

Baccalauréat professionnel COMMERCE – FAQ – E2 et E3 en CCF

Ci-dessous des réponses aux questions que vous vous posez sur la formation en baccalauréat professionnel COMMERCE et sur l'évaluation des épreuves E2 et E3

QUESTIONS – RÉPONSES

Domaine concerné	Question	Réponse	Mise à jour
PFMP	Un élève peut-il choisir une spécialisation dans les secteurs de produits frais suivants : fromages, poissonnerie, fruits et légumes, traiteur. Les rayons à la coupe en grande distribution sont-ils des lieux de stage acceptables ?	<i>Si un élève tient à s'impliquer dans les rayons frais des grandes surfaces, il peut le faire durant une PFMP ; mais il faut absolument qu'il se tourne également vers une unité commerciale privilégiant la vente de contact surtout en année terminale ; sinon l'évaluation de la situation « vente » risque de ne pas être complète ; si les compétences ne sont pas évaluées, la note ne pourra être supérieure à la moyenne.</i>	09/2005
PFMP	Comment inciter les élèves à prendre au sérieux les PFMP de la première année alors qu'il n'est prévu aucune évaluation certificative ?	<i>Il faut penser aux évaluations formatives. Les objectifs de formation de la première PFMP peuvent être centrés sur les savoirs. L'élève cherche en entreprise des éléments de réponse, de comparaison (ex. les facteurs d'ambiance, la clientèle de l'UC...) et constitue un dossier qui sera soutenu au lycée. C'est là l'occasion d'une évaluation formative. Les professeurs des disciplines générales participent à l'évaluation formative en entreprise (reprise d'une grille sur le relationnel). Pour renforcer l'importance de l'évaluation formative, il faut penser à utiliser des modalités comme la soutenance d'un oral, le livret de stage, une appréciation (chiffrée ou non) sur le bulletin trimestriel...</i>	09/2005
Épreuve E2 en CCF	Qu'entend-on par « famille de produits » ou secteur dans le cadre de la spécialisation produit ?	<i>Il suffit de se rapprocher de la nomenclature IFLS qui définit toutes les familles et sous-familles, cela afin de rester en cohérence avec le monde professionnel. Pour un produit seul, il faut qu'il ait des caractéristiques technologiques suffisamment pointues pour mener à bien l'animation ou la promotion : la tondeuse à gazon, la perceuse, le VTT... Pour le secteur, dans des points de vente spécialisés ou de plus petite taille, on peut imaginer un secteur entier en promotion : la lingerie féminine, la salle de bains, la collection printemps, les produits du petit déjeuner, les soins pour chiens...</i>	09/2005
Épreuve E2 en CCF	Qu'entend-on par ligne de produits ? Est-ce que l'on peut associer différentes familles de produits (frais) sur une même situation de promotion-animation ?	<i>Oui. Imaginons que la promotion porte sur tout le rayon frais : la charcuterie, le fromage ; toutes les familles de produits les concernant peuvent en être l'objet. Mais attention, le candidat risque d'être mis en difficulté s'il doit présenter, dans son dossier, plusieurs familles. N'a-t-il pas intérêt à n'en cibler qu'une dans son dossier même si la promotion - animation a concerné de nombreuses familles ?</i>	09/2005
Épreuve E2 en CCF	Pour le dossier à présenter sur l'action d'animation/promotion, qu'entend-on par « partie technique du produit » ?	<i>Il s'agit d'énoncer les caractéristiques qui, une fois l'avantage défini, permettront de monter l'argumentaire puis l'argumentation lors de l'animation.</i>	09/2005
Action	Est-ce qu'une animation, de type « foire » ou « salon », se déroulant hors	<i>Si l'entreprise est bien une UC disposant d'une surface de vente bien localisée, elle peut participer à une foire ou</i>	

