

*Consignes académiques  
pour les candidats évalués  
sous la forme ponctuelle*

**ÉPREUVE E3  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL**

**Vous êtes candidat aux épreuves ponctuelles du baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil. Vous devrez vous présenter à deux sous épreuves professionnelles :**

▪ <b>Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal</b>	Unité 31	Coef 4	Ponctuel- oral	40 mn
▪ <b>Sous épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations</b>	Unité 32	Coef 4	Ponctuel - oral	30 mn

**CES DEUX SOUS ÉPREUVES PRENNENT CHACUNE  
APPUI SUR UN DOSSIER.**

Vous trouverez dans les pages suivantes la composition du dossier de candidature à déposer ainsi que les modalités des 2 sous épreuves et leurs critères d'évaluation.

- **En l'absence de dossier, le candidat ne peut être interrogé.**

## COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE – A fournir en double exemplaire

Le dossier se compose de trois parties distinctes :

**1. Une partie administrative commune aux deux épreuves.**

Elle est constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise. Selon votre cas, il s'agira soit de :

- L'attestation précisant la durée des périodes de formation professionnelle en entreprise, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées authentifiée par le centre de formation

Soit de

- Du (ou des) certificat(s) de travail attestant l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du « Bac Pro Métiers de l'accueil », accompagné de l'attestation du nombre d'heures de formation.

**2. Un dossier support à la sous épreuve E31 « Gestion de l'accueil multicanal » constitué de :**

→ **4 fiches de situation numérotées** et une page « Contenu du dossier » -

Modèle de FICHE E31- **ANNEXE 1** et PAGE DE PRÉSENTATION - **ANNEXE 2**

**3. Un dossier support à la sous épreuve E32 « Gestion de l'information et des prestations » constitué de :**

→ **3 fiches de situation numérotées** et une page « Contenu du dossier »

Modèle de FICHE - **ANNEXE 3** et PAGE DE PRÉSENTATION - **ANNEXE 4**

***Ce dossier (remis en double exemplaire) est à déposer dans le centre d'examen :***

*Lycée Raphaël ELIZE, à l'attention de M. MILLE,  
26 Rue Saint-Denis,  
72300 SABLE-SUR-SARTHE*

***Pour le 31 mai 2024 au plus tard***

***(Envoi postal possible - Cachet de la poste faisant foi)***

- **Le contrôle de conformité du dossier** est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité pour le jour de la sous épreuve.
- **Si les documents de la partie administrative ne sont pas fournis, la mention NON VALIDE est prononcée à l'épreuve E31. Le diplôme ne peut être délivré.**

## DÉFINITION DE LA SOUS ÉPREUVE E31 – Gestion de l'accueil multicanal – Coefficient 4

Unité U31

Évaluation finale ponctuelle

Épreuve orale

Durée : 40 minutes

### Objectifs et présentation de la sous épreuve

- La sous épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil ».
- Elle porte sur les compétences et savoirs associés du bloc 1 du référentiel.
- La sous épreuve prend la forme d'une présentation orale suivi d'une mise en situation d'accueil et d'un entretien.
- Elle prend nécessairement appui sur un dossier constitué de 4 fiches.

### Dossier support

Les 4 fiches de situation constituant le dossier devront illustrer des situations professionnelles d'accueil variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 1 de compétences « Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil ».

Une fiche peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans :

- Des situations professionnelles d'accueil en face à face avec des degrés de complexité variés
- Des situations d'accueil à distance par divers canaux,
- Des situations de gestion de conflits significatives des métiers de l'accueil

### Déroulement de la sous épreuve

La commission d'interrogation sélectionne 2 fiches du dossier

L'épreuve se déroule en 3 phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des 2 fiches sélectionnées, sans être interrompu,
- 10 minutes maximum de mise en situation d'accueil, à partir de l'une des 2 fiches sélectionnées,
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat à partir de sa prestation et des supports sélectionnés.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 20. Le sous dossier ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

### Les critères d'évaluation :

<b>POUR GERER SIMULTANEMENT LES ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les activités et les priorités sont repérées</li><li>▪ La collaboration et l'organisation permettent la fluidité et efficacité dans la réalisation des activités</li></ul>
<b>POUR PRENDRE CONTACT AVEC LE PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur</li><li>▪ Les salutations sont adaptées</li></ul>

<p><b>POUR IDENTIFIER LA DEMANDE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le niveau de complexité de la demande est repéré</li> <li>▪ L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces</li> <li>▪ Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée</li> <li>▪ Les règles de confidentialité et d'éthiques sont respectées</li> </ul>
<p><b>POUR TRAITER LA DEMANDE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des informations, des outils et des relais professionnels internes ou externes sont mobilisés à bon escient</li> <li>▪ Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures</li> <li>▪ La réponse est adaptée à la demande</li> </ul>
<p><b>POUR GERER LES FLUX</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux</li> <li>▪ Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte</li> <li>▪ Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité</li> <li>▪ Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente</li> </ul>
<p><b>POUR GERER LES CONFLITS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les signes de tensions sont repérés</li> <li>▪ Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions</li> <li>▪ Des solutions adaptées sont apportées à la résolution de conflits</li> </ul>

## DÉFINITION DE LA SOUS ÉPREUVE E32 – Gestion de l'information et des prestations – Coefficient 4

Unité U32

Évaluation finale ponctuelle

Épreuve orale

Durée : 30 minutes

### Objectifs et présentation de la sous épreuve

- La sous épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles ».
- Elle porte sur les compétences et savoirs associés du bloc 2 du référentiel.
- La sous épreuve prend la forme d'une présentation orale suivi d'un entretien. Elle prend appui sur un dossier constitué de 3 fiches.

