



ACADÉMIE DE NORMANDIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rectorat Division des Examens et Concours Bureau des examens professionnels

Caen, le 19/02/2024

Affaire suivie par :

Mme JANVIER Orlane (Sujets)
M DOLLÉ Yohann (Organisation)
Mme DÉMARD Isabelle (Gestionnaire)
Tél. 02 32 08 93 65
Tél. 02 32 08 95 69
Tél. 02 32 08 93 08
Mél. dec-sujets-rouen@ac-normandie.fr
Mél. dec-pro1@ac-normandie.fr
Mél. dec-pro13@ac-normandie.fr

Laurent MUSSARD
D.E.C / Chef de division

à

Mesdames et Messieurs les Recteurs
Division des Examens et Concours

Monsieur le Directeur du SIEC

Rectorat de la région académique Normandie
25, rue de Fontenelle
76037 Rouen cedex

CIRCULAIRE

Objet : CAP « Opérateur/Opératrice de Service – Relation Client et Livraison »

Session 2024

Arrêté de création du 30 mai 2017 – JO du 22 juin 2017 - NOR : MENE1712388A

Arrêté du 4 juillet 2018 – JO du 28 juillet 2018 - NOR : MENE1818682A

J'ai l'honneur de vous transmettre les instructions relatives à l'organisation du CAP
« **Opérateur/Opératrice de Service – Relation Client et Livraison** »

1. Les sujets

La division des examens et concours est chargée du pilotage national des sujets du certificat d'aptitude professionnel Opérateur/Opératrice de Service - Relation Client et Livraison (CAP OS-RCL)

La DEC de l'académie de Normandie est chargée de l'élaboration des sujets de l'épreuve EP3.B – phase 1, phase 2 et phase 3 sous la forme ponctuelle.

Les sujets EP3.B vous parviendront via l'application SEFIA. Il vous appartiendra de les dupliquer en nombre et d'en assurer la distribution dans les centres relevant de votre compétence géographique.

L'élaboration des sujets et l'organisation des épreuves orales, EP1 et EP2, sont laissées à l'initiative de chaque académie, tout en veillant au respect des consignes données dans cette circulaire.

En annexes, les grilles d'évaluation nationales sont à utiliser impérativement afin de respecter le règlement d'examen du CAP OS-RCL.

En cas de difficulté pendant le déroulement des épreuves, vos services, uniquement, pourront prendre contact avec le bureau des sujets de l'enseignement professionnel de la DEC :

Orlane JANVIER : 02 32 08 93 65
Courriel : dec-sujets-rouen@ac-normandie.fr

Florence NEVEU : 02 32 08 95 57
Courriel : dec-sujets6-rouen@ac-normandie.fr

2. Les centres d'examens

Des centres d'examens pourront être ouverts dans les lycées professionnels publics où une section préparant au certificat d'aptitude professionnel spécialité opérateur/opératrice de service - relation client et livraison est implantée.

Les élèves des lycées privés sous contrat et les candidats des centres de formation d'apprentis auront la possibilité de passer les épreuves dans leur établissement d'origine lorsque celui-ci aura été désigné par vos soins comme centre d'examen annexe au sein de votre académie.

3. Le calendrier

Les épreuves se dérouleront conformément au calendrier joint en **annexe 1**.

4. Le déroulement des épreuves

Épreuve EP1 – Relation client et proposition de produits et de services

Évaluation en mode ponctuel

Cette épreuve orale s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux situations qui s'enchaînent :

- Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service
- Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique

Le jury se compose obligatoirement d'un professeur ou formateur de la spécialité et d'un professionnel des métiers de la relation client. Il interroge la situation 1 et la situation 2.

Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service

Le candidat remet à la date fixée par le recteur d'académie un document authentique (ou reconstitué) d'un produit ou d'un service de l'organisation dans laquelle il a évolué. Le jury se concerta pour définir un nouveau contexte prenant en compte l'organisation et le produit ou le service présenté.

Le responsable de centre veillera à ce que les candidats disposent de 15 minutes pour prendre connaissance de la situation professionnelle proposée par le jury via le document de cadrage en **annexe 2.6**. Au cours de cette préparation, tous les documents internes à l'organisation, en lien avec le produit et/ou le service présenté, peuvent être utilisés par le candidat.

