



**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 et gestion option Gestion-administration

- 1) Exemple de sujet pour la première épreuve d'admission
- 2) Attendus de l'épreuve
- 3) 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 sections et modalités d'organisation du concours externe du certificat 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'admission**

**Durée : 3 heures de préparation / 20 min d'exposé et 40 min d'entretien avec le jury**

### **Introduction**

À partir de vos connaissances et des ressources fournies, vous devez résoudre le ou les problème(s) présenté(s) dans la situation professionnelle. Dans un exposé structuré et illustré par des supports que vous aurez créés, le cas échéant, vous développerez des solutions adaptées à la situation professionnelle et à votre environnement.

Vous serez amené(e) à formuler des hypothèses pour compléter votre argumentation.

Vous disposez d'un poste informatique ainsi que de la suite bureautique.

*Le sujet zéro est inspiré d'un cas présent sur le centre nationale de ressources pour l'enseignement professionnel en économie et gestion( CERPEG<sup>1</sup>). Ce sujet 0 constitue un exemple des attendus de l'épreuve, permettant aux candidats d'en appréhender les caractéristiques essentielles. Certains sujets d'admission pourront prendre des formes différentes, tout en interrogeant les mêmes capacités et connaissances.*

### **Environnement professionnel**

PFRC, Partenaire de la Formation Relation Client, est un organisme francilien de formation sur mesure et à la carte. Cette PME accompagne activement les entreprises et leurs collaborateurs dans l'acquisition et le développement d'un très large ensemble de compétences, d'outils et de techniques axés sur la relation client à la fois dans sa dimension stratégique et opérationnelle.

L'organisme de formation propose des formations en présentiel et en distanciel, et développe actuellement une nouvelle offre commerciale de modules de e-learning.

PFRC s'appuie sur une équipe permanente et stable ainsi qu'un réseau de formateurs vacataires expérimentés et engagés. L'expertise de ces derniers inscrit la formation dans un parcours global afin d'apporter une réelle valeur ajoutée aux clients.

L'entreprise est impliquée dans une démarche de RSE à travers la promotion de la diversité, la qualité de la vie au travail, et le soutien des pratiques écocitoyennes.

PFRC connaît une croissance de son activité : augmentation du nombre de demandes d'information, élargissement des actions de formation et diversification de sa cible. Pour maintenir la qualité de service, le directeur renforce l'équipe administrative.

---

<sup>1</sup> <https://j4.cerpeg.fr/>

## **Situation professionnelle**

Vous venez d'être recruté(e) comme assistant(e) de gestion afin de soutenir l'équipe administrative dans un contexte de digitalisation des processus métier de l'entreprise.

Dès votre arrivée, la direction vous confie deux missions prioritaires : réaliser un diagnostic du fonctionnement de l'organisation et étudier la faisabilité financière d'une solution de e-learning.

Pour le diagnostic de fonctionnement, le directeur attend de vous une analyse mettant en évidence les points forts, les dysfonctionnements et les risques potentiels. Il vous demande également de proposer des axes d'amélioration, notamment opérationnels, destinés à optimiser l'organisation, renforcer la qualité de service (fiabilité des processus, traçabilité des données et visibilité digitale, etc.), et accompagner la transition numérique de l'organisme de formation PFRC.

Pour la faisabilité financière d'une solution de e-learning, vous disposez d'un tableur reprenant les principales données présentées lors de la ressource 2 (également disponible sous format numérique). Vous pourrez ainsi calculer les indicateurs qui vous semblent pertinents pour justifier la faisabilité de cette solution, et le cas échéant, l'hypothèse qui vous semble la plus adaptée.

### **Ressources :**

- Ressource 1 : Page d'accueil du site web de l'entreprise (copie d'écran)
- Ressource 2 : Étude financière de l'acquisition d'une solution de e-learning
- Ressource 3 : Courriel interne
- Ressource 4 : Tableau de suivi des demandes clients
- Ressource 5 : Extrait du guide de lecture Qualiopi du 8 janvier 2024
- Ressource 6 : Applications du PGI Odoo



### Ressource 3 : Courriel interne

De : Isabelle Martin – Assistante RH

À : Direction PFRC

Cc : Équipe administrative

Objet : Difficultés dans le suivi administratif des formateurs vacataires

Bonjour,

Je me permets de vous signaler plusieurs difficultés rencontrées ces dernières semaines concernant le suivi administratif des formateurs vacataires. Ces problèmes commencent à impacter l'organisation des sessions de formation ainsi que la qualité de notre relation avec certains intervenants.

En effet, les CV, diplômes, attestations et pièces d'identité sont reçus par mail, mais ils sont enregistrés dans des dossiers différents selon les personnes du service. Il devient difficile de savoir quels documents sont à jour ou manquants.

