

Annexe introductive



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

« MÉTIERS DE L'ACCUEIL »

SOMMAIRE

Tableau de synthèse Activités/Blocs de compétences/Unités

ANNEXE I : RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

[I.a. Référentiel des activités professionnelles](#)

1. Champ d'activités
- 2- Description des activités

[I.b. Référentiel de certification](#)

ANNEXE II : MODALITÉS DE CERTIFICATION

[II.a. Unités constitutives du diplôme](#)

[II.b. Règlement d'examen](#)

[II.c. Définition des épreuves](#)

ANNEXE III

[III. Périodes de Formation en milieu professionnel](#)

ANNEXE IV

[IV – Tableaux de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme](#)

Tableau de synthèse Activités/Blocs de compétences/Unités
Baccalauréat professionnel
Métiers de l'accueil

ACTIVITÉ	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Activité 1 Accueil multicanal (conseil, information, orientation)	Bloc de compétences 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil - Gérer simultanément les activités - Prendre contact avec le public - Identifier la demande - Traiter la demande - Gérer les flux - Gérer les conflits	Unité 31
Activité 2 Interface à des fins organisationnelles	Bloc de compétences 2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles - Gérer l'information - Gérer des prestations internes et externes - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil	Unité U32
Activité 3 Interface dans la relation commerciale	Bloc de compétences 3 Gérer la relation commerciale - Contribuer au développement de la relation commerciale - Satisfaire et fidéliser le public - Gérer les réclamations	Unité U2
	Bloc de Prévention santé environnement - Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème - Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident - Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques - Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées - Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence	Unité U33
	Bloc d'Économie-droit - Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle - Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées	Unité U11
	Bloc de Mathématiques - Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution - Expérimenter, simuler - Critiquer un résultat, argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit	Unité U12
	Bloc de Langue vivante 1 Compétences de niveau B1 + du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité U41
	Bloc de Langue vivante 2 Compétences de niveau B1 du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité U42

	Bloc de Français - Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle	Unité U51
	Bloc d'Histoire géographie et enseignement moral et civique - Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Comprendre les enjeux liés au développement durable - Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation - Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux	Unité U52
	Bloc d'Arts appliqués et cultures artistiques - Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels - Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création - Maîtriser les bases de la politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques	Unité U6
	Bloc d'Éducation physique et sportive Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	Unité U7
	Bloc facultatif de Langue vivante Compétences de niveau B1 + du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Unité UF1
	Bloc facultatif d'Éducation physique et sportive Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	Unité UF2
	Bloc facultatif de Mobilité - Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger - Caractériser le contexte professionnel étranger - Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger - Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France	Unité UF2

ANNEXE I a
Référentiel des activités professionnelles
Baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

I. CHAMP D'ACTIVITÉS

I.1 DÉFINITION

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations.

Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

I.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL

I.2.1 Emplois concernés

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes.

- Chargé, chargée d'accueil
- Agent, agente d'accueil
- Agent, agente d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Technicien, technicienne d'accueil
- Hôte, hôtesse événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste
- Agent, agente d'escale

I.2.2. Types d'organisations

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

I.2.3. Place dans l'organisation

L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux

départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

L'externalisation induit le recours à un prestataire de services qui peut prendre en charge tout ou partie des missions d'accueil.

I.2.4. Environnement économique et technologique de l'emploi

Les personnes chargées de l'accueil, premier point de contact des clients ou usagers avec l'organisation, contribuent à véhiculer son image et ses valeurs. À ce titre, la fonction accueil constitue une fonction stratégique créatrice de valeur ajoutée. Elle s'est considérablement complexifiée face à l'évolution des environnements. L'évolution des technologies de l'information et de la communication a modifié de manière durable l'environnement de leur poste de travail. Elle a créé une concurrence nouvelle qui oblige à améliorer la qualité de leurs services et à les diversifier.

Les décideurs visent donc l'efficacité de cette fonction en termes de qualité de service, de qualification des personnels et de maîtrise des coûts. Dans le même temps, une clientèle et un public exigeants imposent la mise en place de démarches qualité, matérialisées par la présence de plus en plus fréquente de normes et de chartes spécifiques à l'accueil.

Le recours à l'externalisation auprès de sociétés spécialisées constitue une possible réponse.

Précédemment matérialisé par la banque d'accueil ou la borne, l'exercice de la fonction se diversifie. De nouvelles formes se rencontrent : accueil à distance, pratiques plus nomades. Cette tendance a pour conséquence de faire évoluer les lieux d'accueil et leur organisation.

