RÉGION ACADÉMIQUE
GUADELOUPE
Liberté
Égalité
Fraternité

BACCALAURÉAT MÉTIERS DE L'ACCUEIL

CAHIER DES CHARGES DES SOUS-ÉPREUVES E31-E32

IEN ÉCONOMIE-GESTION : Mme LUCE
PLP Économie-Gestion option Vente : Mme MARBOEUF Cindy

Table des matières

CONSTRUIRE LES COMPÉTENCES AVEC LE PORTFOLIO 2

I. *Le portfolio : au cœur de nombreuses épreuves* 2

A. Définition

B. Objectif

II. *Le portfolio : au service de l'acquisition des compétences* 2

A. Le portfolio : outil de collecte des traces de l'activité des élèves

B. Le portfolio : outil de suivi et de positionnement des acquis d'apprentissage

III. *Le portfolio : support d'archivage* 3

A. Le contenu du portfolio

B. Les outils de constitution du portfolio

RÉDIGER LES COMPTES RENDUS D'ACTIVITÉS 4

I. Le compte rendu d'activités au service de la réflexivité 4

A. Le compte rendu d'activités : trace de l'activité professionnelle réalisée

B. Le compte rendu d'activités : preuve de la professionnalisation de l'élève

II. *Les recommandations académiques* 4

III. *Le modèle de trame en BCP MCA* 5

ÉVALUER LA SOUS-ÉPREUVE E31 6

I. *Rappel du prescrit* 6

II. *Les recommandations académiques* 7

III. *Des idées d'activités pédagogiques* 7

ÉVALUER LA SOUS-ÉPREUVE E32 9

I. *Rappel du prescrit* 9

II. *Les recommandations académiques* 10

III. *Des idées d'activités pédagogiques* 10

CONSTRUIRE LES COMPÉTENCES AVEC LE PORTFOLIO

I. Le portfolio : au cœur de nombreuses épreuves

A. Définition

Le portfolio est le portefeuille ou le répertoire des activités professionnelles effectuées, preuves des compétences développées en formation.
Selon l'Union Européenne, **le portfolio regroupe ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de démontrer au terme de son parcours de formation**.
Il permet de collecter les réalisations des apprenants et leurs réflexions sur leurs apprentissages.

B. Objectifs

« L'important est ce que les élèves apprennent et pas ce que nous enseignons » Marianne POUMAY (Docteure en Sciences de l'éducation et professeure à l'Université de Liège).

Le portfolio va permettre à l'enseignant d'accompagner les élèves dans la construction de leur identité professionnelle en :

- ⇨ **Collectant les traces de leurs activités**
- ⇨ **Organisant, favorisant des temps d'échanges** (avec lui, entre pairs, individuels ou collectifs, formels ou informels...)
- ⇨ **Identifiant l'ensemble des ressources cognitives mobilisées par eux** (compétences et savoirs)

II. Le portfolio : au service de l'acquisition des compétences

A. Le portfolio : outil de collecte des traces de l'activité des élèves

Il est **élaboré par l'apprenant**, **pour** lui permettre :

- ⇨ De **collecter les traces de** ses réalisations en consignant par écrit ou oral ou en version numérique **ce qu'il sait faire**.
- ⇨ De **mieux se connaître pour construire son projet professionnel.**
- ⇨ D'**exporter des traces d'activités professionnelles pour servir à la valorisation de son parcours** dans le cadre d'une poursuite d'études ou d'une insertion professionnelle.

B. Le portfolio : outil de suivi et de positionnement des acquis d'apprentissage

Le portfolio est un instrument réflexif permettant à l'apprenant de s'engager dans un processus de métacognition (**comprendre ce qu'il a fait, comment et pourquoi, pour qui**), **à l'aide d'entretiens formatifs de verbalisation, s'appuyant sur la base de comptes rendus d'activités.**

Le portfolio est un lieu d'archivage, de suivi et d'évaluation qui se construit, s'enrichit au fil du cycle de formation. Il **permet de visualiser le parcours de professionnalisation de chaque apprenant (à l'aide d'un document de suivi des compétences), pour l'aider à prendre conscience du chemin parcouru,** de ses points forts et de ses axes de progrès.