Ensuite, nous n'avons pas de tableau de bord des candidatures ni de liste centralisée des formateurs vacataires. Plusieurs CV ont été retrouvés après coup, ce qui retarde l'intégration ou la mobilisation des formateurs sur les sessions.

Enfin, nous ne disposons pas d'un espace unique pour stocker les attestations URSSAF, les pièces d'identité, et les habilitations obligatoires selon les formations.

Lors d'un contrôle interne la semaine dernière, nous n'avons pas pu fournir tous les documents demandés.

Ces difficultés prennent de l'ampleur avec l'augmentation de notre activité.

Je pense qu'il serait utile de réfléchir à une méthode de gestion plus centralisée et envisager une nouvelle organisation.

Je reste disponible pour en discuter.

Bien cordialement,

Isabelle Martin  
Assistante RH  
PFRC

## Ressource 4 : Tableau de suivi des demandes clients

N°	Date de réception	Clients	Nature de la demande	Canal	Responsable	Date de 1re réponse	Statut	Observations
001	04/04	Axima BTP	Devis formation "Assertivité"	Mail		—	En attente	Mail transféré 2 fois, pas de réponse enregistrée
002	03/04	Clinique Horizon	Infos sur module e-learning "Relation client & RGPD"	Téléphone	Sophie LACOME	03/04	En cours	Pas de trace écrite de l'appel
003	02/04	Groupe Nova	Inscription de 5 salariés	Formulaire web	Lucas RONA	04/04	En attente	Duplicata de fiche créée 2 fois
004	29/03	Indépendant (M. Leroy)	Financement OPCO	Mail	Sophie LACOME	—	En attente	Demande non traitée depuis 6 jours
005	29/03	TechnoFlux	Adaptation d'une formation sur mesure	Téléphone		—	Non traité	
006	28/03	CityTrans	Suivi facture formation	Mail	Lucas RONA	28/03	Clos	Pas d'archivage du mail
007	27/03	Sercom	Demande catalogue complet	Site web		27/03	Clos	Catalogue envoyé mais non enregistré dans l'historique
008	26/03	Formateur partenaire	Problème d'accès plateforme	Téléphone	Lucas RONA	27/03	En cours	Pas de ticket créé ; intervention en attente
009	25/03	Epsi Ingénierie	Planification session "Management"	Site web	Sophie LACOME	—	En attente	Aucun délai défini pour le traitement
010	27/03	Epsi Ingénierie	Planification session "Management"	Mail	Lucas RONA	—	En attente	Client à rappeler

## CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

17

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec les objectifs de la ou des prestation(s).

### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut dans les moyens ponctuel et non répétitif.

### EXEMPLES DE PREUVES

Bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paperboard, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de sous-traitance, contrats de prestations.

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**CBC** : mise à disposition des moyens dédiés à l'activité. Un environnement garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges est prévu. Le cas échéant, l'habilitation des personnes devant faire passer les tests est précisée.

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/referentiel-national-qualite-guide-de-lecture-qualiopi>

## Ressource 6 : Applications du PGI Odoo (copie d'écran)

odoo.com/fr\_FR/page/all-apps

odoo Applications Industries Communauté Tarification Aide Se connecter Essai gratuit

### Un besoin, une app.

#### Site internet

- Site Web**  
Créateur de site internet pour entreprises
- eCommerce**  
Vendez vos produits en ligne
- Blog**  
Publiez des articles de blog, annonces et nouvelles
- Forum**  
Gérez un forum avec des FAQ et des Q&R
- eLearning**  
Gérez et publiez des cours
- Live Chat**  
Discutez avec les visiteurs de votre site internet

#### Ventes

- CRM**  
Suivez des pistes et saisissez des opportunités
- Ventes**  
Du devis à la facture
- Point de Vente**  
Interface PDV pour magasins et restaurants
- Abonnements**  
Factures récurrentes et renouvellements
- Location**  
Gérez des contrats, des livraisons et des retours

#### Marketing

- Automatisation Marketing**  
Concevez des campagnes emailing automatisées
- E-mail Marketing**  
Créez, envoyez et suivez vos e-mails
- Marketing par SMS**  
Créez, envoyez et suivez vos SMS
- Social Marketing**  
Gérez vos réseaux sociaux et les visiteurs de votre site internet
- Événements**  
Publiez des événements, vendez des billets
- Sondage**  
Envoyez vos enquêtes ou partagez-les en direct

#### Services

- Projet**  
Organisez et planifiez vos projets
- Feuille de temps**  
Suivez le temps que vos employés consacrent à leurs tâches
- Services sur Site**  
Programmez et suivez les opérations sur place, le temps et le matériel
- Assistance**  
Suivez, établissez des priorités et résolvez les problèmes des clients.
- Planification**  
Gérez l'emploi du temps de vos employés
- Rendez-vous**  
Autorisez les gens à planifier des réunions dans votre agenda