Parallèlement, l'environnement technologique des personnels d'accueil évolue et nécessite souvent l'utilisation simultanée d'outils numériques fixes ou nomades et multimédias.

Ainsi, les bornes interactives, automates, tablettes et autres outils/objets connectés sont fréquemment rencontrés. Les applications liées à l'accueil et à la gestion de la relation client sont souvent accessibles.

Les outils de communication classiques restent utilisés : téléphone, outils informatiques avec logiciels bureautiques, messagerie électronique et logiciels internes spécifiques ou non à l'accueil.

I.2.5 Conditions générales d'exercice

Conditions de travail

Les conditions de travail sont très variables.

Lorsque l'accueil est assuré par le personnel de l'organisation, les horaires sont adaptés à ses heures d'ouverture et de fermeture. Ils sont donc soit fixes soit variables en fonction de l'amplitude horaire plus ou moins importante de l'organisation.

Lorsque l'accueil est assuré par un prestataire de services, les horaires sont adaptés aux missions. La durée hebdomadaire de travail peut varier d'une semaine à l'autre en fonction de la charge de travail.

Certaines activités ponctuelles et/ou récurrentes peuvent imposer des contraintes de mobilité et des horaires en soirée et le week-end.

Le personnel d'accueil peut être amené à travailler seul ou en équipe et à collaborer avec d'autres professionnels.

Pour accroître l'efficacité de l'accueil, améliorer leur image et satisfaire les visiteurs, les organisations s'engagent vers une démarche qualité dans laquelle le personnel s'inscrit. Le personnel d'accueil, par sa tenue professionnelle et sa posture, est un ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication.

Autonomie et responsabilité

Les normes occupent une place prégnante, mais variable dans les organisations, que l'activité soit externalisée ou gérée en interne. Ces normes peuvent être écrites ou transmises par les pairs et sont appliquées dans un cadre hiérarchique défini. Dans le cadre du recours à un prestataire de services, le cahier des charges les définit contractuellement. Des procédures, des chartes et des protocoles guident le travail du personnel chargé de l'accueil qui est cependant amené à prendre des initiatives et des responsabilités pour traiter l'ensemble des situations que les prescriptions ne peuvent anticiper. Des prises de décision rapides dans des situations parfois complexes cohabitent ainsi avec l'application de directives établies.

La diversité des publics accueillis

Les personnes chargées de l'accueil rencontrent une grande diversité de publics, pouvant exiger notamment, la prise en compte :

- des dimensions sociale, culturelle et générationnelle,
- de besoins spécifiques liés au handicap,

La pratique d'une langue vivante étrangère s'avère souvent nécessaire.

Cette évolution nécessite que les organisations aient recours à un personnel qualifié.

Utilisation des technologies

Pour mener à bien les principales missions qui lui sont confiées, le personnel d'accueil dispose de différents équipements qu'il doit maîtriser :

- standard téléphonique,
- outils de communication mobile et internet,
- ordinateurs, tablettes, scanners et périphériques d'impression
- télécopieurs
- microphones
- terminal de paiement électronique
- matériels spécifiques (badges, affranchissement, lecteurs optiques ou magnétiques...)
- automates
- bornes interactives
- visio-équipements
- etc.

L'utilisation simultanée de plusieurs équipements est fréquente.

Le personnel d'accueil utilise les principaux logiciels bureautiques et les systèmes d'information et de communication internes et externes. Il peut disposer de logiciels et d'applications spécifiques aux métiers d'accueil et/ou au secteur d'activité de l'organisation.

I.2.6 Évolution professionnelle

L'évolution professionnelle des personnels d'accueil est fortement liée à la taille et à l'activité de l'organisation. Elle peut prendre des formes diverses en fonction du département auquel la fonction « Accueil » est rattachée ou lorsque l'activité est conduite par un prestataire de services.

Ainsi, lorsque cette évolution reste centrée sur l'accueil, elle intègre alors une dimension d'organisation de la fonction et/ou une dimension managériale : coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil » ou « standard ».

Lorsque le personnel d'accueil exerce ses activités auprès d'un prestataire de services, il peut évoluer vers les postes de responsable d'équipe, de site ou d'agence.

Les téléopérateurs, téléopératrices ou téléconseillers, téléconseillères peuvent évoluer vers des postes de superviseurs.

