CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural)

CORRIGÉ NON OFFICIEL

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle. Elle peut contenir des erreurs et ne remplace ni le corrigé ni le barème officiels de l'examen.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capasapver.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

capa-sapver — S’adapter à des enjeux professionnels locaux — Sujet blanc

Entraînement original · aucune session d’examen

Code sujet **Code pédagogique prepa-capa-sapver-e7---s-adapter-des-enjeux-professionnels-locaux-e63eb9c7**

Durée indicative : 120 min

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel. Les attendus d’une réalisation pratique décrivent une démarche et des critères de contrôle ; ils ne remplacent pas une prestation en atelier.

Se repérer dans le corrigé

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Adapter un service fictif aux besoins repérés
8 réponses • PDF source, p. 3, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Adapter l’accueil-vente d’un commerce fictif
8 réponses • PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.

Étude 1

21.0 points

Étude professionnelle 1 — Adapter un service fictif aux besoins repérés

Question 1.1.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 5

> À partir de D2, formulez en une ou deux phrases l'enjeu professionnel local auquel l'essai du « Relais des Haies » cherche à répondre. Appuyez-vous sur un fait précis du document et indiquez la limite de l'enquête de 12 personnes.

Dans le territoire fictif, l'essai vise à répondre à une difficulté d'organisation des repas signalée lorsque les transports collectifs sont rares. Le fait précis est que 7 des 12 personnes volontaires interrogées disent rencontrer parfois cette difficulté. L'enquête est pédagogique, non représentative de toute la population et ne permet donc pas de généraliser ce constat à tous les habitants.

RÉPONSE À RETENIR

L'enjeu est de proposer un accompagnement simple autour d'une collation, en tenant compte des difficultés d'organisation des repas signalées par certaines personnes. Le constat concerne uniquement les 12 personnes volontaires interrogées.

Question 1.2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 5

> Citez les quatre catégories d'acteurs directement concernées par l'organisation ou le suivi de l'essai, puis associez à chacune une attente ou un rôle explicitement indiqué dans D2.

Les quatre catégories d'acteurs directement concernées sont les deux personnes visitées, la salariée et le responsable de secteur. Leurs attentes ou rôles sont les suivants :

- **Mme R. :** elle souhaite participer à la préparation d'une collation et préfère qu'on lui demande d'abord ce qu'elle veut faire.
- **M. L. :** il préfère recevoir les informations importantes sur un feuillet écrit en caractères faciles à lire et commencer la visite par un bref échange.
- **La salariée :** elle prépare et réalise les visites, accompagne la préparation de la collation selon le choix de la personne et signale les difficultés qui empêchent la visite prévue.
- **Le responsable de secteur :** il est destinataire des transmissions et doit décider d'un éventuel changement de planning si la route est inaccessible.

RÉPONSE À RETENIR

Les quatre catégories sont Mme R., M. L., la salariée et le responsable de secteur, avec les préférences ou rôles précisés ci-dessus.

Question 1.3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 5

> Calculez la durée totale planifiée pour le parcours du mercredi, de la préparation au retour compris, en additionnant toutes les durées indiquées dans D2. Donnez le résultat en minutes, puis calculez le temps restant dans le créneau de 9 h à 11 h.

J'additionne toutes les durées indiquées dans D2, y compris les 10 minutes de transmission réservées après le retour au local : préparation, visite au foyer A, trajet entre les foyers, visite au foyer B, trajet de retour et transmission. Le créneau de 9 h à 11 h dure 2 heures, soit 120 minutes. Le temps restant est la durée du

FormaV - document d'entraînement non officiel

créneau moins la durée totale planifiée.

La formulation « de la préparation au retour compris » pourrait isolément faire comprendre que l'on s'arrête à l'arrivée au local, avant la transmission. Toutefois, la consigne demande aussi d'additionner toutes les durées indiquées dans D2 ; le résultat principal inclut donc la transmission. Si l'on excluait cette transmission, le parcours jusqu'au retour durerait 90 minutes et il resterait 30 minutes dans le créneau.

