**Objet : 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 2020 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**

Les académies et les regroupements inter-académiques sont précisés en **annexe 1**.

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** |  | A la date fixée par les services rectoraux des examens et concours |
| **Forme de l’épreuve** | Un entretien entre le tuteur et le formateur | L’épreuve se déroule en trois 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. |
| **Lieu** | En entreprise ou toute autre organisation selon le lieu de formation | En centre d’examen |
| **Durée**  |  | 40 minutes |
| **Documents d’appui** | Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formationLe livret de compétences peut être utilisé en document d’appui | Un dossier comprenant deux 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.**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 candidatLe 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 3 - Grille d’évaluation CCF + Descripteurs** | **Annexe 4 - Grille d’évaluation +** **Descripteurs** |
| **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 pointsCoefficient 4 | Note sur 20 pointsCoefficient 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** |  | A la date fixée par les services rectoraux des examens et concours |
| **Forme de l’épreuve** | Examen par les deux membres de la commission d’évaluation des situations professionnelles  | Un oral |
| **Lieu** | Dans l’établissement de formation du candidat | 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. |
| **Durée**  |  | 30 minutes maximum |
| **Documents d’appui** | Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formationLe 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 situation 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. |
| **Date de mise à disposition des documents d’appui** |  | **Annexe 5 - 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 6 - Grille d’évaluation + Descripteurs** | **Annexe 7 - Grille d’évaluation + Descripteurs** |
| **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 20Coefficient 4 | Note sur 20Coefficient 4 |

**3 - Réunion d’harmonisation**

La réunion nationale d’entente de l’épreuve E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale aura lieu le …

**IV - CORRECTIONS**

Le Recteur de chaque académie 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.

Il appartient au Recteur de chaque académie de déterminer les modalités des opérations de correction et de délibération.

**V - COMPOSITION DU JURY**

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 faudra veiller à désigner :

- des professeurs de l’enseignement public des académies centres d’examen ;

- 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 : employeurs ou salariés, conformément aux dispositions de l’article 26, titre IV, du décret n° 86-379 du 11 mars 1986 modifié portant la réglementation générale du baccalauréat professionnel.

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