#### Productivité

- Discussion**  
Chat, passerelle de messagerie et canaux privés
- Validations**  
Créer et valider des demandes d'approbation
- Internet des Objets**  
Des modèles de base et des outils d'aide pour l'IdO
- VOIP**  
Effectuez et recevez des appels téléphoniques
- Connaissances**  
Gérez votre catalogue de connaissances

## Finance

 <b>Comptabilité</b> Gérez la comptabilité financière et analytique	 <b>Facturation</b> Factures & Paiements	 <b>Notes de frais</b> Gérez les dépenses de vos employés
 <b>Documents</b> Gestion des documents	 <b>Feuilles de calcul</b> Documents sous forme de feuille de calcul	 <b>Signature</b> Signez des documents en ligne

## Inventaire & Fabrication

 <b>Inventaire</b> Gérez votre stock et vos activités logistiques	 <b>Fabrication</b> Ordres de fabrication & nomenclatures	 <b>PLM</b> Gestion du cycle de vie d'un produit
 <b>Achats</b> Bons de commande, appels d'offres et contrats	 <b>Maintenance</b> Assurez le suivi de l'équipement et gérez les demandes	 <b>Qualité</b> Contrôlez la qualité de vos produits

## Ressources humaines

 <b>Employés</b> Centralisez les informations de vos employés	 <b>Recrutement</b> Contrôlez votre pipeline de recrutement	 <b>Congés</b> Allouez des jours de congé légaux et suivez les demandes de congé
 <b>Évaluations</b> Évaluez vos employés	 <b>Recommandation</b> Partagez des offres d'emploi et recommandez des amis	 <b>Parc automobile</b> Gérez votre parc automobile et surveillez les coûts des véhicules

## CAPLP BAC + 3

### Les attendus de la première épreuve d'admission

	<b>Éléments de correction (liste de propositions non exhaustive)</b>
Le problème à résoudre	<p>La personne candidate doit identifier la problématique : L'entreprise PFRC doit renforcer son efficacité administrative et sa performance globale grâce à la digitalisation, en améliorant la relation client, la gestion RH, la traçabilité des données, et en évaluant la faisabilité d'un investissement dans une solution de e-learning.</p>
Le diagnostic	<p>La personne candidate doit analyser la situation fournie et, si nécessaire, formuler des hypothèses réalistes (liste non exhaustive) :</p> <p><b>Analyse interne du fonctionnement administratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Points forts : équipe permanente, offre diversifiée, début de digitalisation des processus de l'entreprise, démarche RSE.</li><li>• Faiblesses : lenteur des réponses, outils non maîtrisés, procédures obsolètes non adaptée aux flux d'information, données dispersées.</li><li>• Dysfonctionnements : doublons de saisie, pertes d'informations, mauvaise coordination.</li></ul> <p><b>Analyse de la qualité de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Points forts : organisme de formation spécialisée dans la relation client, offre de formation diversifiée.</li><li>• Faiblesses : délais non maîtrisés, manque de suivi des demandes. absence d'harmonisation dans le traitement des demandes clients.</li></ul> <p><b>Analyse de la visibilité numérique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Points forts : présence en ligne (site web, réseaux sociaux).</li><li>• Faiblesses : informations obsolètes sur le site web. absence de la rubrique Recrutement.</li></ul> <p><b>Analyse RH</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Points forts : réseau de formateurs expérimentés et engagés, équipe stable, promotion de la diversité, qualité de la vie au travail.</li><li>• Faiblesses : gestion "au fil de l'eau" des candidatures, documents dispersés, absence de centralisation documentaire (URSSAF, diplômes, habilitations).</li></ul> <p><b>Analyse de la situation financière avant l'acquisition d'une solution de e-learning</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déséquilibre financier</li><li>• Analyse de la capacité de l'entreprise à s'auto-financer : besoin de financement obligatoire.</li></ul>

