**Certification intermédiaire**

**BEP MRCU : métiers de la relation aux clients et aux usagers**

**Mise en œuvre de la certification intermédiaire à partir de la rentrée 2016-2017**

Le Bulletin Officiel n°13 du 31 mars 2016 du Ministère de l’Education Nationale, précise dans sa circulaire n°2016-055 « Réussir l’entrée au lycée professionnel » les nouvelles dispositions relatives à la certification intermédiaire.

**La circulaire indique qu’il sera mis fin, à partir de l’année 2016-2017, à toute évaluation certificative en classe de seconde professionnelle.**

**Les situations d’évaluation doivent désormais être organisées en classe de première bac professionnel avant la fin du 1er semestre.**

* **L’épreuve EP1** (Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager) se déroulera au 1er semestre de la classe de première bac professionnel (ARCU, COMMERCE, VENTE), dans les mêmes conditions que précédemment, en centre de formation.
* **L’épreuve EP2** (Pratique de l’accueil, de l’information et de la vente) se déroulera au 1er semestre, durant la première PFMP de la classe de première bac professionnel (ARCU, COMMERCE, VENTE).

*Précisions :*

**Dans le cas où, la situation 1 « pratique des activités en entreprise »** (portant sur l’accueil et l’information d’un client ou d’un usager et la vente à un client ou un usager), ne pourrait être évaluée dans le cadre des activités habituelles de l’organisation où le candidat effectue sa PFMP ; les professeurs de l’enseignement professionnel de la division organiseront une situation d’évaluation **en centre de formation**.

Cette situation d’évaluation en centre de formation répondra aux exigences habituelles de l’épreuve, à savoir :

**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.

**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.

**La situation 2 « connaissance de l’environnement professionnel »** qui s’appuie sur un entretien avec une commission d’interrogation pourra se dérouler en milieu professionnel, à l’issue de la situation 1 ou, le cas échéant, en centre de formation, selon les mêmes dispositions qu’auparavant.

***Pour mémoire :***

Définition des épreuves professionnelles de certification intermédiaire du BEP MRCU pour les candidats scolaires des établissements publics ou privés sous contrat :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager** | | |
| Coefficient : 4 | Forme : CCF | En centre de formation |
| La situation se déroule en centre de formation au cours de 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 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EP2 : Pratique de l’accueil, de l’information et de la vente** | | |
| Coefficient : 8 | Forme : CCF | En milieu professionnel lors des PFMP ou en centre de formation |
| La situation se déroule en milieu professionnel lors des PFMP (ou 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. | | |