

**Division des Examens et Concours**

**DEC 2**

Affaire suivie par:

Christelle Bouquet

Mél : [ce.dec2@ac-reims.fr](mailto:ce.dec2@ac-reims.fr)

Tél. : 03 26 05 99 64

Reims, le 5 février 2025

Le recteur de l'académie de Reims

1, rue Navier  
51082 Reims Cedex

à

Mesdames les rectrices et messieurs les recteurs  
d'académie,  
Monsieur le directeur du SIEC,  
Mesdames et Messieurs les chefs de division  
des examens et concours.

**Objet : Baccalauréat Professionnel MÉTIERS DE L'ACCUEIL - session 2025**

La responsabilité de l'organisation du Baccalauréat Professionnel Métiers de l'accueil de la session 2025 est confiée au rectorat de l'Académie de Reims.

**I. Calendriers des épreuves et centres d'examen**

Conformément aux instructions ministérielles, les épreuves écrites se dérouleront suivant le calendrier fixé par le ministère et disponible sur l'espace RESANA - examens voie professionnelle. Les épreuves orales et pratiques seront fixées à l'initiative des rectrices ou recteurs de chaque académie.

Les centres d'examen pourront être choisis dans les lycées professionnels publics dans lesquels une section préparant à l'examen cité en objet est ouverte.

Les élèves des lycées professionnels privés sous contrat et les candidats des CFA composeront soit dans un établissement public, centre d'examen, soit dans leur établissement d'origine, lorsque vous aurez désigné celui-ci comme centre annexe (cf note de service n°87- 447 du 29 décembre 1987- BO n°1 du 7 janvier 1988).

**II. Organisation et déroulement des épreuves**

Pour toutes les compositions écrites, la copie d'examen modèle « EN » sera utilisée par l'ensemble des candidats, sauf spécification particulière sur les sujets.

**1 - Réglementation**

Le déroulement des épreuves est fixé par l'arrêté ministériel du 17 décembre 2018, publié au journal officiel n°0005 du 6 janvier 2019 (NOR : MENE1834576A).

Cet arrêté précise, en son annexe II, le règlement d'examen ainsi que les modalités de déroulement des épreuves.

**2 - Organisation et déroulement de l'épreuve de pratiques professionnelles liées à l'accueil**

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

- E31, Gestion de l'accueil multicanal ;
- E32, Gestion de l'information et des prestations ;
- E33, Prévention Santé Environnement.

## Sous-épreuve E 31 Gestion de l'accueil multicanal (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette sous-épreuve évalue les compétences et savoirs du bloc de compétences 1 « Gestion de l'accueil multicanal ».

	Contrôle en cours de formation	Épreuve ponctuelle
Période d'interrogation		À la date fixée par les services rectoraux des examens et concours
Lieu	L'évaluation se déroule en entreprise ou dans toute autre organisation, en fonction du lieu de formation.	La durée de l'interrogation est de 60 minutes en centre d'examen, avec 20 minutes réservées à la mise en loge.  Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-scénario, établie selon le modèle présenté en annexe 3, est renseignée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-scénario doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une situation choisie par la commission parmi les deux fiches décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat. Les changements apportés doivent modifier l'activité initiale, en lui conservant un caractère réaliste, sans aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.
Durée		<b>Préparation en loge : 20 minutes</b> La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-scénario qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de la situation choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission.
Forme de l'évaluation	Elle prend la forme d'un entretien entre le tuteur et le formateur en entreprise.	<b>L'épreuve se déroule en trois phases :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des 2 fiches sélectionnées par la commission d'évaluation, sans être interrompu ;</li> <li>- 10 minutes maximum de mise en situation d'accueil, à partir de l'une des 2 fiches sélectionnées ;</li> <li>- 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.</li> </ul>
Documents d'appui	Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formation.  Le livret de compétences peut être utilisé en document d'appui.	Un dossier comprenant des situations professionnelles d'accueil variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal ». Elles se présentent sous la forme de <b>4 fiches</b> . Le modèle de fiche est donné en annexe 2. Une fiche peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des situations professionnelles d'accueil en face à face,</li> <li>- des situations d'accueil à distance par divers canaux,</li> <li>- des situations de gestion de conflits, significatives des métiers de l'accueil.</li> </ul>
Date de mise à disposition des documents d'appui		Au moins une semaine avant la date de l'épreuve aux lieu et date déterminés par le recteur  <b>Annexe 1 - Vérification dossier</b>
Composition de la commission d'interrogation	Un professeur ou formateur d'économie et gestion du candidat. Le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat.	La commission est composée d'un professeur d'économie et gestion chargé des enseignements de la spécialité ainsi que d'un professionnel dont les activités relèvent des métiers de l'accueil, ou à défaut, d'un deuxième professeur d'économie-gestion.
Grilles d'évaluation	<b>Annexe 4 - Grille d'évaluation CCF + descripteurs</b>	<b>Annexe 5 - Grille d'évaluation en ponctuel + descripteurs</b>
Contrôle de conformité du dossier		Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les fiches de situation ainsi que les attestations de PFMP ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation ou que le nombre d'heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.  En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé.
Notation	Note sur 20 points Coefficient 4	

## E 32 Gestion de l'information et des prestations (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette sous-épreuve évalue les compétences et savoirs du bloc de compétences 2 « Gestion de l'information et des prestations ».