Le document de suivi des compétences permet une traçabilité en continu des apprentissages avec un positionnement régulier des acquis et individualisation du parcours de formation. Il s'accompagne d'un tableau de synthèse final.

Le suivi de l'acquisition des compétences permettra de situer le candidat au regard des certifications nécessaires aux unités du diplôme ou le cas échéant d'envisager une attestation de compétence.

III. Le portfolio : support d'archivage

A. Le contenu du portfolio

Le portfolio est un dossier personnel, papier et/ou numérique dans lequel l'apprenant va collecter un certain nombre de travaux professionnels sélectionnés avec l'aide de ses professeurs d'enseignement professionnel. Ces documents seront issus de ses expériences personnelles et professionnelles, vécues en entreprise et tout au long de sa formation au lycée.

- ⇨ **Présentation personnelle** : Curriculum vitae, lettre de motivation, réseau social professionnel
- ⇨ **Travaux professionnels** : comptes rendus d'activités réalisés sur le cycle de formation en entreprise ou en établissement de formation (y compris lors de projets ou de la réalisation du chef d'œuvre)
- ⇨ **Tableau de suivi des compétences métiers**
- ⇨ **Autres compétences :** numériques (PIX …) ou transversales
- ⇨ **Projet professionnel** (insertion professionnelle ou poursuite d'études)

B. Les outils de constitution du portfolio

Le Règlement général pour la protection des données, est un règlement européen applicable depuis le 25 mai 2018 dans toute l'Union Européenne. Ce texte vise à renforcer la protection des données à caractère personnel. En tant qu'enseignant vous êtes donc confrontés à deux situations :

- Vous êtes usagers de services ou applications nécessitant des traitements de données à caractère personnel, le RGPD vous apporte des éléments renforçant la protection de vos données ;
- Vous êtes prescripteurs de services ou applications à destination de vos élèves ou collègues, vous devez signaler ces traitements de données s'ils impliquent des données à caractère personnel auprès du chef d'établissement pour les EPLE et de l'IEN de la circonscription pour les écoles. Ces traitements s'ils sont conformes au RGPD seront inscrits au registre de l'EPLE ou de l'académie pour les écoles.

Afin de vous accompagner à la fois pour faire respecter vos droits et vérifier que les services que vous mettez en œuvre pour vos élèves sont conformes, le ministère et Canopé ont créé un **parcours de formation sur M@gistère** et un guide RGPD.

RÉDIGER LES COMPTES RENDUS D'ACTIVITÉS

I. Le compte rendu d'activités au service de la réflexivité

A. Le compte rendu d'activités : trace de l'activité professionnelle réalisée

Les travaux professionnels réalisés par le candidat sur le cycle de formation doivent lui permettre de construire ses compétences, de renforcer la maîtrise de celles-ci en individualisant son parcours (notamment en tenant compte de l'entreprise dans laquelle se déroulent les périodes de formation en milieu professionnel).
Pour être évalué, l'élève doit rendre compte c'est-à-dire rédiger un compte-rendu d'activités qui peut porter sur une ou plusieurs compétences couvrant un ou plusieurs domaines de compétences.

