

**Baccalauréat Professionnel MÉTIERS DE L’ACCUEIL - session juin 2022**

La responsabilité de l’organisation du baccalauréat professionnel Métiers de l’accueil de la session juin 2022 est confiée au rectorat de l’académie de Reims.

Conformément aux instructions ministérielles, les épreuves écrites se dérouleront suivant le calendrier fixé par le Ministère. Les épreuves orales et pratiques seront fixées à l’initiative des recteurs de chaque académie.

**I. CENTRES D’EXAMEN**

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).

Pour toutes les compositions écrites, la copie modèle (EN) sera utilisée par l’ensemble des candidats, sauf spécification particulière sur les sujets.

**II. ORGANISATION DES ÉPREUVES**

**1- Regroupements inter-académiques**

Des regroupements académiques et inter-académiques seront organisés.

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assurent la gestion des candidats, quelle que soit leur origine géographique, les académies d’origine étant chargées de l’inscription et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais est assuré par l’académie pilote qui adresse les convocations (sauf pour les académies de la Guadeloupe, Martinique, Guyane et la Réunion ainsi que Mayotte, la Polynésie française et la Nouvelle-Calédonie).

**2- Modèle de livret scolaire**

Le modèle de livret scolaire à utiliser est paru au Journal officiel n° 5.7.2020 (arrêté du 17.6.2020).

**III. DÉROULEMENT DES ÉPREUVES**

**1- Réglementation**

Le déroulement des épreuves est fixé par l’arrêté du 17 décembre 2018.

Cet arrêté précise, en son annexe 3, 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 (CCF et épreuve ponctuelle)**

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

**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 ».

**E31 Gestion de l’accueil multicanal (CCF et épreuve ponctuelle)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Contrôle en cours de formation** | **Épreuve ponctuelle** |
| **Période d’interrogation** |  | À la date fixée par les services rectoraux des examens et concours. |
| **Forme de l’évaluation** | L’évaluation de la situation prend la forme d’un entretien entre le tuteur et le formateur en entreprise (ou tout autre organisation selon les lieux de formation). | Avant l’interrogation et selon les modalités fixées par les autorités académiques, une **fiche-scénario de mise en situation d’accueil**, établie selon le modèle présenté en **annexe 4**, 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 originale, en lui conservant un caractère réaliste, sans aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n’aurait plus aucun repère.  **Préparation en loge : 20 minutes**  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. Il peut disposer de son dossier.  **L’épreuve se déroule en trois phases** :  - 10 minutes maximum de présentation par le candidat des 2 fiches sélectionnées par la commission d’évaluation, 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. |
| **Lieu** | En entreprise ou toute autre organisation selon le lieu de formation. | En centre d’examen. |
| **Durée** |  | 60 minutes dont 20 minutes de mise en loge. |
| **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 4 fiches.** **Le modèle de fiche est donné en annexe 3**.  Une fiche peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans :   * Des situations professionnelles d’accueil en face à face, * Des situations d’accueil à distance par divers canaux, * des situations de gestion de conflits, significatives des métiers de l’accueil. |
| **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.  **Annexe 2 - Vérification dossier** |
| **Composition de la commission d’interrogation** | Un professeur ou formateur d’économie-gestion du candidat.  Le tuteur en entreprise ou le maître d’apprentissage 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. |
| **Grilles d’évaluation** | **Annexe 5 - Grille d’évaluation CCF + Descripteurs.** | **Annexe 6 - Grille d’évaluation +**  **Descripteurs.** |
| **Commission d’harmonisation** | Une commission d’harmonisation académique des notes des établissements soumis au CCF est organisée sous la responsabilité de l’inspecteur(trice) de l’éducation nationale, responsable du diplôme. Cette commission, émanation du jury final, prend connaissance des notes proposées et, après examen des documents utilisés pour l’évaluation, le cas échéant, formule toute remarque et observation qu’elle juge utile et arrête la note à communiquer au jury final. |  |
| **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 | |

**Sous-épreuve 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 ».

**E32 Gestion de l’information et des prestations (CCF et épreuve ponctuelle)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Contrôle en cours de formation** | **Épreuve ponctuelle** |
| **Période d’interrogation** |  | À la date fixée par les services rectoraux des examens et concours. |
| **Forme de l’évaluation** | En cours de formation, après examen des travaux professionnels du candidat entre le tuteur et le formateur. | L’épreuve se déroule en deux 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 questionnement approprié, évalue le degré d’acquisition des compétences du candidat. |
| **Lieu** | Dans l’établissement de formation du candidat. | En centre d’examen. |
| **Durée** |  | 30 minutes maximum. |
| **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. | 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 **3 fiches de situations professionnelles** qui seront apportées obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve ; elles doivent concerner les compétences liées à :  - la gestion de l’information,  - la gestion de prestations internes et externes,  - la contribution à la mise en œuvre de projet.  Une fiche peut couvrir un ou plusieurs de ces champs de compétences.  **Le modèle de fiche de situations professionnelles est fournie en annexe 8.** |
| **Date de mise à disposition des documents d’appui** |  | **Annexe 7 - Vérification dossier** |
| **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** | **Annexe 9 - Grille d’évaluation + Descripteurs** | **Annexe 10 - Grille d’évaluation + Descripteurs** |
| **Commission d’harmonisation** | Une commission d’harmo-nisation académique des notes des établissements soumis au CCF est organisée sous la responsabilité de l’inspecteur(trice) de l’éducation nationale, responsable du diplôme. Cette commission, émanation du jury final, prend connaissance des notes proposées et, après examen des documents utilisés pour l’évaluation, le cas échéant, formule toute remarque et observation qu’elle juge utile et arrête la note à communiquer au jury final. |  |
| **Contrôle de conformité du dossier** |  | 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.  Dans tous les autres cas, il convient d’interroger le candidat dans des conditions normales. 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 circulaire nationale d’organisation. |
| **Notation** | Note sur 20  Coefficient 4 | |

**3 - Réunion d’harmonisation**

Une réunion nationale d’entente de l’épreuve E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale sera organisée

Béatrice MEKKI