animation promotion E2	de l'entreprise (par exemple, lorsqu'une entreprise commerciale décide de participer à un salon voisin) peut servir de support à l'épreuve E2 ?	<i>un salon. Cela peut donc être un support pour l'épreuve E2. Il faut que l'aspect « séduction dans la présentation des produits » soit présent.</i>	09/2005
Épreuve E2 en CCF	Concernant la soutenance orale, il est dit de fixer l'évaluation en fin d'année scolaire (banaliser 1 jour vers fin mai). Si un groupe est prêt avant, peut-on étaler les oraux et être plus souple envers les calendriers des professionnels évaluateurs ? De même, en cas d'absence du professionnel tuteur, à la soutenance, ne peut-on pas solliciter un autre professionnel avant de constituer un jury de 2 profs (+ équitable pour les élèves).	<i>il faut bien écrire un cadre ; en fonction de la préparation des candidats, les professeurs pourront étaler les oraux après les vacances de printemps ; au fil des années, ils risquent d'avoir tous lieu en même temps et en une seule fois. Attention, à la soutenance, les tuteurs n'interrogent pas les candidats qu'ils ont formés ; le professionnel peut être autre ; le second professeur est bien « la roue de secours ».</i>	09/2005
Épreuve E2 en CCF	La grille d'évaluation est difficilement exploitable dans les magasins de proximité, de petite taille.	<i>Attention, si un point de vente ne permet pas de monter une action d'animation ou de promotion, il ne faut pas le garder comme lieu de formation. Mais n'est-ce pas l'occasion d'inciter le commerçant à expérimenter ce type d'action pour dynamiser son point de vente. Pour aller plus loin dans le raisonnement, faut-il laisser perdurer une section de niveau IV si la formation ne peut être assurée dans les conditions exigées par le référentiel ?</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Pour les 3 situations d'évaluation, sur les grilles d'évaluation (partie négociation), on note : date prévue (jour ou ensemble de jours). Cela signifie qu'il est possible d'étaler l'évaluation dans le temps. Il faudra veiller à ne pas créer de situations de niveau d'exigence divers qui auraient pour incidence de rendre l'évaluation inégalitaire.	<i>Le tuteur peut annoncer que le candidat sera évalué durant les 3 derniers jours de la semaine X sur la vente ; cela ne veut pas dire qu'il sera plus exigeant qu'un autre tuteur qui évaluerait, lui, sur une durée moins longue ou plus longue ; cela dépend du flux des clients, des spécificités du magasin. De toutes façons, la discussion que doit mener le professeur de vente doit permettre de gommer les inégalités entre les évaluations.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Comment mettre en place une évaluation ponctuelle en magasin lorsque l'on a un grand nombre d'élèves en responsabilité ?	<i>En ce qui concerne l'évaluation de l'épreuve E3 en CCF, il ne faut pas parler d'épreuve ponctuelle. Il y a trois situations à évaluer. C'est au tuteur à définir la période la plus propice pour évaluer chaque situation. Une situation peut durer deux ou trois jours, voire une semaine (ex. tous les matins, selon le protocole en vigueur dans le magasin, l'élève est évalué sur les compétences relatives à la mise en place de l'offre produits : le recto du document d'évaluation doit être complété avant). C'est bien le tuteur qui a la main pour évaluer. Le professeur doit se mettre d'accord avec lui pour passer à un moment de la situation et disposer ainsi d'une prise d'informations qui lui permettra de discuter au moment de l'attribution de la note finale. Il s'agit bien d'une évaluation de compétences terminales au moment où l'élève prend le statut de candidat et est évalué une fois (et une seule) dès lors qu'il est formé et prêt.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Qui remplit (et quand ?) la partie « négociation » ?	<i>Il s'agit là de la responsabilité du tuteur et du professeur de vente. Il ne peut être question qu'un élève négocie sa situation d'évaluation ; un enseignant peut négocier chaque situation en profitant d'une visite précédente ; il suffit de s'organiser.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Seul le tuteur peut donner les sources d'information. Comment pratiquer si l'enseignant ne peut pas négocier à l'avance certaines activités (ex: ILV PLV)? Nombre d'entreprises se caractérisent par une réelle flexibilité en matière de média planning.	<i>Il suffit d'indiquer éventuellement « en fonction des opportunités ».</i>	09/2005

Épreuve E3 en CCF	Pour la compétence : pertinence des diagnostics, il est mentionné dans la négociation des objectifs que l'élève doit rendre des comptes rendus à son tuteur, il faudra sans doute le souligner car si la consigne est mal négociée, Il sera difficile d'évaluer.	<i>Voilà une raison supplémentaire pour que ce ne soit pas l'élève qui négocie !!!</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Comment évaluer le critère « fiabilité de l'information transmise »	<i>Dans toute activité professionnelle, et bien sûr en magasin, en rayon, un élève peut être amené en permanence à faire remonter des informations (à ses collègues, à ses supérieurs, à des clients...).</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF Vente	Pour l'évaluation de la vente, d'après les indicateurs d'évaluation retenus, il faut que le jury simule une vente, car il est difficile d'évaluer la conclusion de vente en LS ou Libre Service assisté.	<i>Attention, ce n'est pas un jury ; c'est le professeur qui se déplace ; il peut exceptionnellement procéder à une simulation (point de vente sans client !!!) ; il est donc important de choisir des lieux de stage qui permettent la vente de contact ; sinon les compétences en vente ne peuvent être évaluées, notamment en libre service.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF Vente	Qu'entend-on par « qualification de la clientèle de la zone de chalandise » ? S'agit-il de la clientèle de l'unité commerciale ou de la clientèle de la zone de chalandise de l'UC ? étant donné qu'il faut évaluer la vente du candidat dans son UC.	<i>Nous sommes dans la compétence « préparer la vente ». Il s'agit bien de la clientèle de la zone de chalandise. Pour vendre, il faut connaître sa clientèle ; on peut demander à l'élève de travailler sur un compte rendu relatif à la clientèle de la zone de chalandise, compte rendu qu'il peut préparer à l'écrit et présenter oralement à son professeur et son tuteur en magasin. La vente ne démarre pas à l'accueil du client ; elle prend naissance au repérage de la clientèle bien avant que les clients ne pénètrent dans le magasin.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF Vente	Pour la partie « approvisionnements », les élèves ne peuvent participer à l'ensemble des activités, compte tenu des organisations informatiques mises en place.	<i>Si l'élève réalise au moins deux tiers des activités listées, l'évaluation est possible. Si tout est informatisé, n'est-il pas intéressant d'évaluer ce que l'élève a compris dans la procédure ?</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF Gestion du rayon	Comment gérer la répétition dans les trois grilles de l'item « application des règles d'hygiène et de sécurité » ?	<i>Les entreprises accordent une énorme importance à cet item. Il s'agit d'un critère d'évaluation que les professionnels ont tenu à voir figurer pour l'ensemble des compétences. Il fallait donc répercuter cette exigence au niveau de l'évaluation. Le comportement du candidat à cet égard doit être vérifié constamment.</i>	09/2005
Épreuve E3 en CCF	Les professionnels attachent de l'importance aux attitudes professionnelles. Elles n'apparaissent pas dans les grilles d'évaluation.	<i>Les attitudes sont toujours évaluées. Elles font partie intégrante de la compétence. Il ne peut être question de mettre le maximum à un élève qui n'aurait pas le « bon relationnel » avec les clients, avec ses collègues pour telle ou telle compétence à évaluer.</i>	09/2005

Questions diverses

EPS	En formation continue, quelles sont les modalités de dispense en sport ?	<i>Le baccalauréat professionnel Commerce rénové reste sous le régime du décret n° 85-1267 du 27/11/1985 portant création de tous les baccalauréats professionnels. Dans le Titre III (conditions de délivrance) article 20, il est noté : « Les candidats visés aux articles 11 (FC) et 19.2 (3 ans d'activité professionnelle) peuvent être dispensés, sur leur demande, de l'épreuve d'éducation physique.</i>	09/2005
Redoublement	Comment se passeront les redoublements pour les élèves ayant échoué à la session 2005 ?	<i>Dans le référentiel, l'annexe 6 prévoit la correspondance entre les épreuves. Seule la sous-épreuve E12 n'a pas d'équivalence ; elle doit donc être subie en 2006 pour des candidats désirant garder le bénéfice de E1A1, session 2005.</i>	09/2005