisé dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Il est ainsi précisé qu'il appartient aux responsables de l'élaboration des sujets de décider si l'usage des calculatrices est autorisé ou non. Ce point doit être précisé en tête des sujets.

Il n'est pas prévu de formulaire officiel. En revanche, les concepteurs de sujets peuvent inclure certaines formules dans le corps du sujet ou en annexe, en fonction de la nature des questions.

#### **Remarques sur la correction et la notation**

Les concepteurs de sujets veilleront, dans leurs propositions, à mettre en évidence les objectifs et les capacités ou compétences visées.

Les consignes de correction devront permettre aux correcteurs de prendre réellement et largement en compte, dans l'appréciation des copies la démarche critique, la cohérence globale des réponses.

Les examinateurs et les correcteurs ne manifesteront pas d'exigences de formulation démesurées, et prêteront une attention particulière aux démarches engagées, aux tentatives pertinentes, aux résultats partiels.

## **EG3 – éducation physique et sportive**

Coefficient 2

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal prévus pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles.