

**Grille d'évaluation CAP C4A  
Conducteur Agent d'accueil en autobus et  
autocars**

**Épreuve EP3 GESTION DE LA RELATION  
CLIENT**

**Mode CCF et Ponctuel**

**Notice d'emploi**

La grille d'évaluation de l'épreuve EP3 Gestion de la relation client est mise à la disposition des équipes de correction sous format Excel.



Cette grille automatique doit être utilisée par les équipes et membres de jury dans l'ensemble des centres de correction, lycées, CFA... accueillant le CAP C4A.

**Sommaire :**


- 1. Constitution de l'outil**
- 2. Création et structuration des dossiers**
- 3. Procédure d'ouverture de l'outil**
- 4. Création des fiches individuelles**
- 5. Positionnement d'un candidat et proposition de la note**
- 6. Sauvegarde des fiches**





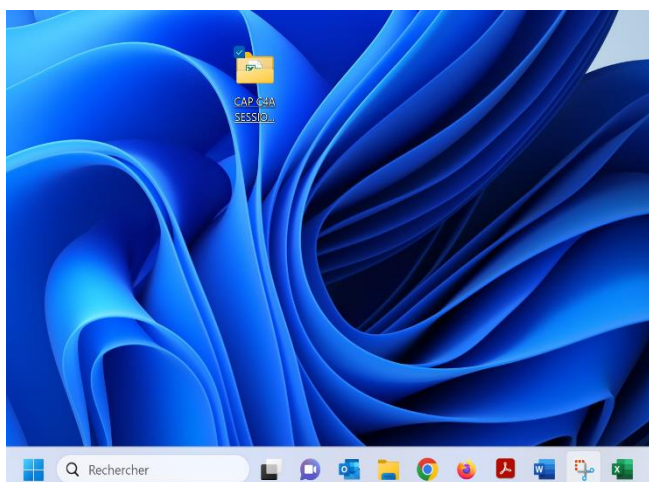
## 2. Création et structuration des dossiers

L'outil mis à votre disposition comporte des phases automatisées visant à simplifier son utilisation. Il permet de générer des fichiers nominatifs pour les candidats. **Il est conseillé de suivre la procédure décrite ci-dessous avant d'ouvrir le fichier.**

 On notera que les grilles individuelles seront toujours générées dans le dossier dans lequel se trouve le fichier initial « **grille CAP C4A-EP3-session 2024** » qui vous est communiqué.

Pour rendre l'accès aux fichiers individuels plus simple, deux options sont proposées :

- Créer sur le **bureau** ou dans « **documents** » un dossier nommé « **CAP CA4 session 2024** ». L'appellation du dossier n'a pas d'influence et peut être modifiée aux choix.

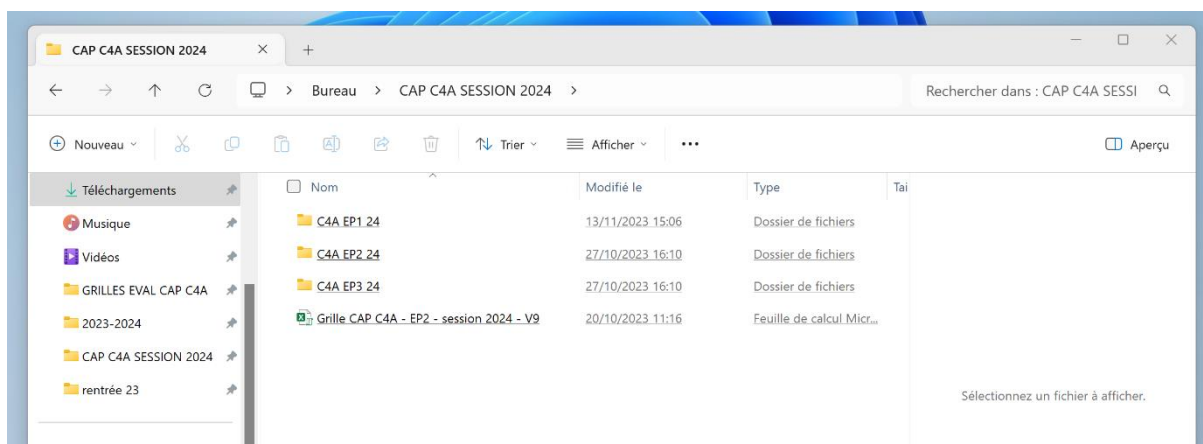


Option 1 :

- Coller le fichier « **grille CAP C4A-EP3-session 2024** » dans le dossier « **CAP CA4 session 2024** » créé précédemment.

Option 2 :

- Créer un sous-dossier nommé « **C4A EP3 24** ». Celui-ci permettra de structurer l'organisation des grilles.
- Coller le fichier « **grille CAP C4A-EP3-session 2024** » dans le dossier « **C4A EP3 24** ». Cette organisation vous permettra d'initier la procédure pour les fiches EP2 et EP3.

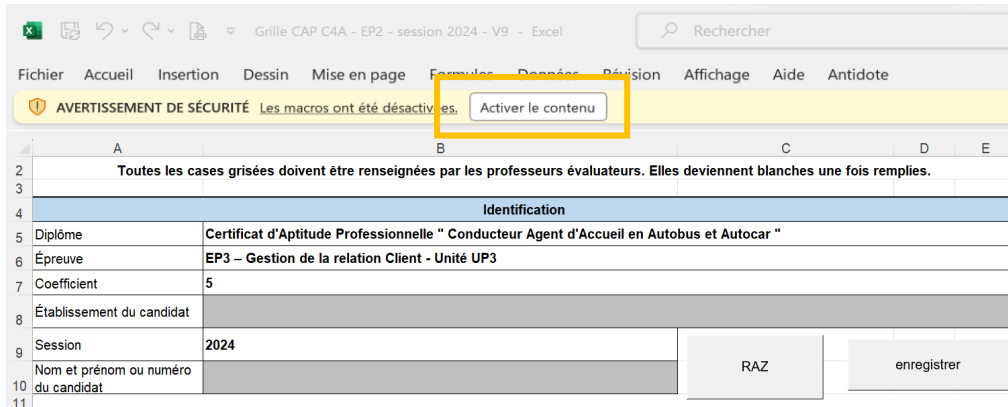


Une fois l'une des deux options réalisées, vous pouvez passer à la phase suivante.

### 3. Procédure d'ouverture de l'outil

Le fichier comportant des macros, pour son fonctionnement, il est nécessaire **de répondre positivement** à l'ensemble des avertissements affichés sous le bandeau de commandes.

Dans l'exemple ci-dessous, il est nécessaire de cliquer sur « **activer le contenu** » pour rendre l'outil fonctionnel. D'autres messages peuvent apparaître, il est également nécessaire de les accepter.



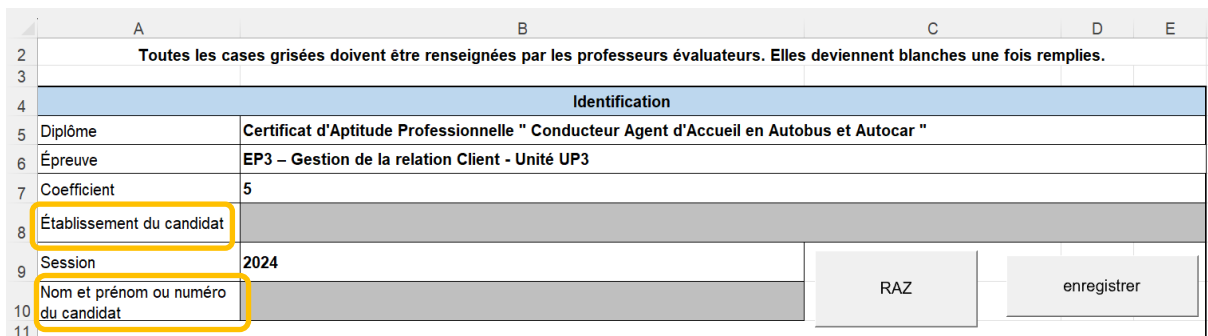
### 4. Création des fiches individuelles

Pour créer les grilles individuelles pour chaque candidat, il faut préalablement compléter l'encart « **identification** ». Cet onglet comporte un certain nombre de cellules **grisées**.

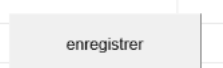


On notera que seules les cellules **grisées** peuvent être complétées.

Compléter les cellules « Établissement scolaire » ; puis « Nom prénom du candidat ». Il est également possible de compléter « numéro de candidat » et les identités des membres de jury. Un report automatique des éléments est opéré sur le second onglet.



Vous pouvez enregistrer :



**La cellule la plus importante est celle relative au « nom prénom du candidat ». La génération de la grille du candidat s'établira selon l'identification suivante :**

- **C4A-EP3-2024- nom prénom du candidat.xls**

La grille individuelle renommée : **C4A-EP3-2024-Dupond Erwan.XLS** s'ouvre à l'écran.

A	B	C	D	E
2	Toutes les cases grisées doivent être renseignées par les professeurs évaluateurs. Elles deviennent blanches une fois remplies.			
3				
4	Identification			
5	Diplôme	Certificat d'Aptitude Professionnelle " Conducteur Agent d'Accueil en Autobus et Autocar "		
6	Épreuve	EP3 – Gestion de la relation Client - Unité UP3		
7	Coefficient	5		
8	Établissement du candidat	Lycée Château d'Epluches - Saint-Ouen-L'Aumône		
9	Session	2024	RAZ	enregistrer
10	Nom et prénom ou numéro du candidat	Dupond Erwan		
11	Description sommaire du travail demandé			
12				

La première grille est créée dans le dossier initial :



À ce stade, la grille peut être :

- Exploitée pour le positionnement du candidat Dupond
- La source de la création d'une nouvelle grille pour le candidat suivant.

Il est toutefois recommandé de créer l'ensemble des grilles pour éviter toute erreur ou perte d'information.

Nom	Modifié le	Type	Taille
C4A EP1 2024	15/04/2024 10:27	Dossier de fichiers	
C4A EP2 2024	15/04/2024 10:28	Dossier de fichiers	
C4A EP3 2024	15/04/2024 10:28	Dossier de fichiers	
C4A-EP3 CCF-2024-Dupond Erwan	12/04/2024 10:48	Feuille de calcul Micr...	117 Ko
Grille CAP C4A - EP3 - session 2024 - V6 Pon...	27/10/2023 09:31	Feuille de calcul Micr...	109 Ko
Grille CAP C4A - EP3 - session 2024 - V8 CCF	27/10/2023 11:06	Feuille de calcul Micr...	117 Ko

## 5. Positionnement d'un candidat et obtention de la note

### Pour la forme CCF :

Le positionnement s'opère pour chacun des critères d'évaluations constitutifs des sous-compétences. Les niveaux de positionnement sont identifiés par :

- **NE** : critère non évalué
- **MI** : maîtrise insuffisante
- **MF** : maîtrise faible
- **MS** : Maîtrise satisfaisante
- **TBM** : Très bonne maîtrise

Un indicateur permettant de visualiser le taux de critère évalué est disponible pour chaque compétence.


### Situation 1 – évaluation dans le cadre des périodes de formation en milieu professionnel

La grille de positionnement proposée est issue du référentiel de compétences. Elle est à mettre en perspective avec l'évaluation des périodes de formation en entreprise. Dans le cadre de cette situation, l'évaluation s'appuie sur la pratique de l'accueil en entreprise. Les différentes situations vécues par le candidat font l'objet d'un bilan de compétences. Le suivi, les bilans intermédiaires et le positionnement sont établis sur la ou les périodes de formation en deuxième année de CAP par l'enseignant, le formateur relevant du domaine professionnel et son tuteur. Le bilan final fera l'objet d'une proposition de note arrêtée conjointement par l'enseignant et le tuteur à partir de la grille nationale d'évaluation.



L'outil de positionnement des candidats vise à éclairer les évaluateurs sur le profil du candidat. Ainsi le "digramme pieuvre" constitue le profil du candidat. L'évaluation se construit en positionnant des « x » au niveau de maîtrise pour chaque critère évalué.

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'C4A-EP3 CCF-2024-Dupond Erwan - Excel'. The spreadsheet is a competency evaluation grid for 'Gestion de la Relation Client' (GR Client) under the CAP CAA. It lists various competencies (C1 to C4) and their sub-competencies (C1.1 to C4.2) with columns for evaluation levels: NE, MI, MF, MS, and TBM. The grid shows 'x' marks indicating the candidate's performance level for each criterion.

Next to the spreadsheet is a 'Digramme Pieuvre' (octopus diagram) titled 'POSITIONNEMENT DU CANDIDAT SITUATION 1 - PFMP'. The diagram features a central yellow octopus shape with eight arms, each representing a competency area. The arms are labeled with competency codes and their corresponding evaluation levels, such as C1.1 (MS), C1.2 (MI), C2.1 (MF), C2.2 (MF), C3.1 (MF), C3.2 (MF), C4.1 (MF), and C4.2 (MF).