RÉPONSE À RETENIR

Durée totale, transmission comprise : 10 + 25 + 15 + 25 + 15 + 10 = **100 minutes**. Créneau : 2 × 60 = 120 minutes. Temps restant : 120 − 100 = **20 minutes**.

Question 1.4.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

Proposez une phrase d'accueil pour Mme R. qui respecte sa préférence de participer selon son choix. Votre phrase doit permettre de vérifier ce qu'elle souhaite faire sans décider à sa place.

La phrase doit demander le choix de Mme R. sans présumer de l'activité à laquelle elle souhaite participer. Elle respecte ainsi sa préférence et permet de vérifier son souhait avant de commencer.

RÉPONSE À RETENIR

« Bonjour Mme R., pour préparer la collation, qu'aimeriez-vous faire aujourd'hui ? Vous pouvez me dire ce que vous préférez. »

Question 1.5.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

Indiquez deux adaptations concrètes de communication à prévoir avec M. L. avant ou pendant la visite. Chaque adaptation doit correspondre à une préférence mentionnée dans D2.

Deux adaptations sont explicitement liées aux préférences de M. L. : prévoir les informations importantes sur un feuillet écrit en caractères faciles à lire ; commencer la visite par un bref échange avant toute activité. La première adapte le support écrit, et la seconde respecte l'ordre qu'il souhaite pour la visite.

RÉPONSE À RETENIR

Prévoir un feuillet écrit en caractères faciles à lire et commencer la visite par un bref échange avant l'activité.

Question 1.6.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

La route entre les deux foyers est inaccessible le mercredi matin. Décrivez, dans l'ordre, deux actions compatibles avec les consignes de D2 pour gérer cet imprévu, sans décider vous-même d'un nouveau planning.

Dans l'ordre, la salariée contacte par téléphone le responsable de secteur au local pour lui signaler que la route inaccessible empêche le déplacement prévu. Elle lui transmet cette difficulté et attend sa décision sur un éventuel changement de planning. Elle ne choisit pas elle-même un nouvel ordre de visites.

RÉPONSE À RETENIR

1. Signaler par téléphone au responsable que la route est inaccessible et empêche le déplacement prévu. 2. Lui laisser décider du changement de planning, sans établir soi-même un nouveau planning.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.7.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> M. L. demande à la salariée de gérer ses médicaments. Expliquez pourquoi cette demande ne correspond pas à la mission fictive, puis indiquez à qui et comment la question doit être transmise selon D2.

La mission fictive prévoit une visite de convivialité et un accompagnement simple autour de la collation ; elle ne prévoit pas la gestion des médicaments. La salariée écoute la demande, ne promet pas de la prendre en charge et transmet la question au responsable de secteur, comme l'indique D2. Elle communique seulement les éléments nécessaires à cette transmission et n'improvise aucune prise en charge.

RÉPONSE À RETENIR

La demande dépasse la mission indiquée. La salariée ne prend pas en charge la gestion des médicaments et transmet la question au responsable de secteur, sans promettre d'intervention.

Question 1.8.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Choisissez un des trois points du bilan prévu après quatre mercredis et décrivez un indicateur observable permettant de le renseigner. Précisez ce que cet indicateur permettrait de constater et une conclusion qu'il ne permettrait pas, à lui seul, de tirer.

Je choisis le point du bilan portant sur la réalisation des visites dans le créneau prévu. Pour chacun des quatre mercredis, on peut relever le nombre de visites prévues effectivement réalisées dans le créneau et noter le créneau observé. Cet indicateur décrit le respect de l'organisation prévue pendant l'essai. Il ne prouve pas, à lui seul, l'efficacité générale du projet ni que le service répond aux besoins de toute la population.

