



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Concours externe BAC + 3 du CAPLP

Cafep-Caplp

Section Économie-gestion

- 1) Exemple de sujet pour la première épreuve d'admissibilité
- 2) Extrait de l'arrêté du 17 avril 2025

Les épreuves des concours externes du Caplp et du Cafep-Caplp BAC +3 sont déterminées dans l'[arrêté du 17 avril 2025 fixant les modalités d'organisation du concours externe du certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel](#), publié au Journal Officiel du 19 avril 2025, qui fixe les modalités d'organisation du concours et décrit le schéma des épreuves.

CAPLP BAC +3

Sujet 0 / Première épreuve d'admissibilité

Oxygen est une blanchisserie basée à Saint-Maur, dirigée par madame Blanc. Cette PME berrichonne, sous le statut de la SARL, est réputée auprès de ses clients pour la qualité de sa prestation et le haut niveau de service global rendu : livraisons à temps à 99%, taux de livraison conforme supérieur à 99,5%. Ancrée dans un territoire rural, Oxygen emploie 116 salariés, dont 30% ont plus de 55 ans et 70% des employés sont des femmes. Ces derniers mois, l'entreprise peine à recruter et connaît même une augmentation du taux de rotation.

Oxygen est très attachée aux valeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) qu'elle met en œuvre comme l'égalité femme homme et le respect de l'environnement. L'entreprise est certifiée ISO 9001, ISO 14001¹.

Le fournisseur principal d'Oxygen de produits nettoyant est CleanGreen SASU, une start-up bourbonnaise, engagée dans le nettoyage innovant et non-polluant. Les machines sont achetées en France et la société dispose d'un contrat de maintenance avec une TPE voisine qui peut intervenir en moins de 2h.

Les processus de production sont automatisés pour certains clients professionnels ou manuels pour des clients ayant des exigences particulières.

Un projet de développement

Grâce à sa bonne notoriété, Oxygen vient de gagner un nouveau marché conséquent avec la plus grosse clinique de la région. Pour répondre à ce marché, une nouvelle ligne de lavage est en cours d'aménagement. Cette nouvelle ligne de lavage nécessite un équipement de production très spécifique, innovant, qui a été co-développé avec le fabricant de machine et partenaire CleanGreen SASU, reconnu pour une compétence sur les réglages en vue d'atteindre des niveaux de qualité irréprochable et de très faibles émissions d'eaux usées. Dans le cadre de ce partenariat un projet de dépôt de brevet est envisagé.

Pour financer cet investissement, et sur le conseil de son expert-comptable, madame Blanc envisage, notamment, de solliciter le concours de la banque publique d'investissement dans le cadre des projets innovants.

¹ Grâce à ISO 9001, les organismes peuvent démontrer qu'ils ont mis en place des systèmes appropriés afin d'offrir un niveau de service constant et de haut niveau, tandis qu'avec ISO 14001, les organismes démontrent qu'ils sont en mesure de gérer et réduire les effets sur l'environnement de façon continue. Source : www.iso.org
© www.devenirenseignant.gouv.fr

Partie I - Questions

Vous répondrez aux questions suivantes en vous appuyant sur vos connaissances personnelles, le contexte et les annexes associées à cette partie (annexes 1 et 2)

- 1- Identifier quels sont les enjeux pour une entreprise *comme Oxygen* de s'inscrire dans l'économie sociale et solidaire (ESS) ?
- 2- Analyser pourquoi l'État français développe-t-il une politique économique de soutien à l'investissement en faveur des entreprises *dont pourra bénéficier Oxygen* ?
- 3- Préciser quelles conditions Oxygen et CleanGreen doivent remplir pour le dépôt d'un brevet ?

La mise en place du nouveau projet vient quelque peu perturber le fonctionnement habituel de la production et celle-ci se voit désorganisée pendant 2 jours. Il en résulte des erreurs d'identification des lots de production. L'hôtel Château Marquis de Berry, client haut de gamme d'OXYGEN, n'a pas vérifié le contenu de la livraison du 14 juin 2024. Il reçoit un mauvais lot de linge et se retrouve très vite en rupture de stock, le conduisant à une perte de chiffre d'affaires ; des clients ont raccourci prématurément leur séjour. L'hôtel estime subir une atteinte à sa réputation et une dégradation de son image. En vertu du contrat signé (annexe 2), Château Marquis de Berry envisage d'intenter une action en justice à l'encontre d'Oxygen.

