CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

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 Services aux personnes et vente en espace rural (SAPVER)

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-SAPV-E3 • Durée : **120 minutes** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Comprendre et vérifier une information numérique (3 questions) **Page 3**

2. Rédiger et transmettre une information professionnelle (3 questions) **Page 5**

3. Réagir à un incident et sécuriser les échanges (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet associé **(PDF) :** https://capasapver.fr/assets/annales/capa-sapver/Technologies de l'informatique et du multimédia/2026/CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural) - Technologies de l'informatique et du multimédia - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Comprendre et vérifier une information numérique

À la résidence services Les Tilleuls, l'équipe organise une commande hebdomadaire avec l'épicerie rurale Le Panier du Val. Vous analysez les échanges pour distinguer les informations utiles au service, protéger les données personnelles et vérifier une demande inhabituelle.

Partie 1

Question 1.1. Pour les échanges A et D, relevez les informations utiles à l'organisation du service et indiquez à qui elles peuvent être communiquées dans le cadre décrit.

Échange	Information utile	Destinataires
A	Livraison mardi à 10 h ; yaourts nature indisponibles.	Équipe de la résidence concernée par la commande.
D	12 paniers commandés, 10 déjà préparés.	Professionnels concernés par le suivi de la commande.

L'échange A permet d'organiser la réception et d'adapter la préparation. L'échange D renseigne sur l'avancement des paniers. Transmettre ces informations uniquement aux professionnels qui en ont besoin pour la réception, la préparation ou le suivi, par les canaux de l'équipe à accès limité. Ne pas les diffuser aux bénévoles ou à d'autres personnes non concernées.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> A : livraison mardi à 10 h et yaourts nature indisponibles. D : 12 paniers commandés, 10 préparés. Diffusion limitée aux professionnels concernés.

Question 1.2. Pour l'échange B, identifiez deux données personnelles ou sensibles présentes dans la fiche. Expliquez pourquoi le canal indiqué, accessible à tous les bénévoles de l'association locale, n'est pas adapté.

La fiche contient le nom de la résidente et son numéro de chambre, qui permettent de l'identifier. Elle indique aussi son régime alimentaire, information sensible pouvant révéler des éléments sur sa santé.

- Le dossier est accessible à tous les bénévoles, alors que seuls les professionnels ayant besoin de ces informations pour organiser le service doivent y accéder.
- Il faut restreindre les accès et limiter les données transmises au nécessaire.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Nom et numéro de chambre identifient la résidente ; son régime alimentaire est une donnée sensible. L'accès à tous les bénévoles n'est pas adapté.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.3. Pour l’échange C, indiquez deux vérifications à effectuer avant toute action. Précisez la conduite à tenir en attendant la confirmation du responsable.

Vérifier que l’expéditeur est bien le fournisseur, puis confirmer le changement de coordonnées bancaires directement auprès de lui, avec un numéro déjà enregistré. Ne pas utiliser les coordonnées fournies dans le message.

1. Ne pas modifier les coordonnées bancaires ni effectuer le paiement.
2. Prévenir la responsable et attendre sa confirmation avant toute action.

La demande reste en attente tant que le fournisseur n’a pas été joint par un moyen connu et que la responsable n’a pas validé la suite à donner.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier l’expéditeur et le changement bancaire auprès du fournisseur par un contact connu. Suspendre le paiement et attendre la validation de la responsable.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Rédiger et transmettre une information professionnelle

Le fournisseur confirme par téléphone le remplacement des yaourts nature par des yaourts aux fruits au même prix, et le maintien de la livraison mardi à 10 h. Vous rédigez un message pour l'équipe concernée et une information courte destinée aux résidents, en respectant les consignes de communication.

Partie 2

Question 2.1. Proposez un objet de courriel adapté au message destiné à l'équipe. Indiquez deux caractéristiques qui rendent cet objet pertinent.

L'objet doit être court, précis et immédiatement compréhensible par le personnel chargé de la réception et de la préparation. Il annonce le sujet principal, à savoir le remplacement d'un produit dans la commande de mardi. Il évite les formulations vagues et ne contient aucune donnée personnelle. Ces caractéristiques permettent de repérer rapidement le courriel et d'en comprendre l'utilité avant de l'ouvrir.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> **Objet :** Commande de mardi : remplacement des yaourts nature. Il est court, précis et indique clairement le sujet du courriel.

