Chapitre 09 — Mise en application

Guide méthodologique de l'épreuve E41

4 dossiers · 12 questions

CORRIGÉ COMPLET (usage enseignant)

Deux candidats, deux logiques de dossier

Deux candidats préparent leur dossier E41 selon des logiques opposées : l'un rédige un récit chronologique, l'autre construit une preuve de compétence structurée.



Préparation E41 · Deux candidats, deux logiques de construction du dossier

Document 1 — Deux approches observées

- Candidat A : récit chronologique jour par jour du stage, sans mise en perspective.
- Candidat B : sélectionne des activités précises, les analyse et démontre la compétence mobilisée.

---

1 Expliquez la différence entre un compte rendu chronologique et un dossier de preuve de compétence.

■ Éléments de réponse

Le compte rendu décrit ce qui a été fait sans démontrer une compétence. Le dossier de preuve sélectionne des activités, les analyse et démontre une compétence avec un résultat mesurable.

2 Mobilisez la notion de réflexion sur l'action de Donald Schön pour expliquer ce qui distingue les deux approches.

■ Éléments de réponse

Schön distingue réflexion dans l'action (ajustements pendant l'activité) et réflexion sur l'action (analyse a posteriori). Le candidat B incarne cette réflexion sur l'action attendue par le jury.

3 Quel conseil méthodologique donneriez-vous au candidat A pour transformer son récit en dossier de preuve de compétence ?

■ Éléments de réponse

Pour chaque période : quelle compétence mobilisée ? Quelle méthode ? Quel résultat chiffré ? Ne garder que ce qui répond aux trois questions.

■ À retenir — Compte rendu vs dossier de preuve

L'épreuve E41 évalue ce qu'un candidat a compris de ce qu'il a fait. La réflexion sur l'action de Schön est la clé du passage du récit à la démonstration de compétence.

Une fiche insuffisante à réécrire

Une fiche d'activité est soumise à correction : « J'ai fait une enquête, les clients étaient satisfaits. »



Fiche d'activité E41 · Les sept rubriques imposées du référentiel

Document 2 — Les sept rubriques obligatoires de la fiche d'activité

- 1. Compétence mobilisée (termes exacts du référentiel).
- 2. Date et durée de l'activité.
- 3. Contexte professionnel (unité, zone de chalandise, situation, position du candidat).
- 4. Objectif SMART.
- 5. Méthodologie (vocabulaire académique précis).
- 6. Moyens et techniques (outils numériques utilisés).
- 7. Résultats obtenus (quantifiés systématiquement).

---

4 **Identifiez les rubriques manquantes dans la fiche « J'ai fait une enquête, les clients étaient satisfaits. »**

■ Éléments de réponse

Manquent : compétence formulée, date/durée, contexte précis, objectif SMART, méthodologie, moyens/outils, et surtout un résultat quantifié.

5 **Réécrivez cette fiche en respectant les sept rubriques obligatoires, avec un résultat chiffré.**

■ Éléments de réponse

Compétence : Réaliser et exploiter des études commerciales. Date/durée : mars N, 3 semaines. Contexte : UC de 450 m², zone urbaine.

Objectif SMART : améliorer le CSAT accueil caisse de 10 points en 1 mois. Méthodologie : questionnaire (60 clients), calcul CSAT. Moyens : tablette, tableur.

Résultat : CSAT initial 72 %, porté à 84 % après plan d'action sur l'attente en caisse.

6 **Pourquoi un résultat non chiffré comme « les clients étaient satisfaits » est-il insuffisant pour la commission d'évaluation ?**

■ **Éléments de réponse**

Sans indicateur mesurable, l'activité reste une affirmation invérifiable et empêche de distinguer un niveau « exécution » d'un niveau « évaluation critique ».

■ À retenir — Les sept rubriques de la fiche d'activité

Compétence, date/durée, contexte, objectif SMART, méthodologie, moyens et résultats chiffrés structurent toute fiche d'activité recevable.

Le dossier de Clara — Des données bien trop identifiables

Le dossier de Clara contient des noms complets de clients, des données financières identifiées et des captures d'écran de conversations privées.



Exercice 9.6 - RGPD et conformité numérique - Étudiante: Clara. Tutorat Pédagogique.

Dossier E41 · Vigilance RGPD — Anonymisation obligatoire des données clients

Document 3 — Contenu du dossier de Clara

- Noms et prénoms complets de clients réels.
- Données financières identifiées.
- Captures d'écran de conversations privées avec des clients.

---

7 **Identifiez les violations du RGPD présentes dans le dossier de Clara.**

■ Éléments de réponse

Divulgation non autorisée de données personnelles identifiables à un tiers (commission), sans base légale ni consentement : violation du principe de minimisation et de confidentialité.

8 **Rédigez un guide d'anonymisation à destination des candidats pour préparer leur dossier E41.**

■ Éléments de réponse

Remplacer les noms par des initiales/noms fictifs, flouter les captures d'écran identifiantes, ne jamais afficher de montants nominatifs, vérifier chaque pièce avant intégration.