Selon le département auquel la fonction accueil est rattachée, les personnels peuvent évoluer vers des métiers administratifs, commerciaux ou logistiques.

À partir de l'expertise acquise, les personnels de l'accueil peuvent se voir confier de nouvelles activités qui viennent enrichir leur mission première : participation à la démarche qualité de l'organisation liée à la relation clients/visiteurs ou à des activités de formation.

II. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (voir pages suivantes)

Activité 1 : Accueil multicanal (Information, orientation et conseil)

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme est l'interface entre l'organisation et le public accueilli. Il exerce son activité en présentiel et/ou à distance, dans un environnement fixe ou en itinérance. Il contribue directement à la qualité de service de l'organisation en tant que premier interlocuteur de ce public. Il est confronté à une grande diversité de situations plus ou moins complexes et mène couramment plusieurs tâches simultanément. Il doit respecter des procédures et des chartes, tout en étant amené à prendre des initiatives et des responsabilités. Il peut agir en tant que personnel de l'organisation ou en tant que personnel mis à disposition par un prestataire.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
• Identification, caractérisation du public accueilli • Analyse, étude de la demande • Traitement de la demande - Information - Orientation, réorientation - Aide, conseil, accompagnement • Gestion des flux • Gestion de conflit • Gestion simultanée des activités	- bases de données, annuaire interne, organigramme - procédures, charte d'accueil - outils de communication - système d'information - logiciels et applications informatiques - lecteurs optiques et magnétiques - bornes interactives et automates	En tant qu'interface, le personnel d'accueil peut être en relation avec l'ensemble des services de l'organisation et tout autre service externe Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de l'accueil et avec les personnes chargées de la sécurité
Résultats attendus Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction Optimiser la gestion des flux Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation Assurer la continuité du service		

Activité 2 : Interface à des fins organisationnelles

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme exerce son activité à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec différents partenaires et prestataires de services. Il applique les procédures et prend les initiatives qui lui semblent nécessaires. Afin d'assurer un accueil de qualité, il gère l'information utile au service. Il est mobilisé ponctuellement dans la mise en œuvre de projet.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
• Recherche et exploitation de l'information • Enrichissement et actualisation de la base d'information • Organisation, classement et hiérarchisation de l'information • Compte rendu d'activité : report de l'activité, transmission et passation • Gestion de prestations internes et externes • Contribution à la mise en œuvre de projet	- Outils numériques de gestion de l'information - Outils collaboratifs de gestion de l'information - Annuaire, organigramme - Plannings de réservation de salles, de prêt de matériel... - Outils de communication - Bases de données	Le personnel d'accueil est en relation avec tous les services de l'organisation, les différents partenaires et les prestataires de service extérieurs
Résultats attendus Disposer d'une base de données actualisée Traiter et transmettre une information utile et fiable Contribuer à la qualité des prestations internes et externes Participer efficacement à la mise en œuvre de projet Remonter des informations en temps voulu		

Activité 3 : Interface dans la relation commerciale

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme participe aux actions qui visent à construire une relation commerciale stable et pérenne, en proposant une offre adaptée. Il interagit pour fidéliser le public. Il participe aux différentes actions pour mesurer et améliorer la satisfaction et la fidélisation. Il doit être attentif aux évolutions de l'environnement et à la politique de la concurrence.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
• Contribution au développement de la relation commerciale • Co-construction d'une offre adaptée • Exploitation et enrichissement des données commerciales • Contribution à la satisfaction et à la fidélisation du public • Gestion des réclamations	- documentation - documents commerciaux - argumentaires et plans d'appel téléphonique - terminal de paiement électronique - bases de données, annuaire interne, organigramme - procédures - résultats des mesures de satisfaction - outils de communication - logiciels et applications informatiques - bornes interactives et automates	Il est en relation permanente avec les personnes internes et externes de l'organisation Il est en contact régulier avec le public de l'organisation et peut recourir au personnel interne pour répondre aux demandes
Résultats attendus Proposer une offre adaptée Pérenniser la relation commerciale Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction		

Annexe I b
Référentiel de certification
Baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil »

Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » informe, oriente et conseille le public dans un environnement multicanal. Au quotidien, il gère simultanément une multiplicité d'activités. Il organise et priorise son travail selon les aléas, l'imprévu, le niveau de complexité de la demande du public. Il agit dans un cadre défini par l'organisation et en coordination avec l'équipe.

Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
1.1 Gérer simultanément les activités Recenser et prioriser les activités Organiser ses activités en coordination avec l'équipe Repérer et gérer les aléas	La relation de service La communication interpersonnelle La démarche qualité Les chartes et procédures d'accueil La gestion du temps et ses outils	Les activités et les priorités sont repérées La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités
1.2 Prendre contact avec le public Identifier le public et repérer ses caractéristiques Recevoir le visiteur	Les acteurs internes et externes de l'organisation L'accueil multicanal	Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur Les salutations sont adaptées
1.3 Identifier la demande Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande	La découverte des besoins Les règles de confidentialité et d'éthique	Le niveau de complexité de la demande est repéré L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée
1.4 Traiter la demande Identifier et mobiliser les ressources utiles Apporter une réponse adaptée Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information,	Les ressources internes et externes de l'organisation	Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures

Bloc de compétences 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » exerce son activité dans un environnement numérique qu'il exploite et enrichit. Il est amené à diffuser et partager les informations utiles à l'organisation ou à ses partenaires. Il véhicule une image positive de l'organisation en assurant la qualité des prestations internes ou externes inhérentes à l'accueil et en contribuant à la réalisation performante de projets.

Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
2.1 Gérer l'information Repérer les sources d'information Contrôler l'information Actualiser une base de données Sélectionner l'information utile au service Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service Rendre compte de l'activité	L'intelligence collective La communication professionnelle orale et écrite Les méthodes et outils de recherche d'information La qualité de l'information Le système d'information Le traitement, la formalisation et la diffusion de l'information Le compte rendu d'activités	Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation Le système d'information est utilisé de manière efficace Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité
2.2 Gérer des prestations internes et externes Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil Formaliser une demande et/ou une offre de prestations Assurer le suivi d'une prestation Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations	Les prestations internes Les prestations externes	Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives
2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil Appréhender les enjeux du projet Participer à la réalisation et à la coordination du projet	La démarche de projet	L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet La coordination entre les acteurs garantit une action performante

Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet		Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement
--	--	--

Bloc de compétences 3 : Gérer la relation commerciale

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » contribue à instaurer une relation pérenne avec les clients et/ou les usagers par sa connaissance du public et de l'offre de l'organisation sur le marché. À partir des informations collectées, il enrichit le système d'information et construit une offre personnalisée et adaptée au besoin pour satisfaire le public.

Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale Identifier les supports utiles à la relation commerciale Repérer les caractéristiques du public Appréhender l'offre de l'organisation Situer l'offre de l'organisation sur son marché Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public	La relation client et la relation usager La personnalisation de l'offre Les supports de la relation commerciale La segmentation du public Le positionnement de l'organisation sur le marché	Les supports adéquats sont repérés Les caractéristiques des produits et services sont connues Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié Le système d'information est enrichi
3.2 Satisfaire et fidéliser le public Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins Finaliser la relation commerciale Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation	La recherche de la solution adaptée au client/usager Le parcours client, le parcours usager L'expérience client, l'expérience usager Les outils de collecte et d'analyse des motifs de satisfaction et d'insatisfaction La fidélisation	Le questionnement, les échanges, les reformulations permettent d'identifier clairement le besoin Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée La relation commerciale est concrétisée Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation
3.3 Gérer les réclamations Recueillir les réclamations Interagir pour comprendre les motifs de réclamation Apporter une réponse à la	Le traitement des réclamations	L'écoute et les échanges permettent de comprendre les réclamations Les motifs sont clairement identifiés Une solution adaptée clairement expliquée

réclamation et/ou au mécontentement		permet d'apporter une réponse pertinente
Rendre compte des situations rencontrées		La transmission des situations rencontrées est effectuée

