

Arrêté

Générale

modern

# Arrêté n° 2023-137/PR/MENFOP portant création du Certificat d'Aptitude Professionnelle spécialité Employé(e) de ventes spécialisées-Option C: Services à la clientèle.

n° 2023-137/PR/MENFOP

Ministère  
MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA  
FORMATION PROFESSIONNELLE

Date de publication  
8 août 2023

Numéro JO  
n° 15 du 15/08/2023

Date du numéro  
15 août 2023

## INTRODUCTION

LE PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE, CHEF DU GOUVERNEMENT

## VISAS

- VU**La Constitution du 15 septembre 1992
- VU**La Loi Constitutionnelle n°92/AN/10/6ème L du 21/04/2010 portant révision de la Constitution
- VU**La Loi n°96/AN/00/4ème L du 10/07/2000 portant Orientation du Système Éducatif Djiboutien
- VU**La Loi n°164/AN/12/6ème L du 01 août 2012 portant organisation du Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle
- VU**La Loi n°18/AN/13/7ème L portant Transfert des Centres de Formation Professionnelle au Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle
- VU**La Loi n°45/AN/14/7ème L portant modifications partielle de la loi n°64/AN/12/6ème L portant organisation du ministère de l'éducation nationale et de la formation professionnelle
- VU**Le Décret n°2019-251/PR/MENFOP portant création du Certificat d'Aptitude Professionnelle
- VU**Le Décret n°2019-248/PR/MENFOP portant abrogation du décret n°95-0055/PR/EN du 27 mai 1995 et créant le Baccalauréat Professionnel
- VU**Le Décret n°2021-105/PRE du 24 mai 2021 portant nomination du Premier Ministre
- VU**Le Décret n°2021-106/PRE du 24 mai 2021 portant nomination des Membres du Gouvernement
- VU**Le Décret n°2021-114/PRE du 31 mai 2021 fixant les attributions des Ministères
- VU**Le Décret n°2022-001/PRE du 02 janvier 2022 portant remaniement Ministériel
- SUR Proposition du Ministre de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle.

## TEXTE INTÉGRAL

#### Article 1

Il est créé un Certificat d'Aptitude Professionnelle spécialité "Employé(e) de ventes spécialisées-Option C: Services à la clientèle" ; CAP-SERV.

---

#### Article 2

Le titulaire du diplôme Certificat d'Aptitude Professionnelle, spécialité "Employé(e) de ventes spécialisées-Option C: Services à la clientèle" intervient dans la Gestion de la relation client, dans la contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation et dans l'accompagnement de la vente.

---

#### Article 3

Le titulaire du Certificat d'Aptitude Professionnelle, spécialité "Employé(e) de ventes spécialisées-Option C: Services à la clientèle" doit être capable de accueillir et d'informer le client de présenter les caractéristiques techniques et commerciales des produits, de conseiller le client et conclure la vente, de proposer des services d'accompagnement de la vente et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

---

#### Article 4

Peuvent accéder à la formation professionnelle

- initiale menant au diplôme du Certificat d'Aptitude Professionnelle, les candidats titulaires du Brevet d'Enseignement Fondamental (BEF) ou de son équivalent et admis en première année du Certificat d'Aptitude professionnelle
- continue menant au diplôme professionnel, les candidats : \* titulaire du brevet de l'enseignement fondamental, \* ayant le niveau de 9ème année de l'enseignement fondamental et souhaitant reprendre leur formation s'ils justifient d'activité professionnelle de deux années, \* prétendant à la validation des acquis de l'expérience.

#### Article 5

Le cycle de formation conduisant au CAP-SERV est d'une durée de deux ans soit 1848 heures effectives. Les horaires d'enseignement sont définis en Annexe 1 du présent arrêté.

---

#### Article 6

Le référentiel d'activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en Annexe 2 du présent arrêté.

---

#### Article 7

La préparation à ce Certificat d'Aptitude Professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de huit (8) semaines en première année et en deuxième année.

---

#### Article 8

Les définitions des épreuves seront fixées par circulaire ministérielle.

---

#### Article 9

Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il se présente sous la forme globale ou progressive, aux dispositions des articles 13, 14 et 15 du décret portant création du Certificat d'Aptitude Professionnelle.

---

#### Article 10

Ce Certificat d'Aptitude Professionnelle comporte de trois épreuves obligatoires E1, E2 et E3 selon les modalités fixées par le règlement des examens figurant en Annexe3. L'épreuve E1, cœur du métier, est composée d'une sous-épreuve pratique et de

---

la formation en milieu professionnel pour les candidats issus de la formation professionnelle initiale. Pour les candidats issus de la formation professionnelle continue, cette épreuve est composée d'une épreuve pratique. L'épreuve E2 est composée de deux sous-épreuves écrites. L'épreuve E3, regroupant l'enseignement général, est évaluée en contrôle en cours de formation pour les candidats ayant suivi la formation préparant au diplôme par la voie de la formation continue dans les établissements. Pour les candidats individuels issus de la formation professionnelle continue, l'épreuve E3, regroupant l'enseignement général est évaluée en épreuves ponctuelles.

---

#### Article 11

pour attribution du diplôme, la moyenne de la note de la sous-épreuve pratique E1 sera exigée en premier lieu et ensuite la moyenne générale à l'ensemble des épreuves du diplôme, affectées de leurs coefficients.

---

#### Article 12

Les candidats ajournés peuvent, sur demande, conserver et reporter sur chacune des sessions ultérieures, sur une durée de trois ans à compter de leur date d'obtention, les notes obtenues supérieures ou égales à 10 sur 20 à chaque épreuve et aux sous-épreuves professionnelles dites "cœur de métier" s'ils se présentent de nouveau à la même spécialité. Ils composent alors l'ensemble des épreuves non acquises. Le calcul de la moyenne générale s'effectue sur la base des notes conservées et des notes obtenues aux évaluations à nouveau subies. Aucune mention ne peut être attribuée aux candidats qui ont demandé à conserver le bénéfice de notes.

---

#### Article 13

Le présent arrêté prendra effet à compter de la signature, sera enregistré et publié au journal officiel de la République.

---

*Le Président de la République  
Chef du Gouvernement*

**ISMAÏL OMAR GUELLEH**