9 **Expliquez pourquoi la conformité RGPD constitue un critère d'évaluation implicite mais réel de l'épreuve E41.**

■ Éléments de réponse

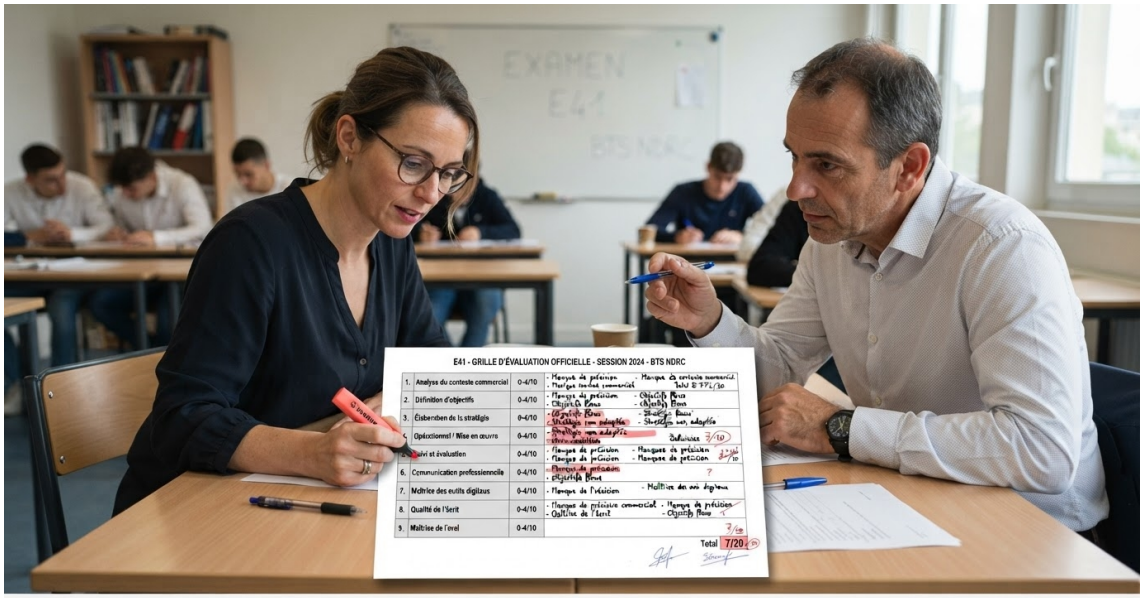
Une violation constatée est une faute professionnelle sévèrement sanctionnée qui dégrade la crédibilité du dossier, indépendamment des autres critères.

■ À retenir — RGPD, un critère implicite mais déterminant

L'anonymisation systématique des données clients est une exigence non négociable du dossier E41. Une violation peut compromettre l'ensemble de l'évaluation.

Une candidate solide en vente, fragile sur le fond

Une candidate maîtrise bien la vente mais présente des lacunes juridiques et un déficit de lien entre ses études et ses décisions.



Exercice 9.9 - Les neuf critères officiels E41 et leur correspondance

Épreuve E41 · Les neuf critères d'évaluation officiels de la commission

Document 4 — Les neuf critères d'évaluation officiels

- 1. Techniques et outils de veille appropriés. 2. Information fiable et pertinente.
- 3. Méthodologies d'études adaptées. 4. Résultats exploitables.
- 5. Démarche de vente-conseil pertinente. 6. Attentes du client prises en compte.
- 7. Techniques de fidélisation adaptées. 8. Objectifs de vente/fidélisation/valeur client atteints.
- 9. Communication au service de l'efficacité relationnelle.

---

10 Évaluez rapidement chacun des neuf critères officiels pour cette candidate, à partir des éléments donnés.

■ Éléments de réponse

Critères 5,6,7,8,9 : bien maîtrisés (candidate à l'aise en vente/relation client).

Critères 3 et 4 : fragilisés par le déficit de lien études-décisions. Critères 1 et 2 : niveau « exécution » plutôt que « évaluation critique » faute de rigueur juridique.

11 Identifiez les deux critères les plus déficitaires pour cette candidate et justifiez votre choix.

■ Éléments de réponse

Critères 3 et 4 (méthodologies d'études, résultats exploitables) : le déficit de lien études-décisions empêche d'atteindre le niveau « évaluation critique ».

12 Rédigez une synthèse d'évaluation équilibrée pour cette candidate, mentionnant points forts et axes de progrès.

■ Éléments de réponse

« La candidate démontre une réelle aisance dans la conduite de la relation commerciale... doit consolider le lien entre études et décisions ainsi que la sécurisation juridique des pratiques présentées. »

■ À retenir — Les neuf critères officiels de l'E41

Les neuf critères couvrent veille, études, vente-conseil et fidélisation. L'évaluation porte sur l'équilibre global de ces neuf dimensions.