La présence de «  » dans la dernière colonne du tableau indique une erreur qui signifie soit que :

- Un critère n'a pas été évalué, donc pas de « x » sur la ligne
- Deux « x » ou plus ont été positionnés pour un même critère

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	Critères d'évaluation	Situations				
		AE ou SOS	MI	MF	MS	TBM
Situation 1 - évaluation dans le cadre des périodes de formation en milieu professionnel						
<b>C4 PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT</b>						
C4.2 - Entrer en contact avec le client	C4.2 - La prise de contact avec le client est conforme aux usages de l'organisation (SBAM, écoute active)			X		
	C4.2 - Le client est accueilli avec empathie.					
	C4.2 - Les titres de transport sont contrôlés.				X	
	C4.2 - Les procédures de lutte contre la fraude sont appliquées					X
	C4.2 - La communication verbale et non verbale, la posture et la tenue sont adaptés			X	X	

La note arrêtée par l'enseignant et le tuteur pour cette situation compte pour 2/5e de la note finale de l'épreuve. Pour assurer de cette évaluation significative, il est nécessaire de **valider au minimum 50% des critères d'évaluation**.

### Situation 2 – soutenance orale

Cette soutenance orale se déroule dans le centre de formation du candidat. La soutenance orale s'appuie sur un dossier constitué par le candidat comprenant :

- une fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises
- de trois fiches descriptives d'activités professionnelles. Chaque compétence C4, C5 et C6 fait l'objet d'une fiche.

Le dossier est élaboré, sous la conduite du professeur d'économie gestion de la classe, par le candidat pendant et/ou à l'issue des périodes de formation vécues en entreprise.

Pour cette situation, les candidats sont placés en situation de décrire, analyser, argumenter sur tout ou partie des tâches relatives au pôle 3 « Gestion de la relation client ». Les moyens et ressources, les niveaux d'autonomie ainsi que les résultats attendus sont ceux définis dans le référentiel d'activités professionnelles.

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des formations en entreprise ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et des pratiques adoptées ;





Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve. Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

## Déroulement de l'épreuve

Pendant une durée maximale de 10 minutes, le candidat présente l'entreprise ou les entreprises dans lesquelles il a effectué sa formation, puis expose le contenu des trois fiches descriptives d'activités professionnelles.

Les membres de la commission d'évaluation questionnent le candidat pendant 20 minutes pour s'assurer de son degré de maîtrise des compétences mises en œuvre dans les activités relatives aux compétences C4, C5 et C6 du bloc de compétences 3.

The image shows two overlapping windows from a Microsoft Excel application. The larger window in the background is a spreadsheet titled "Outil d'évaluation EPS - GESTION DE LA RELATION CLIENT". It contains a table with columns for "Compétences évaluées", "Niveau", "MI", "MF", "MS", and "TBM". The rows list various sub-competencies (e.g., C4.1, C4.2, C5.1, C5.2, C6.1, C6.2) and their descriptions. A red cell is visible in the bottom right of the table, and a small red triangle icon is present in the bottom right corner of the spreadsheet area. The smaller window in the foreground, titled "POSITIONNEMENT DU CANDIDAT", displays a grid for recording evaluation results for each criterion.

Le positionnement s'opère sur l'outil pour chacun des critères d'évaluations constitutifs des sous-compétences. Les niveaux de positionnement sont identifiés par :

- **Non** : critère non évalué
- **MI** : maîtrise insuffisante
- **MF** : maîtrise faible
- **MS** : Maîtrise satisfaisante
- **TBM** : Très bonne maîtrise

L'évaluation se construit en positionnant des « x » au niveau de maîtrise pour chaque critère évalué. La présence de « » dans la dernière colonne du tableau indique soit que :

- Un critère n'a pas été évalué, donc pas de « x » sur la ligne
- Deux « x » ou plus ont été positionnés pour un même critère

L'outil de positionnement des candidats vise à éclairer les évaluateurs sur le profil du candidat. Ainsi le "digramme pieuvre" constitue le profil du candidat.

Un indicateur de taux de critères évalués est disponible pour chaque compétence. Il vise à guider le jury sur un positionnement significatif du candidat. Pour assurer de cette évaluation significative, il est nécessaire de **valider au minimum 50% des critères d'évaluation** de chaque compétence.

Au regard de l'ensemble des candidats évalués par la commission d'évaluation, celle-ci arrête une note pour l'épreuve.

## 6. Sauvegarde des fiches

Afin de répondre à une possible demande de consultation des grilles par le jury de délibération ou la commission de fraude, il est nécessaire de prévoir de les figer à l'issue de l'évaluation finale des candidats. Pour ce, un enregistrement en PDF et/ou une impression physique peut être mis en œuvre.

L'impression du document permet à/aux évaluateur(s) de signer la grille ainsi que de proposer un commentaire à destination du jury.