B. Le compte rendu d'activité : preuve de la professionnalisation de l'élève

C'est à l'apprenant d'analyser les travaux professionnels réalisés. En effet, **le compte-rendu l'oblige à faire le lien avec le contenu de formation**, **recontextualiser l'activité et les compétences dans l'activité globale de l'organisation**, **et expliciter** les finalités de l'activité réalisée, son intérêt et les critères de réussite liés aux attendus professionnels.
La compétence est totalement maîtrisée quand le candidat perçoit les attendus professionnels de son activité et qu'il est capable de verbaliser. C'est pourquoi les travaux professionnels doivent faire l'objet d'une restitution concrète et matérielle **à travers un compte rendu**. **Ce compte-rendu sera alors le support pour un entretien oral conduit par le professeur de technique professionnelle pour permettre à l'élève de structurer les éléments de celui-ci.** Cet **entretien d'explicitation informel** qui va être mené tout au long du parcours de formation va permettre de rendre l'élève conscient de son processus cognitif et de l'aider à passer d'une action concrète à une notion abstraite.
Le compte-rendu d'activités va permettre au candidat de situer l'action dans un processus, lui faire prendre conscience de ses méthodes et de son fonctionnement, visualiser ce qui est fait, et enrichir la maîtrise du langage et du vocabulaire professionnel. Alors que **les entretiens formatifs basés sur le questionnement d'explicitation vont lui permettre un retour réflexif sur le fonctionnement cognitif adopté dans la réalisation de la tâche, sur son vécu de sa pratique professionnelle pour l'informer sur ce qui s'est réellement passé, et les connaissances implicites inscrites dans cette action.**

II. Les recommandations académiques

Il est nécessaire de **proposer une trame de compte rendu** pour poser un cadre à l'apprenant sur la nature des travaux à réaliser et sur le déroulement de la restitution orale.
Le questionnement réflexif utilisé par le professeur de technique professionnelle va permettre de répondre aux questions de la **méthode QQOQCP**.
Le compte rendu d'activités ne doit pas dépasser 2-3 pages.

III. Le modèle de compte rendu d'activités en BCP MA

Exemple de fiche d'activités issue du GAP BCP MA

1- L'organisation
   a. Identification
   b. Ses principales activités
   c. Structure

2- Ma place et mon rôle dans l'organisation
   a. Service
   b. Missions confiées

3- Situation de travail
   a. Contexte
   b. Problématique / objet de travail
   c. Acteurs internes et acteurs externes concernés

4- Démarches et activités conduites
   a. Activités/tâches menées
   b. Consignes particulières à respecter

5- Outils et supports mobilisés

6- Savoirs associés à l'action
   a. Notions mobilisées
   b. Compétences travaillées

7- Obstacles et/ou complexités rencontrés
   a. Difficultés rencontrées
   b. Solutions apportées

8- Résultat(s) obtenu(s)
   a. Retour du tuteur
   b. Satisfaction personnelle

ÉVALUER LA SOUS-ÉPREUVE E31 :

I. Rappel du prescrit

A. Présentation de la sous-épreuve E31

La sous épreuve comporte une **situation d'évaluation**, **en contrôle en cours de formation**, **conduite à partir des travaux professionnels** du candidat **réalisés durant le cycle de formation**. Il couvre le groupe de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal ». **L'évaluation de la situation prend la forme d'un entretien en entreprise** (ou toute autre organisation selon les lieux de formation). Le professionnel/ tuteur et l'enseignant ou le formateur du candidat établissent conjointement l'évaluation sur les situations professionnelles que le candidat a rencontrées tout au long de sa formation (circulaire nationale d'organisation 2022).

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse (livret de suivi des PFMP, tableau de positionnement des compétences), la commission procède à l'évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve **et renseigne la grille nationale** fournie à cet effet **afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 4**. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

La programmation de l'évaluation de la sous-épreuve E31 dépend du rythme d'acquisition des candidats, des progressions, de la planification des périodes de formation en milieu professionnel, et des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final (https://eduscol.education.fr/785/controle-en-cours-de-formation).

B. Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

1 CHEMISE ÉLASTIQUE UNIQUE PAR ÉTABLISSEMENT (avec un tableau récapitulatif des notes des candidats)

Comprenant 1 CHEMISE CARTONNÉE SANS RABAT PAR ÉLÈVE

À l'intérieur de chaque chemise cartonnée élève, 3 sous-chemises :

1 sous-chemise pour la sous-épreuve E31 où seront déposées les grilles d'évaluations E31 complétées pour chaque candidat et à minima les 6 fiches d'activités rédigées par les candidats

1 sous-chemise pour la sous-épreuve E32

1 sous-chemise comprenant les attestations de PFMP pour les trois années et le tableau de positionnement des compétences de chaque candidat.