Savoirs associés et limites de savoirs

Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Savoirs associés	Limites de savoirs
La relation de service La communication interpersonnelle La démarche qualité Les chartes et procédures d'accueil	L'articulation des composantes de la relation de service Les enjeux et la mise en œuvre de la démarche qualité Objectifs et usages des chartes et procédures d'accueil La distinction entre démarche qualité, charte et procédure
La gestion du temps et ses outils	La gestion du temps : urgence, priorité, imprévu, anticipation, échéance, délai, conséquences d'une mauvaise gestion Les principaux outils de planification et les méthodes organisationnelles Le partage de l'information
Les acteurs internes et externes de l'organisation	Les caractéristiques du public accueilli
L'accueil multicanal	La prise de contact en face à face, à distance
La découverte des besoins	Les méthodes de découverte des besoins selon le degré de complexité de la demande, dont : questionnement, échanges, écoute active, prise de notes, reformulation
Les règles de confidentialité et d'éthique	Règles formelles et informelles de confidentialité et d'éthique
Les ressources internes et externes de l'organisation	Les sources d'information interne et externe et leurs caractéristiques Les moteurs de recherche, annuaires, intranet, extranet, internet, portail Les différents acteurs internes (hiérarchiques et non-hiérarchiques) et externes
La gestion du flux	Les dimensions spatio-temporelles de la gestion du flux : files d'attente, espaces d'attente, variations journalières, hebdomadaires et saisonnières, aléas Les outils et méthodes de gestion de l'attente
Les sources et les types de conflits	L'origine des conflits : l'organisation et/ou l'individu
Les facteurs de stress et le contrôle de soi	La distance professionnelle Les postures Les interactions
La gestion des conflits	La prévention des situations difficiles La médiation La négociation Le recours hiérarchique et non-hiérarchique

Bloc de compétences 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Savoirs associés	Limites de savoirs
L'intelligence collective La communication professionnelle orale et écrite	Les enjeux, principes et outils de l'intelligence collective Les codes et les usages de la communication orale et écrite dans l'organisation La communication formelle et informelle
Les méthodes et outils de recherche d'information	Les sources d'information interne et externe et leurs caractéristiques Les moteurs de recherche, annuaire, intranet, extranet, internet, portail
La qualité de l'information	Les critères de qualité de l'information
Le système d'information	Le rôle d'un système d'information : aide à la communication, à la gestion de l'information (accès, stockage, sécurisation, circulation), à la décision
Le traitement, la formalisation et la diffusion de l'information	Les espaces numériques de travail et de stockage, les plateformes collaboratives et contributives
Le compte rendu d'activités	Le compte rendu oral Le compte rendu écrit à l'aide de supports types
Les prestations internes	Les réseaux de prestataires internes et externes
Les prestations externes	La gestion du courrier, des colis, des agendas, des plannings La gestion de la réservation de salles, de matériels Les services aux visiteurs et aux membres de l'organisation Le processus « achat » : étapes, documents commerciaux associés, documents-type internes
La démarche de projet	Les outils de mesure de la qualité d'une prestation : enquêtes, veille sur les médias sociaux, forums, blogs... Les enjeux du projet : image de l'organisation, enjeux humains, matériels et financiers Les types de projet : l'événementiel, la démarche qualité liée à l'accueil, l'organisation de l'espace d'accueil, l'amélioration de l'accueil Le projet : cahier des charges, étapes, acteurs, budget L'organisation du projet : échéancier, agenda, tableau de répartition des tâches, liste de contrôle, formalités administratives Les outils de suivi et de gestion de projet : logiciels/applications de gestion de projet, tableau de bord, rapport d'étape, relevé de conclusions, de réunion, le bilan de fin de projet Les communications inhérentes au projet Le travail collaboratif : données partagées, agendas partagés, web-conférence, plateforme collaborative Les outils d'échange : courriel, téléphone, lettre, visio, médias sociaux

Bloc de compétences 3 : Gérer la relation commerciale

Savoirs associés	Limites de savoirs
La relation client et la relation usager La personnalisation de l'offre	Les enjeux, démarche et outils de la relation client et de la relation usager
Les supports de la relation commerciale	La documentation commerciale, les bornes interactives, les automates, les outils tactiles, les logiciels et applications dédiés à la relation commerciale
La segmentation du public	Les critères de segmentation
Le positionnement de l'organisation sur le marché	Les différents produits et services proposés par l'organisation, par la concurrence Les différents canaux et supports utilisés avant la finalisation de l'acte d'achat
La recherche de la solution adaptée au client/usager	Ensemble des ressentis client / usager avant, pendant et après l'acte d'achat ou de délivrance du service
Le parcours client, le parcours usager L'expérience client, l'expérience usager	Les éléments qualitatifs et quantitatifs du positionnement de l'organisation sur le marché
Les outils de collecte et d'analyse des motifs de satisfaction et d'insatisfaction	Les outils de collecte et d'analyse de motifs de satisfaction et d'insatisfaction : enquêtes, les médias sociaux, logiciels/applications d'aide à l'analyse
La fidélisation	Les enjeux de la fidélisation
Le traitement des réclamations	Les modalités de collecte et de traitement des réclamations : orales, écrites, en présentiel et à distance Les procédures de traitement des réclamations Le compte rendu oral, écrit, hiérarchique et non-hiérarchique des situations rencontrées