RÉPONSE À RETENIR

Indicateur observable : le nombre de visites prévues réalisées dans le créneau, relevé pour chacun des quatre mercredis. Il permet de constater la réalisation des visites dans les horaires planifiés pendant cet essai, mais pas d'établir à lui seul l'efficacité générale du projet.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 2

21.0 points

Étude professionnelle 2 — Adapter l'accueil-vente d'un commerce fictif

Question 2.1.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

> Formulez l'enjeu professionnel local qui motive l'essai de l'Épicerie du Tilleul. Utilisez le contexte de D3 et distinguez ce qui est établi par les réponses recueillies de ce qui ne peut pas être généralisé à tous les habitants.

L'essai vise à informer à l'avance les clients sur les produits disponibles pour un retrait au magasin le vendredi. D3 indique que le gérant constate que plusieurs habitants travaillant à l'extérieur du bourg passent moins souvent en semaine et que des clients demandent à connaître les disponibilités à l'avance. Dans le relevé, 9 des 20 personnes interrogées souhaitent connaître ces disponibilités avant leur passage ; 6 préfèrent téléphoner et 5 ne souhaitent pas recevoir d'information supplémentaire. Ces résultats décrivent uniquement les personnes interrogées lors de deux permanences de marché et ne peuvent pas être généralisés à tous les habitants. L'essai ne comprend pas de livraison.

RÉPONSE À RETENIR

L'enjeu local est de tester une information anticipée sur les disponibilités pour le retrait du vendredi, sans créer de service de livraison. Le souhait est exprimé par des clients interrogés, dont 9 sur 20 souhaitent connaître les disponibilités avant leur passage ; ces réponses ne représentent pas tous les habitants.

Question 2.2.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6

> À partir des 20 réponses relevées dans D3, calculez la proportion des personnes interrogées qui souhaitent connaître les disponibilités avant leur passage. Présentez le calcul et le résultat en pourcentage.

La proportion demandée se calcule en divisant le nombre de personnes intéressées par le nombre total de personnes interrogées. Pour obtenir un pourcentage, on multiplie le quotient par 100.

RÉPONSE À RETENIR

$\frac{9}{20} \times 100 = 45\,\%$. **45 %** des personnes interrogées souhaitent connaître les disponibilités avant leur passage.

Question 2.3.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Calculez le stock projeté de bocaux après les ventes du jeudi et l'enregistrement de la livraison, avant la prochaine livraison. Comparez ce stock au seuil d'alerte interne de 8 bocaux et indiquez l'écart en nombre de bocaux.

Je pars du stock compté avant les ventes du jeudi, je retire les bocaux vendus, puis j'ajoute la livraison reçue et enregistrée après la fermeture. Le résultat est le stock projeté à partir des seules données fournies, avant la prochaine livraison ; aucune vente ultérieure n'est donnée. Je compare ensuite ce stock au seuil d'alerte interne, qui est une consigne fictive propre au cas et non une règle générale.

RÉPONSE À RETENIR

Stock projeté : 24 − 9 + 12 = **27 bocaux**. Écart au seuil interne : 27 − 8 = **19 bocaux au-dessus du seuil**.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 2.4.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Calculez le coût total des 15 feuilles et des 4 étiquettes prévues pour la première semaine. Indiquez le montant restant sur le budget interne de 8,00 €, avec les opérations et les unités monétaires.

Je calcule d'abord le coût des feuilles, puis celui des étiquettes. J'additionne ces deux montants pour obtenir la dépense totale et je la soustrais du budget interne de 8,00 € pour déterminer le montant restant.

RÉPONSE À RETENIR

Feuilles : 15 × 0,12 € = 1,80 €. Étiquettes : 4 × 0,35 € = 1,40 €. Coût total : 1,80 € + 1,40 € = **3,20 €**. Budget restant : 8,00 € − 3,20 € = **4,80 €**.