	Contrôle en cours de formation	Épreuve ponctuelle
Période d'interrogation		À la date fixée par les services rectoraux des examens et concours
Lieu	Dans l'établissement de formation du candidat.	La durée de l'interrogation est de 30 minutes en centre d'examen.
Durée		L'épreuve se déroule en deux phases : - 10 minutes maximum de présentation des situations par le candidat, sans être interrompu ; - 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.
Forme de l'évaluation	En cours de formation, après examen des travaux professionnels du candidat entre le tuteur et le formateur.	
Documents d'appui	<p>Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formation</p> <p>Le livret de compétences peut être utilisé en document d'appui</p>	<p>Des situations professionnelles, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles ». Ces situations seront retranscrites sous la forme de <b>3 fiches</b> qui seront apportées obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve, elles concernent les compétences liées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion de l'information,</li> <li>- la gestion de prestations internes et externes,</li> <li>- la contribution à la mise en œuvre de projet.</li> </ul> <p>Une fiche peut couvrir un ou plusieurs de ces champs de compétences. Le modèle de fiche d'activités est fourni <a href="#">en annexe 7</a>.</p>
Date de mise à disposition des documents d'appui		<b>Annexe 6 - Vérification dossier</b>
Composition de la commission d'interrogation	Un professeur ou formateur d'économie-gestion du candidat et le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat, à défaut un autre professeur d'économie-gestion du candidat	La commission est composée d'un professeur d'économie-gestion chargé des enseignements de la spécialité ainsi que d'un professionnel dont les activités relèvent des métiers de l'accueil, ou à défaut, d'un deuxième professeur d'économie-gestion.
Grille d'évaluation	<b>Annexe 8 - Grille d'évaluation en CCF + Descripteurs</b>	<b>Annexe 9 - Grille d'évaluation en ponctuel + Descripteurs</b>
Contrôle de conformité du dossier		<p>En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé, la note de zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.</p> <p>Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat. En fin d'interrogation, il est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président de jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la commission nationale d'organisation.</p>
Notation	Note sur 20 Coefficient 4	

### III – Corrections et délibérations

#### 1 - Réunion nationale d'entente

La réunion nationale d'entente de l'épreuve E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale aura lieu le 21 mai 2025 de 13 h 30 à 15 h 30 en distanciel. Le lien de connexion à la visioconférence vous sera communiqué ultérieurement.

## **2 – Corrections**

Il appartient à la rectrice ou au recteur de chaque académie de déterminer les modalités des opérations de correction et de délibération.

Il désignera le ou les professeurs membres du jury chargés de l'acheminement des copies et des notes obtenues aux épreuves pratiques et orales aux centres académiques ou inter-académiques de correction.

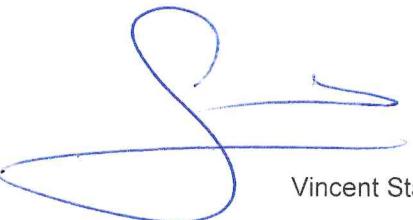
## **3 – Composition du jury**

La rectrice ou le recteur de chaque académie désignera un président de jury ayant la qualité d'enseignant-chercheur de l'enseignement supérieur.

Afin de composer le jury, il conviendra de veiller à désigner :

- des professeurs de l'enseignement public ;
- sauf impossibilité, au moins un professeur appartenant à un établissement d'enseignement privé ou à un centre de formation d'apprentis. Ces professeurs doivent dispenser un enseignement en rapport avec la section du baccalauréat concerné ;
- un tiers au moins des membres représentant la profession intéressée par le diplôme, choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés, conformément à l'article D337-93 du code de l'éducation.

Je vous serais obligé de bien vouloir m'informer des difficultés que pourrait entraîner l'application des présentes dispositions.



Vincent Stanek

Annexe 1 : E31 - Vérification de conformité du dossier

Annexe 2 : E31 - Fiche d'activités

Annexe 3 : Fiche-scénario

Annexe 4 : E31 - Grille d'évaluation CCF

Annexe 5 : E31 - Grille d'évaluation - épreuve ponctuelle

Annexe 6 : E32 - Vérification de conformité du dossier

Annexe 7 : E32 - Fiche d'activités

Annexe 8 : E32 - Grille d'évaluation CCF

Annexe 9 : E32 - Grille d'évaluation – épreuve ponctuelle