Un modèle de fiche de produit ou de prestation de services est mis à la disposition des centres de formation et des candidats individuels en **annexe 2.1**.

La grille d'évaluation de cette première situation est communiquée en **annexe 2.3**.

La situation professionnelle proposée par le jury d'interrogation doit permettre d'évaluer :

- ✓ Obligatoirement la compétence 3 « Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle » ;
- ✓ Et une seconde compétence choisie entre la compétence 2 « Préparer l'entretien et entrer en contact avec le client tout en respectant les procédures, consignes et règles de mise en place de la communication professionnelle » et la compétence 5 « Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente en se préoccupant du client et de sa satisfaction ».

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique

Cette partie s'appuie sur un entretien avec les membres du jury d'interrogation. Elle se déroule à l'issue de la première partie (situation 1) et s'appuie sur un document interne à l'organisation dans laquelle le candidat a évolué.

Le candidat remet, à la date fixée par le recteur d'académie, un support interne de l'organisation (document, photographie, capture d'écran, support informatique...) présentant un moyen technologique utile à l'information et à la communication avec le client. Ce support sert à la présentation et au questionnement.

Un modèle de fiche portant sur la connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique est mis à la disposition des centres de formation et des candidats individuels en **annexe 2.2**.

La grille d'évaluation de cette deuxième situation est communiquée en **annexe 2.4**. Cinq critères au moins par compétence doivent être évalués.

À l'issue de ces deux situations et après avoir complété les annexes 2.3 et 2.4, les membres du jury doivent impérativement compléter la grille récapitulative de notation présentée en **annexe 2.5**.

En l'absence des documents supports à l'évaluation pour l'une et/ou l'autre des situations, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro à l'une et/ou l'autre des deux situations correspondantes.

Évaluation par contrôle en cours de formation

Les membres de la commission d'évaluation se compose obligatoirement d'un professeur ou formateur de la spécialité et d'un professionnel des métiers de la relation client. Les deux situations d'évaluation peuvent être réalisées successivement ou en deux temps différés.

Les grilles d'évaluation de chacune des deux situations sont communiquées respectivement en **annexe 2.7** et en **annexe 2.8**. En fin d'année, et avant la date de remontée des notes en CCF, la commission d'interrogation complète la grille récapitulative de notation présentée en **annexe 2.9**.

A l'issue, de la situation d'évaluation, les membres de la commission constituent un dossier (documents transmis par le candidat, document de cadrage du contexte et grille d'évaluation, **annexe 2.9**, complétée) pour chaque candidat.

En l'absence des documents supports à l'évaluation pour l'une et/ou l'autre des situations, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro à l'une et/ou l'autre des deux situations correspondantes.

Épreuve EP2 – Logistique et préparation de livraison

Évaluation en mode ponctuel

Le candidat remet à la date fixée par le recteur d'académie un document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel en **annexe 3.1** ou des expériences professionnelles présenté en **annexe 3.2**.

Ce document est renseigné conjointement par le(s) tuteur(s) ou le maître d'apprentissage ou l'employeur et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel ayant assuré le suivi du candidat lors de sa formation en milieu professionnel.

Il est renseigné par le candidat lui-même lorsque ce dernier ne dépend pas d'un établissement de formation.

Le responsable de centre veillera à ce que les candidats disposent de 5 minutes pour prendre connaissance du contexte ou de la situation professionnelle lui permettant de présenter des activités afin de démontrer qu'il sait mobiliser les compétences constitutives choisies via le document communiqué en **annexe 3.4**. (Le récapitulatif des compétences et compétences constitutives est présenté en **annexe 3.3**). La grille d'évaluation est communiquée en **annexe 3.5**.

En l'absence des documents supports à l'évaluation, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro.

Évaluation par contrôle en cours de formation

Les documents de cette épreuve, support de l'évaluation, sont présents en **annexe 3.1** (document récapitulatif des PFMP), en **annexe 3.2** (document récapitulatif de l'expérience professionnelle), **annexe 3.3** (document récapitulatif des compétences et compétences constitutives) et **annexe 3.4** (descriptifs des contextes et/ou des situations professionnelles). La grille d'évaluation de cette épreuve figure en **annexe 3.6**.