Question 2.5.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Écrivez une réponse courte à un client qui demande si un produit figurera dans la liste du vendredi alors que l'information n'a pas encore été confirmée par le gérant. Votre réponse doit rester accueillante et ne pas promettre une disponibilité non validée.

La réponse doit rester accueillante, signaler que l'information n'est pas confirmée et proposer de la vérifier avec le gérant. Elle ne doit pas garantir que le produit figurera sur la liste ni affirmer qu'il est disponible.

RÉPONSE À RETENIR

« Bonjour, merci de votre demande. La liste du vendredi n'a pas encore été confirmée par le gérant. Je vais vérifier avec lui et je pourrai vous renseigner une fois l'information validée ; je ne peux pas encore vous garantir que ce produit figurera sur la liste. »

Question 2.6.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Le comptage révèle un écart entre le nombre de bocaux présents et le document de livraison. Indiquez les deux mesures attendues de l'employée avant que la quantité soit annoncée aux clients, en vous appuyant sur D3.

La consigne de D3 prévoit de suspendre l'annonce de la quantité concernée si un bocal manque ou si une quantité ne correspond pas aux documents, puis d'alerter le gérant. Ces deux actions évitent de communiquer une quantité non vérifiée et permettent au gérant de prendre connaissance de l'écart.

RÉPONSE À RETENIR

1. Suspendre l'annonce de la quantité concernée. 2. Alerter le gérant en lui transmettant l'écart constaté entre le comptage et le document de livraison.

Question 2.7.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Proposez une méthode simple pour communiquer la liste des disponibilités qui respecte les préférences relevées dans D3 et reste dans le périmètre de l'essai. N'ajoutez pas de livraison ni de collecte de coordonnées personnelles.

Pour les trois vendredis de l'essai, l'employée vérifie les informations de stock et demande au gérant de confirmer les produits qu'il accepte d'annoncer. Elle affiche ensuite en magasin une courte liste des disponibilités confirmées et la communique aux personnes qui en font la demande. Elle peut répondre par

FormaV - document d'entraînement non officiel

téléphone aux clients qui préfèrent ce moyen. Elle ne sollicite pas les personnes qui ne souhaitent pas recevoir d'information supplémentaire, ne conserve pas de liste personnelle de coordonnées et ne propose pas de livraison.

RÉPONSE À RETENIR

Afficher en magasin une liste courte de disponibilités confirmées et la communiquer sur demande, notamment par téléphone aux clients qui préfèrent ce moyen. Ne pas collecter de coordonnées personnelles et ne pas ajouter de livraison.

Question 2.8.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Choisissez deux des indicateurs de suivi proposés dans D3 et expliquez brièvement ce que chacun permettrait d'observer à la fin des trois vendredis, sans le présenter comme une preuve générale valable pour tout commerce.

Je retiens deux indicateurs proposés dans D3. Le nombre de demandes reçues permet d'observer combien de fois l'information a été sollicitée pendant les trois vendredis. Le nombre d'erreurs de disponibilité signalées permet de repérer les situations où une disponibilité communiquée ne correspond pas à celle constatée. Ces observations concernent uniquement cet essai, dans cette épicerie et sur cette période ; elles ne constituent pas une preuve générale valable pour tous les commerces.

RÉPONSE À RETENIR

Indicateurs retenus : le nombre de demandes reçues et le nombre d'erreurs de disponibilité signalées. Ils permettent respectivement d'observer les demandes d'information pendant l'essai et les écarts signalés entre disponibilité annoncée et disponibilité constatée dans ce cas limité.

Sujet : Sujet blanc original FormaV — prepa-capa-sapver-e7---s-adapter-des-enjeux-professionnels-locaux-e63eb9c7
Supports documentaires vérifiés : https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/examens/epreuves-terminales/fiches-descript/fiches-capa/FE_capa_e7_sapver.pdf ; https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/capa/sapver/capa-sapver-ref-072015.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.