Les demandes de dérogation ainsi que les justificatifs seront consignés dans une sous chemise au nom du candidat au sein de la chemise d'établissement

II. Les recommandations académiques

La sous-épreuve prend appui sur un portfolio comprenant des travaux professionnels variés. Ces travaux professionnels **prennent la forme de fiches d'activités réalisées sur la base d'activités significatives relatives à des situations réelles vécues prioritairement**, ou observées en milieu professionnel, en lien avec le groupe de compétence 1. L'observation ou le vécu peut porter sur des situations professionnelles d'accueil en face à face, d'accueil à distance par divers canaux ou de gestion de flux et de conflits.

L'évaluation se déroule en milieu professionnel lors de la PFMP 6 ; elle est conduite par **le professionnel et l'enseignant** ou formateur du candidat qui **établissent conjointement l'évaluation.**

Le portfolio doit comporter, à minima, 6 fiches d'activités réalisées sur le cycle de formation :

- ⇨ **1 fiche d'activités réalisée en Seconde**
- ⇨ **3 fiches d'activités réalisées en Première**
- ⇨ **2 fiches d'activités réalisées en Terminale**

L'ensemble des fiches d'activités doivent permettre d'évaluer la totalité des compétences du groupe 1.

III. Des idées d'activités significatives (liste non exhaustive)

- ☐ **Gérer simultanément la demande**
  - ☑ Retranscrire la gestion ou réaliser une vidéo de situations d'accueil provenant de canaux différents ou de situations d'accueil successives et/ou simultanées (physique/à distance) : retour, échange, réclamation, information, orientation, conseil
  - ☑ Réaliser une charte d'accueil, démarche qualité, procédure d'accueil de l'organisation
  - ☑ Mettre en place une liste de vérification, planning ou tableau de répartition des tâches

- ☐ **Prendre contact avec le public**
  - ☑ Retranscrire une situation d'accueil (identifier, et traiter la demande du public) en présentiel ou à distance, un jeu de rôles filmé ou un enregistrement audio
  - ☑ Créer un organigramme pour diriger les visiteurs
  - ☑ Dresser le profil-type du visiteur
  - ☑ Répondre au public par SMS, e-mail, téléphone, chat, réseaux sociaux

- ☐ **Identifier et traiter la demande**
  - ☑ Accompagner et organiser le temps d'attente du public (physique/téléphonique)
  - ☑ Gérer et mettre en place une information vocale
  - ☑ Créer une infographie pour expliquer les règles de confidentialité
  - ☑ Procédures de réponses standard ou d'utilisation du standard téléphonique
  - ☑ Réaliser un argumentaire CAP-SONCASE
  - ☑ Gérer un accueil en évènementiel
  - ☑ Élaborer un devis en face à face ou envoyer un devis par e-mail
  - ☑ Guider et informer le public pour compléter un formulaire ou créer un mode opératoire
  - ☑ Réaliser un plan d'appel téléphonique pour informer (CROC) ou répondre à la demande (CERC) du public
  - ☑ Créer un flyer de présentation des produits/services proposés
  - ☑ Mettre en place un mémo pour l'accueil des personnes à mobilité réduite

- ☐ **Gérer les flux**
  - ☑ Analyser l'affluence et créer une infographie d'information du public
  - ☑ Installer un tableau de temps d'attente
  - ☑ Enregistrer les mécontentements et/ou analyser les commentaires clients
  - ☑ Proposer des axes d'améliorations du temps d'attente/de l'accueil
  - ☑ Informer le visiteur pour éviter le temps d'attente

- ☐ **Gérer les conflits**
  - ☑ Décrire une situation de conflit vécue/observée et les solutions apportées
  - ☑ Créer une infographie sur les bonnes attitudes en situation de conflit
  - ☑ Mettre en place une procédure de gestion de conflits

ÉVALUER LA SOUS-ÉPREUVE E32

I. Rappel du prescrit

A. Présentation de la sous-épreuve E32

La sous épreuve comporte une situation d'évaluation, en contrôle en cours de formation, conduite à partir des travaux professionnels du candidat **réalisés durant le cycle de formation.** Il couvre le groupe de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations ».
Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse (livret de suivi des PFMP, tableau de positionnement des compétences), la commission procède à l'évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve **et renseigne la grille nationale** fournie à cet effet **afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 4**. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.
La commission d'évaluation comprend les professeurs ou formateurs d'économie-gestion du candidat ainsi que dans la mesure du possible le tuteur en entreprise.