Epreuve EP3 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport

Cette épreuve comprend deux situations d'évaluation :

Situation 1 : conduite d'un véhicule de catégorie B

Situation 2 : évaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

Situation 1 : conduite d'un véhicule de catégorie B

Evaluation en mode ponctuel

Les candidats déjà titulaires du permis B sont dispensés de cette épreuve.

Les autres candidats se présentent à l'épreuve pratique du permis B, après avoir validés en amont l'épreuve théorique générale (ETG). Les candidats réalisent l'ETG et la phase pratique telles que définies par le ministère en charge des examens du permis de conduire.

Le résultat de l'ETG est consigné sur un dossier spécifique renseigné par l'enseignant ou le formateur habilité. Ce dossier intitulé « Synthèse des avis » est communiqué en **annexe 4.1**.

En cas de résultat défavorable, le candidat doit se présenter aux séances de rattrapage, celles-ci n'étant pas limitées en nombre. Chaque académie prévoit le nombre de séances de rattrapage qu'il leur est matériellement possible d'organiser en fonction du calendrier de passage des épreuves.

L'épreuve pratique du permis B se déroule dans le centre de formation. Cette épreuve ne fait pas l'objet d'une note mais d'une mention « validée » ou « non validée » sur le bordereau de notation.

La grille d'évaluation de cette épreuve est communiquée en **annexe 4.2**. Cette grille est renseignée par l'expert en charge de l'examen et archivée dans le dossier « Synthèse des avis ».

Rappel : s'agissant d'une épreuve ponctuelle, une seule présentation à cette épreuve est possible.

L'épreuve n'étant pas une épreuve obligatoire pour l'obtention du CAP, son organisation pour les candidats individuels est laissée à l'initiative de chaque académie.

Évaluation par contrôle en cours de formation

La commission d'évaluation se compose obligatoirement de l'expert en charge des examens du permis de conduire, d'un enseignant de la conduite routière et si possible d'un professionnel.

L'évaluation se déroule au cours de la dernière année de la formation. L'expert en charge des examens de permis de conduire est le seul juge de la qualité de la prestation de conduite du candidat. Il complète la grille d'évaluation communiquée en **annexe 4.2** et positionne un avis (favorable ou insuffisant).

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

Les documents produits par l'expert en charge des examens du permis de conduire

Le dossier spécifique intitulé « synthèse des avis » en **annexe 4.1**.

Rappel : l'épreuve n'étant pas une épreuve obligatoire pour l'obtention du CAP OS -RCL, toutes les autres épreuves doivent être mises en place pour le candidat.

Obtention du titre du permis de conduire

Si l'expert en charge des examens de permis de conduire a validé favorablement la situation 1 (conduite d'un véhicule de catégorie B), le candidat doit faire la demande au préfet du département dans lequel il est domicilié, au moyen du télé-service « demande de permis de conduire », via le portail ANTS.

Toutefois, les diplômes énoncés à l'article 1er de l'arrêté du 18 juin 2018 peuvent être remplacés par un relevé des notes obtenues aux épreuves du diplôme délivré par le recteur d'académie.

Situation 2 : Évaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

Evaluation en mode ponctuel

Cette situation d'évaluation comprend 3 phases :

Phase 1 : Prise en charge du moyen de transport

Phase 2 : Réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport et remise en conformité

Phase 3 : Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter

Phase 1 : le candidat réalise, à partir d'une liste prédéfinie, les vérifications avant départ sur un véhicule de transport de catégorie B.

Phase 2 : à partir des moyens et de données (documentation, outillage ...) et en présence d'un moyen de transport, le candidat doit identifier un dysfonctionnement simple et proposer une remise en conformité.

Phase 3 : à partir d'une mise en situation, présentée sous forme d'étude de cas, le candidat doit vérifier la compatibilité des produits à transporter au regard du véhicule mis à disposition.

Les phases 1, 2 et 3 n'étant pas dissociées, pour assurer le bon déroulement de cette épreuve, il convient de prendre connaissance de la note à l'attention des centres d'examen en **annexe 5.2**. Le candidat doit réaliser successivement les trois phases.

L'évaluation de cette situation s'effectue à partir de la grille présentée en **annexe 5.1**.

Le jury d'interrogation (professeur de la spécialité et professionnel) est défini par le service d'organisation des examens de votre académie en lien avec l'inspecteur en charge du diplôme.