Question 2.2. Rédigez le corps du message destiné à l'équipe. Précisez le changement de produit, le maintien du prix et l'horaire de livraison, puis demandez une confirmation de prise en compte.

Le message s'adresse au personnel concerné par la réception et la préparation. Il doit être bref, courtois et donner toutes les informations confirmées. Il se termine par une demande de confirmation afin de vérifier que le changement a bien été pris en compte.

- Indiquer le remplacement des yaourts nature par des yaourts aux fruits.
- Préciser que le prix ne change pas et que la livraison reste prévue mardi à 10 h.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Bonjour, les yaourts nature sont remplacés par des yaourts aux fruits, au même prix. La livraison est maintenue mardi à 10 h. Merci de confirmer la prise en compte de cette modification. Cordialement.

Question 2.3. Rédigez une information courte, compréhensible et respectueuse à destination des résidents pour les prévenir du remplacement du produit. Ne mentionnez aucune donnée personnelle.

L'information destinée aux résidents annonce simplement le remplacement confirmé et reste compréhensible, respectueuse et sans donnée personnelle. Elle ne précise pas d'informations internes à l'organisation de la commande. Le message peut rappeler que le prix reste identique, élément confirmé et utile pour éviter toute inquiétude sur ce changement.

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les yaourts nature seront remplacés par des yaourts aux fruits, au même prix. Merci de votre compréhension.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Réagir à un incident et sécuriser les échanges

Un membre de l'équipe a ouvert une pièce jointe reçue d'un expéditeur inconnu et une fenêtre lui demande ensuite son mot de passe. Vous appliquez les consignes de sécurité de l'établissement et complétez le document réponse avec des mesures de protection des données personnelles.

Partie 3

Question 3.1. Indiquez deux indices qui rendent la pièce jointe ou la demande de mot de passe suspecte au regard de la situation décrite.

Deux indices rendent la situation suspecte :

- L'expéditeur est inconnu, alors que les consignes recommandent de vérifier son identité et de ne pas ouvrir ses pièces jointes.
- Une fenêtre apparue après l'ouverture demande le mot de passe, information confidentielle qui ne doit pas être communiquée.

Ces éléments peuvent signaler une tentative de fraude ou de vol d'identifiants. Il ne faut donc pas répondre à la demande ni poursuivre les manipulations sur le poste.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Expéditeur inconnu et demande inhabituelle du mot de passe.

Question 3.2. Ordonnez les deux premières actions à effectuer par le membre de l'équipe après l'apparition de la fenêtre, en vous appuyant sur les consignes de l'établissement.

Après l'apparition de la fenêtre, le membre de l'équipe applique les consignes dans cet ordre :

1. Cesser immédiatement les manipulations et ne saisir aucun identifiant ni mot de passe.
2. Prévenir la responsable de l'incident, sans supprimer le message.

Le mot de passe reste individuel et ne doit être communiqué à personne. La responsable indiquera la suite à donner, notamment si un changement de mot de passe validé par l'établissement est nécessaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> 1. Cesser les manipulations et ne pas saisir le mot de passe. 2. Avertir la responsable sans supprimer le message.

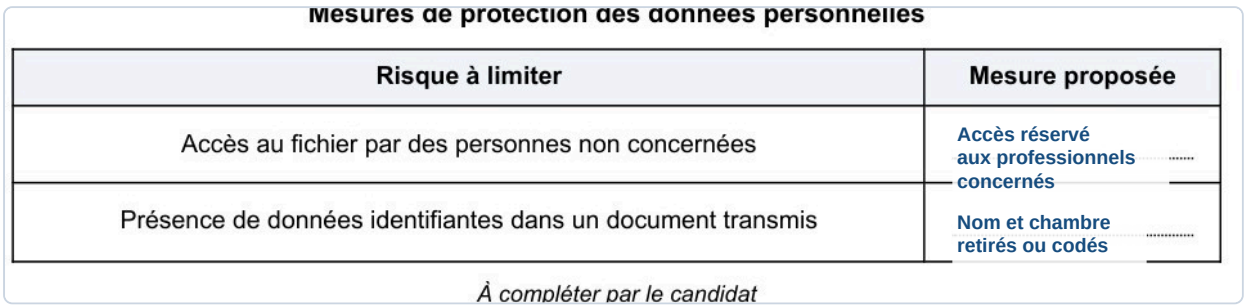
Question 3.3. Complétez le document réponse DR 1 avec deux mesures concrètes, une pour limiter l'accès au fichier par des personnes non concernées et une pour limiter la présence de données identifiantes dans un document transmis.