- 4- Analyser quels sont les risques pour Oxygen si son client l'hôtel Château Marquis de Berry envisage une action en justice ?
- 5- Proposer quelle amélioration OXYGEN pourrait apporter à son contrat afin de limiter les risques encourus en cas d'erreur de livraison ?

Partie II – Problématique à traiter sous la forme d'une réflexion structurée et argumentée

En quoi le management de la qualité constitue-t-il un levier de performance globale pour l'entreprise ?

Il est attendu en réponse à cette question une argumentation structurée s'appuyant sur vos connaissances (théoriques et factuelles) ainsi que les annexes 3, 4 et 5.

Annexe I - Infographie BPI

Source : rapport d'activité 2023 de BPI France



10 ANS D'IMPACT: 2013-2023

BPIFRANCE A CONDUIT DES TRAVAUX ÉVALUANT L'IMPACT DES 10 PREMIÈRES ANNÉES DE SON ACTION SUR L'ÉCONOMIE FRANÇAISE ET SON TISSU PRODUCTIF

577 000 TPE, PME et ETI/GE soutenues

294 Md€ de financements

1700 PME transformées en **ETI** *

+ 6 % de surcroît de croissance du CA et de l'emploi par an pour les entreprises soutenues en crédit et en garantie de crédit d'investissement, soit :
+ de 500 000 emplois supplémentaires

211 Md€ d'assurance-crédit à l'export

11 Md€ de Résultat Net cumulé

52 Md€ d'actifs sous gestion contre 20 Md€ en 2013, Bpifrance étant ainsi devenu l'un des plus grands investisseurs européens au capital de **~ 6 500 entreprises**

29 Md€ d'aides et prêts à l'innovation cumulés

Montants annuels de financement de l'innovation dans les startups

MULTIPLIES PAR 7

95 % des décisions de financement prises **en région**

+ de 2/3 des entreprises financées hors des métropoles

38 % en territoires d'industrie

10 % en Quartiers Prioritaires de la Ville



bpi**france** | 10

* données n'incluant pas 2023, arrêtées au 31/12/2022

Annexe 2 - Contrat de prestation « Château Marquis de Berry »

CONTRAT D'ABONNEMENT : « Entretien, nettoyage et désinfection de textiles »
A SAINT-MAUR, le 10/01/2024

Client

RAISON SOCIALE : SAS HÔTEL MARQUIS DE BERRY
ENSEIGNE DU FOND DE COMMERCE : Hôtel 5* MARQUIS DE BERRY
ACTIVITE : Hôtellerie restaura-on
ADRESSE : 13 Place Georges Sand
CODE POSTAL : 36000
VILLE CHÂTEAUROUX
TEL 02.54.90.25.XX
COURRIEL : commercial@chateau-marquis-berry.com
SITE INTERNET : www.chateau-marquis-berry.com

Prestataire

RAISON SOCIALE : OXYGEN SARL
ADRESSE : Avenue d'Occitanie
CODE POSTAL : 36250
VILLE SAINT-MAUR
TEL : 02 54 08 92 YY
COURRIEL : contact@oxygen.fr

CONDITIONS DE REGLEMENT : Virement bancaire

CONDITIONS PARTICULIÈRES ET SPÉCIFIQUES DE « Entretien, nettoyage et désinfection de textiles »

Fréquence de ramassage / livraison : Ramassage et livraison quotidien avant 10h00

Lieu de ramassage / livraison : HÔTEL 5* Marquis de Berry – 13 Place Georges Sand – 36000 CHÂTEAUROUX

Nature des travaux à réaliser par OXYGEN :

- **Ramassage** des articles chez le client avec la fréquence convenue.
- **Nettoyage** écologique uniquement avec les produits de la gamme allemande SEITZ testés au plan dermatologique.
- **Désinfection** systématique de tous les textiles, et application d'un traitement supplémentaire fongicide et bactéricide selon les normes DIN EN 1276 et DIN EN 1650.
- Application systématique d'un **apprêt** neutre pour le confort des clients.
- **Séchage** avec programme délicat pour conserver les fibres textiles.
- Repassage de haute qualité à la main.
- **Pliage** et **emballage** individuel sous plastique pour faciliter le stockage.
- **Livraison** des articles.