### Dossier support

La sous épreuve prend appui sur un dossier constitué de **3 fiches de situation** illustrant des situations professionnelles d'accueil variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 2 de compétences « Gérer l'information et des prestations ».

Une fiche peut couvrir un ou plusieurs champs de compétences mobilisées dans des situations :

- De gestion de l'information,
- De gestion de prestations internes ou externes,
- De contribution à la mise en œuvre de projet.

## Déroulement de la sous épreuve


L'épreuve se déroule en 2 phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des situations, sans être interrompu,
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnaire approprié évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 20. Le sous dossier ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.


## Les critères d'évaluation :

<b>POUR GERER L'INFORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation</li><li>▪ Le système d'information est utilisé de manière efficace</li><li>▪ Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité</li></ul>
<b>POUR GERER DES PRESTATIONS INTERNES ET EXTERNES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée</li><li>▪ La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives</li></ul>
<b>POUR CONTRIBUER A LA MISE E ŒUVRE DE PROJET LIE A L'ACCUEIL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet</li><li>▪ La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante</li><li>▪ Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement</li></ul>

 <p><b>ACADÉMIE DE NANTES</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIRS DE L'ACCUEIL – SESSION 2023</b></p> <p><b>Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal</b></p> <p><b>Fiche d'activités</b></p>	
Nom et prénom du candidat	Établissement de formation	
Contexte professionnel (type d'entreprise/d'organisation)		
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)		
<b>Fiche traitée (cocher la fiche concernée)</b>		
<input type="checkbox"/> Fiche 1 - Situations professionnelles d'accueil en face à face avec des degrés de complexité variés <input type="checkbox"/> Fiche 2 - Situations d'accueil à distance par divers canaux <input type="checkbox"/> Fiche 3 - Situations de gestion de conflits significatives des métiers de l'accueil		
<b>Cadre dans lequel les activités sont décrites (cocher la situation concernée)</b>		
<input type="checkbox"/> Situation vécue en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation observée en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation simulée en centre de formation
Période de l'activité décrite :		
Description de la (ou des) situation(s) professionnelle(s) :		<p><b>Compétences ciblées (à cocher)</b></p> <input type="checkbox"/> Gérer simultanément les activités <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le public <input type="checkbox"/> Identifier la demande <input type="checkbox"/> Traiter la demande <input type="checkbox"/> Gérer les flux <input type="checkbox"/> Gérer les conflits

## DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E31 GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées				
	Intitulé de la fiche ou du support			
Fiche n° 1				
Fiche n° 2				
Fiche n° 3				
Fiche n° 4				
Groupes de compétences professionnelles associées	Fiche 1	Fiche 2	Fiche 3	Fiche 4
<b>1.1 GÉRER SIMULTANÉMENT LES ACTIVITÉS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recenser et prioriser les activités</li> <li>▪ Organiser ses activités en coordination avec l'équipe</li> <li>▪ Repérer et gérer les aléas</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2 PRENDRE CONTACT AVEC LE PUBLIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier le public et repérer ses caractéristiques</li> <li>▪ Recevoir le visiteur</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3 IDENTIFIER LA DEMANDE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender la demande du public</li> <li>▪ Apprécier la complexité de la demande</li> <li>▪ Interagir pour préciser la demande</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4 TRAITER LA DEMANDE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et mobiliser les ressources utiles</li> <li>▪ Apporter une réponse adaptée</li> <li>▪ Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.5 GÉRER LES FLUX</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les paramètres générant du flux</li> <li>▪ Mesurer l'impact du flux sur l'attente</li> <li>▪ Repérer les signes de tensions générées par l'attente</li> <li>▪ Accompagner l'attente du public</li> <li>▪ Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.6 GÉRER LES CONFLITS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit</li> <li>▪ Interagir pour désamorcer la tension, le conflit</li> <li>▪ Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 <p><b>ACADÉMIE DE NANTES</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL – SESSION 2023</b></p> <p><b>Épreuve E32 Gestion de l'information et des prestations</b></p> <p><b>Fiche d'activités</b></p>	
Nom et prénom du candidat	Établissement de formation	
Contexte professionnel (type d'entreprise/d'organisation)		
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)		
<b>Fiche traitée (cocher la fiche concernée)</b>		
<input type="checkbox"/> Fiche 1 - Gestion de l'information <input type="checkbox"/> Fiche 2 – Gestion de prestations internes et externes <input type="checkbox"/> Fiche 3 - Contribution à la mise en œuvre de projet		
<b>Cadre dans lequel les activités sont décrites (cocher la situation concernée)</b>		
<input type="checkbox"/> Situation vécue en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation observée en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation simulée en centre de formation
Période de l'activité décrite :		
Description de la (ou des) situation(s) professionnelle(s) :		



## DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E32 GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées			
Intitulé de la fiche ou du support			
Fiche n° 1			
Fiche n° 2			
Fiche n° 3			
Groupes de compétences professionnelles associées	Fiche 1	Fiche 2	Fiche 3
<b>2.1 GÉRER L'INFORMATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repérer les sources d'information</li> <li>▪ Contrôler l'information</li> <li>▪ Actualiser une base de données</li> <li>▪ Sélectionner l'information utile au service</li> <li>▪ Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service</li> <li>▪ Rendre compte de l'activité</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.2 GÉRER DES PRESTATIONS INTERNES ET EXTERNES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil</li> <li>▪ Formaliser une demande et/ou une offre de prestations</li> <li>▪ Assurer le suivi d'une prestation</li> <li>▪ Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.3 CONTRIBUER À LA MISE EN ŒUVRE DE PROJET LIÉ A L'ACCUEIL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender les enjeux du projet</li> <li>▪ Participer à la réalisation et à la coordination du projet</li> <li>▪ Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>