CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural)

SUJET D'ENTRAÎNEMENT NON OFFICIEL

Sujet rédigé par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour s'entraîner. Ce document n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale de session. Les entreprises, données et documents qu'il contient sont fictifs.

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.

ÉDITION 2026
Métropole - Antilles - Guyane - Réunion

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE AGRICOLE - SERVICES AUX PERSONNES ET VENTE EN ESPACE RURAL

ÉPREUVE E3 : INTERACTIONS SOCIALES, COMMUNICATION ET CADRES COLLECTIFS

Coefficient : 2 **Durée : 120 minutes**

Matériel autorisé : **L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.**

Le sujet comporte **7 pages** numérotées de 1/7 à 7/7. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : RÉSIDENCE SERVICES LES TILLEULS ET ÉPICERIE RURALE LE PANIER DU VAL, SAINT-MARTIN-DES-BOIS

Vous effectuez une période de formation à la Résidence services Les Tilleuls, qui travaille avec l'épicerie rurale Le Panier du Val pour organiser des commandes destinées aux résidents. L'équipe utilise une messagerie professionnelle et un espace partagé pour transmettre les informations nécessaires au service.

Vous devez contribuer à une communication claire et adaptée, vérifier des informations avant de les diffuser et respecter la confidentialité des personnes. Les documents du dossier fournissent toutes les données utiles.

Le CAPa SAPVER ne comporte pas d'épreuve nationale autonome intitulée « Technologies de l'informatique et du multimédia ». Le sujet porte sur l'épreuve E3 et évalue la communication et les interactions dans une situation professionnelle mobilisant des outils numériques.

Partie 1 : Comprendre et vérifier une information numérique (7 points)

Repérage des destinataires, vérification de l'information et confidentialité

À partir du document DT 1, analysez les échanges relatifs à la commande hebdomadaire. Distinguez les informations utiles à l'organisation du service des données personnelles qui ne doivent pas être diffusées à des destinataires non concernés.

Échanges et informations à examiner

Échange	Contenu	Destinataires ou canal
A	La livraison est prévue mardi à 10 h. Le fournisseur signale que les yaourts nature sont indisponibles.	Messagerie professionnelle : équipe de la résidence
B	La fiche de commande mentionne le nom d'une résidente, son numéro de chambre et une information relative à son régime alimentaire.	Espace partagé : dossier accessible à tous les bénévoles de l'association locale
C	Un message reçu d'une adresse inconnue annonce un changement de coordonnées bancaires du fournisseur et demande un paiement immédiat.	Messagerie professionnelle : responsable de la résidence
D	Le tableau de suivi indique 12 paniers commandés et 10 paniers déjà préparés.	Espace partagé : dossier de suivi de l'équipe

Document DT 1

1.1 (2 points) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

1.2 (2 points) Pour l'échange B, identifiez deux données personnelles ou sensibles présentes dans la fiche. Expliquez pourquoi le canal indiqué n'est pas adapté.

1.3 (3 points) Pour l'échange C, indiquez deux vérifications à effectuer avant toute action. Précisez la conduite à tenir en attendant la confirmation du responsable.

Partie 2 : Rédiger et transmettre une information professionnelle (7 points)

Communication écrite adaptée à la situation et au destinataire

Le fournisseur a confirmé par téléphone que les yaourts nature seront remplacés par des yaourts aux fruits, au même prix. La livraison reste prévue mardi à 10 h. La responsable vous demande de préparer un message à l'équipe et une information courte destinée aux résidents. Les consignes de communication figurent dans le document DT 2.

Éléments confirmés pour la commande

Élément	Information confirmée
Livraison	Mardi à 10 h
Produit indisponible	Yaourts nature
Remplacement accepté	Yaourts aux fruits, au même prix
Destinataires du message d'équipe	Personnel concerné par la réception et la préparation
Information destinée aux résidents	Prévenir du remplacement du produit, sans communiquer de donnée personnelle

Document DT 2

2.1 (2 points) Proposez un objet de courriel adapté au message destiné à l'équipe. Indiquez deux caractéristiques qui rendent cet objet pertinent.