Engagement du client:

Le client s'engage à payer la prestation fournie par le prestataire dans les délais définis d'un commun accord dans ce contrat.

NB : Les prix unitaires pourront être renégociés si nous enregistrons une variation de quantité de plus ou moins 15%

Facturation : Mensuelle (Cf. art- « facturation et conditions de règlement »)

Le Client accepte les présentes conditions particulières et spécifiques de ce contrat, ainsi que les conditions générales d'abonnement ci-jointes.

POUR LE PRESTATAIRE

Nom et qualité du signataire :
Sarah BLANC – Directrice



POUR LE CLIENT

Nom et qualité du signataire :
Gabriel LESCURE Directeur



CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT

Article 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat commercial d'abonnement service a pour objet l'exécution successive de prestations de l'entretien d'articles textiles au profit du client. Les prestations comprennent le ramassage périodique des articles chez le client, le nettoyage, le séchage, le repassage, l'emballage et enfin la livraison.

Article 2. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu dès la signature des présentes, pour une période initiale d'un an. Pour chaque « service », cette période commence à courir à partir de la date du premier enlèvement ou livraison d'articles correspondants se renouvelle ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'une durée égale à la période initiale, sauf dénonciation par lettre en Recommandée avec Accusé Réception avec préavis de trois mois.

Article 3. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU SERVICE

Fonctionnement

Chaque ramassage d'articles utilisés fait l'objet d'une remise à disposition, immédiate ou différée, en quantité égale, d'articles remis en état de service.

Un bon d'enlèvement est remis à chaque retrait. Un bon de livraison est remis à chaque dépôt. Il est recommandé au client de vérifier les articles en présence du prestataire.

Détermination des prix initiaux

Les prix d'entretien des articles sont établis par référence au tarif en vigueur au jour de la signature du contrat, Ils s'entendent TTC.

Variation des prix

Les prix d'entretien varient en fonction de l'évolution des conditions économiques générales et professionnelles chaque année, au 1 janvier.

Article 4. FACTURATION ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les prestations d'entretien donnent lieu à une facturation mensuelle selon les modalités et prix fixés au contrat. La facturation est établie sur la base des bons de commandes transmis par le client. Les factures sont payables par virement bancaire à 30 jours fin de mois et sans escompte.

En cas de non règlement des prestations dans le délai ci-dessus, le prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations jusqu'à paiement complet des factures non réglées.

L'expiration du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre des présentes.

En cas d'absence de règlement dans les délais définis ci-dessus, les pénalités de retard seront calculées depuis la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, conformément au code du commerce en vigueur..

Toutefois ces pénalités ne seront dues que moyennant une mise en demeure de payer faisant état de la décision du prestataire de les réclamer. En outre, et sans préjudice des pénalités de retard mentionnées cidessus, en cas de retard de paiement et à titre de clause pénale, le prestataire pourra exiger du client un montant forfaitaire de 10 % de l'intégralité des sommes dues par le client.

Article 5. RUPTURE DU CONTRAT AUX TORTS ET GRIEFS DU CLIENT - CLAUSE PÉNALE

Dans le cas où le client ne respecte pas un quelconque engagement auquel il a souscrit (défaut de règlement des factures, non-respect des conditions de traitement des articles mis à disposition, entraves au fonctionnement du service, rupture du contrat), le présent contrat pourra être résilié à l'initiative du prestataire huit jours après mise en demeure adressée par lettre recommandée par ce dernier au client et demeurée sans effet.

Article 6. LITIGES

En cas de litige, les parties mettront en œuvre tous les moyens dont ils disposent pour régler à l'amiable le différent qui les oppose. A défaut de parvenir à un tel règlement du litige, tout différent entre les parties, relatifs à l'interprétation et à l'application du contrat sera porté devant les tribunaux compétents.