La sous épreuve E32 ne comporte pas d'entretien oral avec le candidat (circulaire nationale d'organisation 2022).
La programmation de l'évaluation de la sous-épreuve E32 dépend du rythme d'acquisition des candidats, des progressions, de la planification des périodes de formation en milieu professionnel, et des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final (https://eduscol.education.fr/785/controle-en-cours-de-formation).

A. Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

1 CHEMISE ÉLASTIQUE UNIQUE PAR ÉTABLISSEMENT (avec un tableau récapitulatif des notes des candidats)

Comprenant 1 CHEMISE CARTONNÉE SANS RABAT PAR ÉLÈVE

À l'intérieur de chaque chemise cartonnée élève, 3 sous-chemises :

1 sous-chemise pour la sous-épreuve E31

1 sous-chemise pour la sous-épreuve E32 où seront déposées les grilles d'évaluations E32 complétées pour chaque candidat et à minima les 3 fiches d'activités rédigées par les candidats

1 sous-chemise 3 comprenant les attestations de PFMP pour les trois années et le tableau de positionnement des compétences de chaque candidat.

Les demandes de dérogation ainsi que les justificatifs seront consignés dans une sous chemise au nom du candidat au sein de la chemise d'établissement.

II. Les recommandations pédagogiques académiques

La sous-épreuve prend appui sur un portfolio comprenant des travaux professionnels variés. Ces travaux professionnels **prennent la forme de fiches d'activités réalisées sur la base d'activités significatives relatives à des situations réelles vécues prioritairement** ou bien observées en milieu professionnel ou encore des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétence 2.

L'évaluation se déroule en milieu professionnel OU en établissement.

Le portfolio doit comporter, à minima, 3 fiches d'activités réalisées sur le cycle de formation :

- ⇨ **1 fiche d'activités réalisée en Seconde**
- ⇨ **1 fiches d'activités réalisée en Première**
- ⇨ **1 fiche d'activités réalisée en Terminale**

L'ensemble des fiches d'activités doivent permettre d'évaluer la totalité des compétences du groupe 2.

III. Des idées d'activités significatives (liste non exhaustive)

☐ **Gérer l'information**

- ☑ Enrichir et/ou actualiser la base de données d'une organisation
- ☑ Réaliser une charte d'accueil, démarche qualité, procédures d'accueil
- ☑ Créer une plaquette commerciale, catalogue, affiche
- ☑ Mettre en place une communication sur les réseaux sociaux
- ☑ Mettre en place ou compléter une fiche client/prospect ou une fiche message
- ☑ Comparer de nouveaux prestataires/fournisseurs
- ☑ Identifier les tâches du jour et leur degré d'urgence
- ☑ Réaliser une note de service, un compte rendu d'activités

☐ **Gérer des prestations internes et externes**

- ☑ Gérer les missions d'accueil
- ☑ Réaliser une demande de prestation externe et/ou interne
- ☑ Formaliser une demande/offre de prestation (devis)
- ☑ Rédiger un courrier, publipostage, relance, sms, post....
- ☑ Gérer des espaces collectifs de travail, planning de réservation
- ☑ Mettre en place les services associés à la vente (livraison, réservation...)
- ☑ Réaliser ou analyser un questionnaire de satisfaction
- ☑ Analyser un questionnaire avec propositions d'amélioration

☐ **Gérer l'information**

- ☑ Participer à la réalisation d'un projet d'accueil, évènement, ...
- ☑ Évaluer la mise en place d'un projet d'accueil
- ☑ Contribuer à l'amélioration d'un projet d'accueil