2.2 (3 points) Rédigez le corps du message destiné à l'équipe. Il doit préciser le changement de produit, le maintien du prix et l'horaire de livraison, et demander une confirmation de prise en compte.

2.3 (2 points) Rédigez une information courte, compréhensible et respectueuse à destination des résidents. Ne mentionnez aucune donnée personnelle.

Partie 3 : Réagir à un incident et sécuriser les échanges (6 points)

Protection des accès, signalement et choix d'une conduite adaptée

Un membre de l'équipe signale qu'il a ouvert une pièce jointe reçue d'un expéditeur inconnu. Depuis, une fenêtre lui demande de saisir son mot de passe. Le document DT 2 précise les règles de l'établissement et les moyens de signalement disponibles.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Règles de sécurité et moyens de signalement

Situation ou ressource	Consigne de l'établissement
Message inattendu ou expéditeur inconnu	Ne pas ouvrir les liens ou pièces jointes. Vérifier l'expéditeur par un moyen connu.
Demande inhabituelle de mot de passe ou de paiement	Ne pas saisir d'identifiant et ne pas effectuer de paiement. Prévenir la responsable.
Incident sur un poste de travail	Cesser les manipulations, ne pas supprimer le message et signaler l'incident à la responsable.
Mot de passe professionnel	Il est individuel et ne doit pas être communiqué. Utiliser le mécanisme de changement de mot de passe validé par l'établissement.

Document DT 2

3.1 (2 points) Indiquez deux indices qui rendent la pièce jointe ou la demande de mot de passe suspecte au regard de la situation décrite.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) Complétez le document réponse DR 1 avec deux mesures permettant de limiter le risque de divulgation des données personnelles dans le suivi des commandes.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ÉCHANGES ET INFORMATIONS RELATIFS À LA COMMANDE

La résidence et l'épicerie utilisent une messagerie professionnelle et un espace partagé. Les échanges A à D présentés dans le tableau de la partie 1 sont les seuls éléments disponibles concernant les destinataires, le contenu des messages et l'accès aux fichiers.

La commande concerne plusieurs résidents. Les informations permettant d'identifier une personne et celles relatives à son régime alimentaire ne sont accessibles qu'aux professionnels qui en ont besoin pour organiser le service.

Synthèse des échanges à analyser

Référence	Fait observé
A	Changement de disponibilité d'un produit annoncé par le fournisseur.
B	Fiche contenant un nom, un numéro de chambre et une information de régime alimentaire placée dans un dossier largement accessible.
C	Message d'une adresse inconnue demandant un changement de coordonnées bancaires et un paiement immédiat.
D	Suivi de la commande indiquant 12 paniers commandés et 10 préparés.

Situation observée dans l'équipe

DT 2 : CONSIGNES DE COMMUNICATION ET DE SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

La responsable demande que les messages professionnels soient courts, précis, courtois et adressés uniquement aux personnes concernées. Toute information sur une personne doit être limitée à ce qui est nécessaire à l'organisation de son accompagnement.

Avant de transmettre une information inhabituelle, l'équipe doit la vérifier auprès d'un interlocuteur connu, en utilisant des coordonnées déjà enregistrées. Une demande urgente de paiement ou de mot de passe ne doit pas être exécutée sans validation.

En cas d'incident sur un poste, l'utilisateur cesse les manipulations et avertit la responsable. Il ne supprime pas le message et ne communique pas son mot de passe.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Récapitulatif des règles applicables

Domaine	Règle
Destinataires	Limiter la diffusion aux personnes concernées.
Données personnelles	Ne transmettre que les informations nécessaires aux professionnels concernés.
Demande inhabituelle	Vérifier auprès d'un interlocuteur connu avant d'agir.
Incident	Cesser les manipulations et prévenir la responsable sans supprimer le message.
Identifiants	Ne pas communiquer son mot de passe.

Consignes communiquées par la responsable

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : question 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les deux cases en indiquant une mesure concrète dans chacune. Les mesures doivent contribuer à limiter la divulgation de données personnelles dans le suivi des commandes.

Mesures de protection des données personnelles

Risque à limiter	Mesure proposée
Accès au fichier par des personnes non concernées	.....
Présence de données identifiantes dans un document transmis	.....

À compléter par le candidat

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.