Annexe 3 - Les sept principes de management de la qualité selon l'ISO² (2015)

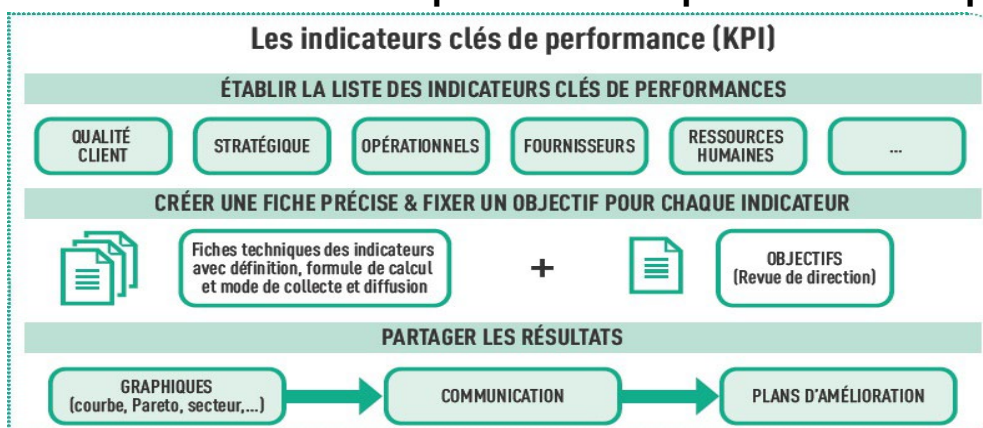
[...] Les « Principes de management de la qualité » sont un ensemble de valeurs, de règles, de normes et de convictions fondamentales, considérées comme justes et susceptibles de servir de base au management de la qualité. Les PMQ peuvent servir de base pour guider l'amélioration des performances d'un organisme. Ils ont été élaborés et actualisés par les experts internationaux [...] chargé[s] de l'élaboration et de la mise à jour des normes ISO relatives au management de la qualité. [...]

Les sept principes de management de la qualité sont :

- PMQ 1 – Orientation client
- PMQ 2 – Leadership
- PMQ 3 – Implication du personnel
- PMQ 4 – Approche processus
- PMQ 5 – Amélioration
- PMQ 6 – Prise de décision fondée sur des preuves
- PMQ 7 – Management des relations avec les parties intéressées

<https://www.iso.org>

Annexe 4 - Mesurer en continu la performance qualité de l'entreprise



Marie-Pierre Callaud, Robert Duchamp, Danièle Huet-Kouo - Dans Pro en Qualité (2019), pages 20 à 33

<https://www.cairn.info>

Annexe 5 - La non-qualité dans l'industrie, une mine d'or à exploiter (étude de 2023)

Dans l'industrie, on assimile souvent la non-qualité au rebut, ces productions non conformes promises à la destruction. Et donc les coûts de non-qualité, au manque-à-gagner lié à ces rebuts. Eventuellement, on admet un coût pour la marque en termes d'image. Mais en réalité, il ne s'agit là que de la partie émergée de l'iceberg. Car la non-qualité a un impact considérable sur la compétitivité structurelle d'une entreprise, en ce qu'elle révèle des processus générateurs de déperdition : de ressources matérielles, de ressources humaines, d'énergie et de temps. Selon une étude du groupe AFNOR datée de décembre 2023 [...], 80 % des entreprises situent leurs coûts de non-qualité (CNQ) dans une fourchette comprise entre 0 et 5 % du chiffre d'affaires ! Et ces entreprises sont 17 % à penser que cette part des coûts de non-qualité dans leur chiffre d'affaires va augmenter, alors qu'elles n'étaient que 8 % en 2017 à le craindre. Le sujet est donc bien un sujet d'avenir, surtout si on met derrière la notion de qualité des notions allant bien [au-delà] des non-conformités produit, comme la notion de performance sociétale.

<https://www.afnor.org>

² Organisation internationale de normalisation

© www.devenirenseignant.gouv.fr

Réglementation de la première épreuve d'admissibilité

Extrait de l'annexe de l'arrêté du 17 avril 2025 fixant les modalités d'organisation du concours externe du certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel, publié au Journal Officiel du 19 avril 2025

A. – Epreuves d'admissibilité

1° Première épreuve d'admissibilité.

L'épreuve porte sur le droit, l'économie et le management. Elle comporte deux parties indépendantes :

- la première partie consiste à répondre à une série de questions ;
- la seconde partie consiste à traiter une problématique donnée sous forme structurée et argumentée.

Le sujet de l'épreuve est commun à toutes les options.

L'épreuve permet d'apprécier la maîtrise des connaissances disciplinaires et des compétences méthodologiques associées à chacun des champs disciplinaires.

Durée : quatre heures.

Coefficient : 2.

L'épreuve est notée sur 20. Une note globale égale ou inférieure à 5 est éliminatoire ;