Évaluation par contrôle en cours de formation

Cette situation d'évaluation comprend 3 phases :

Phase 1 : Prise en charge du moyen de transport

Phase 2 : Réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport et remise en conformité

Phase 3 : Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter

Phase 1 : le candidat réalise, à partir d'une liste prédéfinie par la commission d'évaluation, les vérifications avant départ sur un véhicule de transport de catégorie B.

Phase 2 : à partir des moyens et de données (documentation, outillage ...) et en présence d'un moyen de transport, le candidat doit identifier un dysfonctionnement simple et proposer une remise en conformité.

Phase 3 : à partir d'une mise en situation, présentée sous forme d'étude de cas proposée par la commission d'évaluation, le candidat doit vérifier la compatibilité des produits à transporter au regard du véhicule mis à disposition.

La situation d'évaluation est organisée par un professeur ou formateur de la spécialité et d'un professionnel. En cas d'absence d'un professionnel, un second professeur ou formateur sera membre de la commission d'évaluation.

Les phases 1, 2 et 3 n'étant pas dissociées, pour assurer le bon déroulement de cette épreuve, il convient de prendre connaissance de la note à l'attention des centres d'examen en **annexe 5.2**.

L'évaluation de cette épreuve s'effectue à partir de la grille présentée en **annexe 5.1**.

A l'issue, de la situation d'évaluation, les membres de la commission constituent un dossier (documents produits par le candidat et grille d'évaluation, **annexe 5.1**, complétée) pour chaque candidat.

5. L'organisation des corrections et des jurys

Les corrections des épreuves écrites et orales seront organisées à l'initiative de chaque académie.

Le jury de délibération est composé dans les conditions prévues à l'article D 337 – 48 du code de l'éducation. Il est présidé par une personne qualifiée de la profession membre du jury qui peut être assistée ou suppléé par un vice-président désigné parmi les membres du jury enseignant dans des établissements d'enseignement public. La date du jury est définie académiquement.

6. Les relevés de notes et les diplômes

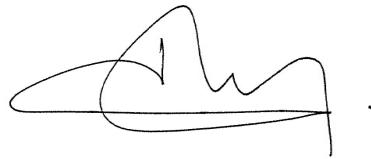
Il appartiendra à chaque académie de publier les résultats et d'éditer les relevés de notes et les diplômes de ses candidats.

7. L'organisation de la session de remplacement

Une session de remplacement peut être organisée conformément à l'article D337-157 du code de l'éducation. L'inscription à la session de remplacement relève de la responsabilité du Recteur de l'académie d'origine du candidat.

Je demeure à votre pleine écoute si toutefois l'application des présentes dispositions était de nature à générer des difficultés particulières.

Pour la rectrice et par délégation,
Le chef de la Division des examens et concours

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by the name 'Mussard' in a cursive script.

Laurent MUSSARD

**Circulaire d'organisation du CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client
et livraison**

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1	Calendrier des épreuves
ANNEXE 2.1	EP1-Modèle de fiche de produit ou de prestation de services
ANNEXE 2.2	EP1-Modèle de fiche connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique
ANNEXE 2.3	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.4	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique Grille d'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.5	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Grille récapitulative de notation en mode ponctuel
ANNEXE 2.6	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Document de cadrage de l'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.7	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode CCF
ANNEXE 2.8	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique Grille d'évaluation en mode CCF
ANNEXE 2.9	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 et Situation 2 Grille récapitulative de notation en mode CCF

ANNEXE 3.1	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)
ANNEXE 3.2	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l'expérience professionnelle
ANNEXE 3.3	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des compétences et compétences constitutives Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 3.4	EP2-Logistique et préparation de livraison Descriptif des contextes et/ou des situations professionnelles Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 3.5	EP2-Logistique et préparation de livraison Épreuve en mode ponctuel
ANNEXE 3.6	EP2-Logistique et préparation de livraison Épreuve en mode CCF
ANNEXE 4.1	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Synthèse des avis Épreuve en mode ponctuel ou en CCF
ANNEXE 4.2	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Grille d'évaluation de l'épreuve pratique du permis B Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 5.1	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 5.2	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel Note à l'attention des centres d'examen Épreuve en mode ponctuel