Complétez les deux cases du DR 1 avec une mesure directement adaptée à chaque risque. Limitez l'accès au suivi aux professionnels qui en ont besoin pour organiser le service. Pour un document transmis, supprimez les éléments permettant d'identifier la personne, en particulier son nom et son numéro de chambre. Les informations

de régime alimentaire ne sont partagées qu'avec les professionnels concernés.

Risque à limiter	Mesure proposée
Accès au fichier par des personnes non concernées	Réserver les droits d'accès aux professionnels concernés.
Données identifiantes dans un document transmis	Retirer le nom et le numéro de chambre, ou les remplacer par un code.

DR 1 complété



Mesures de protection des données personnelles

Risque à limiter	Mesure proposée
Accès au fichier par des personnes non concernées	Accès réservé aux professionnels concernés
Présence de données identifiantes dans un document transmis	Nom et chambre retirés ou codés

À compléter par le candidat

✓ RÉPONSE À RETENIR

Accès réservé aux professionnels concernés. Retirer le nom et le numéro de chambre, ou les remplacer par un code.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Édition 2026)

Bilan de l'épreuve : Épreuve E3 du CAPa SAPVER, Édition 2026, code FV-ENT-SAPV-E3 : durée 120 minutes, coefficient 2. Dans le contexte d'une résidence services et d'une épicerie rurale organisant des commandes, le sujet évalue l'analyse et la vérification des informations numériques, la protection des données personnelles, la rédaction adaptée aux destinataires et la réaction à un incident de sécurité.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Limiter la diffusion aux personnes concernées et aux seules informations nécessaires à l'organisation du service.
- Vérifier une demande inhabituelle auprès d'un interlocuteur connu, avec des coordonnées déjà enregistrées.
- En cas d'incident sur un poste, cesser les manipulations, ne pas supprimer le message et prévenir la responsable.
- Un mot de passe professionnel est individuel et ne doit pas être communiqué.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les informations utiles au service des données personnelles ou sensibles.
- Adapter le canal et les destinataires au contenu, et réserver l'accès aux professionnels concernés.
- Rédiger des messages courts, précis et courtois en incluant chaque information demandée.
- Ne pas saisir d'identifiant ni effectuer de paiement sans validation, et signaler tout incident.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment vérifier une demande inhabituelle concernant un paiement ou des coordonnées bancaires ?

Ne réalisez pas le paiement et ne modifiez pas les coordonnées sur la seule base du message reçu. Contactez le fournisseur par un moyen connu, avec des coordonnées déjà enregistrées, puis attendez la confirmation du responsable.

Q : Que faire si une fenêtre demande mon mot de passe après l'ouverture d'une pièce jointe inconnue ?

Ne saisissez aucun identifiant et ne communiquez pas votre mot de passe. Cessez les manipulations sur le poste, ne supprimez pas le message et signalez rapidement l'incident à la responsable.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment les points sont-ils répartis ?

L'épreuve dure 120 minutes et son coefficient est 2. Le sujet attribue 7 points à l'analyse de l'information numérique, 7 points à la communication écrite et 6 points à la sécurité des échanges.

Q : Quelles mesures concrètes proposer pour protéger les données personnelles des commandes ?

Réservez l'accès au fichier aux professionnels concernés et limitez les données transmises au strict nécessaire. Pour un document transmis, retirez les éléments identifiants qui ne sont pas nécessaires à l'organisation du service.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capasapver.fr/assets/annales/capa-sapver/Technologies de l'informatique et du multimédia/2026/CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural) - Technologies de l'informatique et du multimédia - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non 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.