	<p><b>Analyse des risques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques juridiques : RGPD, données sensibles.</li> <li>• Risques organisationnels : surcharge, doublons, erreurs.</li> <li>• Risques techniques : obsolescence des outils, manque de compétences.</li> <li>• Risques RH : perte des formateurs. difficultés de recrutement de nouveaux profils de formateurs, capacité interne à déployer la nouvelle offre de e-learning (compétences internes disponibles, et de charge de travail).</li> <li>• Risques financiers : financement non adapté, un taux d'endettement élevé.</li> </ul> <p>Attendu : un diagnostic structuré, factuel, illustré d'exemples ou données des ressources.</p>
Des solutions	<p>La personne candidate doit proposer des solutions argumentées et cohérentes avec les besoins de l'entreprise PFRC (liste non exhaustive) :</p> <p><b>Amélioration de la réactivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un processus de traitement des demandes client.</li> <li>• Optimisation de l'agenda partagé et du planning des équipes dans le PGI (modules Planification - Rendez-vous).</li> <li>• Automatisation de certaines réponses par le PGI.</li> </ul> <p><b>Traçabilité et sécurisation des données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralisation des données dans un PGI (modules CRM, Vente, Recrutement, RH, Projet, etc.).</li> <li>• Mise en place d'une CVthèque.</li> <li>• Nettoyage et mise à jour des bases.</li> <li>• Élaboration d'une cartographie des données et des points sensibles.</li> <li>• Mise en conformité RGPD (consentement, durée de conservation, procédures internes).</li> <li>• Création d'un protocole de nommage et d'archivage dans un espace collaboratif numérique (PGI : module Document).</li> </ul> <p><b>Gestion des demandes des clients et des prospects</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi dans le PGI (modules CRM, Vente, Marketing)</li> <li>• Mise en place d'un tableau de bord (délais, satisfaction, taux de réponse).</li> <li>• Diffusion d'une note d'information pour harmoniser les pratiques.</li> </ul> <p><b>Gestion RH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier RH centralisé dans le PGI.</li> <li>• Tableau de bord de suivi des candidatures et mises à jour.</li> <li>• Démarche de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)</li> <li>• Mise en place d'un plan de formation (offre e-learning, PGI,</li> </ul>

	<p>outils numériques, RGPD, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'une fiche de poste de formateurs (création de contenu pour les modules de e-learning)</li> <li>• Procédure d'intégration formalisée (liste de contrôle par exemple).</li> <li>• Création d'un kit d'intégration formateurs.</li> </ul> <p><b>Visibilité digitale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de communication digitale</li> <li>• Mise à jour du site PFRC (formations, recrutement, contact).</li> <li>• Recommandations sur les réseaux sociaux.</li> <li>• Création de contenus numériques (articles, annonces, vidéos, podcast, etc.).</li> <li>• E-recrutement.</li> </ul> <p><b>Analyse des possibilités de financement de l'acquisition d'une solution de e-learning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de financement initial pour déterminer le besoin à financer</li> <li>• Proposition d'un financement chiffré avec un emprunt bancaire</li> <li>• Simulation financière dans un tableur</li> <li>• Valoriser les propositions (en plus de la solution avec un emprunt bancaire chiffré) : financement mixte avec un crédit-bail ou une augmentation du capital, recours à des subventions publiques ou privées.</li> </ul> <p><b>Actions organisationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour ou création de procédures internes.</li> <li>• Répartition claire des rôles (fiche mission).</li> <li>• Mise en place de réunions de suivi.</li> </ul> <p>Attendu : les solutions sont réalistes, chiffrées et opérationnelles.</p>
Démarche	<p>La personne candidate doit démontrer une démarche professionnelle. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins → analyser → diagnostiquer → proposer.</li> <li>• Structurer son exposé : introduction, analyse, solutions, conclusion.</li> <li>• Appuyer ses propos par des supports produits : schémas de processus, tableau de bord, note de service, comparaison financière dans un tableur, maquette de page web ou de module e-learning.</li> <li>• Utiliser un vocabulaire professionnel adapté.</li> <li>• Mobiliser les compétences administratives attendues dans le référentiel (AGOrA).</li> <li>• Formuler des hypothèses et les justifier.</li> </ul> <p>Attendu : une démarche claire, construite et argumentée.</p>

La personne candidate devra communiquer avec le jury de manière efficace, convaincante et construire un raisonnement développé, structuré et argumenté.

## **CAPLP BAC + 3**

### **Réglementation de la première épreuve d'admission**

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.

#### **B. - Épreuves d'admission**

##### **1° Première épreuve d'admission.**

L'épreuve consiste en un exposé, dans l'option choisie, suivi d'un échange avec le jury. A partir d'un environnement professionnel donné, le candidat doit résoudre un ou plusieurs problème(s).

Le candidat est amené, au cours de l'épreuve, le cas échéant, à utiliser des outils numériques et techniques spécifiques.

L'échange avec le jury permet d'approfondir les points utiles et d'aborder les notions connexes. Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à s'exprimer clairement à l'oral, à construire un raisonnement et à interagir avec le jury. Elle permet aussi d'apprécier les capacités à présenter et expliciter une pratique professionnelle dans l'option choisie.

Durée de la préparation : trois heures

Durée de l'épreuve : une heure (exposé vingt minutes ; échange avec le jury : quarante minutes)

Coefficient : 5

L'épreuve est notée sur 20. La note 0 est éliminatoire.