Annexe II a
Unités constitutives du diplôme
Baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

INTITULÉS DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL
--

UNITÉS	INTITULÉS
U 11	ÉCONOMIE - DROIT
U 12	MATHÉMATIQUES
U 2	ANALYSE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À LA RELATION COMMERCIALE
U 31	GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL
U 32	GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS
U 33	PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT
U 41	LANGUE VIVANTE 1
U 42	LANGUE VIVANTE 2
U 51	FRANÇAIS
U 52	HISTOIRE-GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE
U 6	ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES
U7	ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE
UF1 et UF2	UNITÉS FACULTATIVES

UNITÉ U11 - Économie-droit

Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 – Économie-droit

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 13 avril 2010 modifié par l'arrêté du 09 juillet 2015 fixant les programmes d'enseignement d'économie-droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN n° 30 du 23 juillet 2015).

UNITÉ U12 – Mathématiques

Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E12 – Mathématiques

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement de Mathématiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009). La spécialité « Métiers de l'accueil » de baccalauréat professionnel est rattachée au groupement C défini en annexe de l'arrêté précité.

UNITÉS PROFESSIONNELLES U2 – U31 – U32

La définition du contenu des unités constitutives professionnelles U2 – U31 – U32 – U33 a pour but de préciser pour chacune d'elles, les activités et compétences visées dans un contexte donné.

UNITÉ U33 – Prévention-Santé-Environnement

Sous-épreuve E33 – Prévention-Santé-Environnement

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 modifié par l'arrêté du 09 juillet 2015 fixant les programmes d'enseignement de prévention-santé-environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. n° 30 du 23 juillet 2015).

UNITÉ U4 – Langue vivante

Épreuve E4 – Épreuve de langue vivante Sous-épreuve E41 Langue vivante 1 Sous-épreuve E42 langue vivante 2

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ U51 - Français

Épreuve E5 – Épreuve de Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique Sous-épreuve E51 – Français

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ U52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique

Épreuve E5 – Épreuve de Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique

Sous-épreuve E52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 fixant les programmes d'enseignement d'histoire-géographie et d'enseignement moral et civique pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 6 du 25 juin 2015).

UNITÉ U6 – Arts appliqués et cultures artistiques

Épreuve E6 – Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ U7 – Éducation physique et sportive

Épreuve E7 – Épreuve d'Education physique et sportive

Le contenu de cette unité est défini par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉS FACULTATIVES UF1 et UF2

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

(UF1 – épreuve EF1)

(UF2 – épreuve EF2)

Unité facultative de langue vivante

L'épreuve attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l'ensemble des capacités et connaissances énumérées par l'arrêté du 8 avril 2010 (B.O.E.N. n°21 du 27 mai 2010) relatif à l'épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel.

Unité facultative de mobilité

Cette épreuve vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme. Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l'épreuve attachée sont définis par l'arrêté du 27 juin 2014.

Unité facultative d'EPS

Cette épreuve est définie dans l'arrêté du 7 juillet 2015 créant une unité facultative d'éducation physique et sportive dans le diplôme du baccalauréat professionnel.

Annexe II b Règlement d'examen

Spécialité : MÉTIERS DE L'ACCUEIL			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 : Économie-droit Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U11 U12	2 1 1	Ponctuel écrit CCF	2h30	Ponctuel écrit Ponctuel écrit et pratique	2h30 1 h	CCF CCF	
E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations Sous épreuve E33 Prévention santé environnement	U 31 U32 U33	9 4 4 1	CCF CCF Ponctuel écrit	 2 h	Ponctuel oral Ponctuel oral Ponctuel écrit	1 h (1) 30 min 2 h	CCF CCF CCF	
E4 Épreuves de langue vivante Sous-épreuve E41 Langue vivante 1 Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U41 U42	4 2 2	CCF CCF	 	Ponctuel oral Ponctuel oral	20 min (2) 20 min (2)	CCF CCF	
E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique Sous-épreuve E51 : Français Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	U51 U52	5 2,5 2,5	Ponctuel écrit Ponctuel écrit	2h 30 2h	Ponctuel écrit Ponctuel écrit	2 h 30 2 h	CCF CCF	
E6 Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1h 30	CCF	
E7 Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
Épreuves facultatives (3)	UF1 UF2		Ponctuel oral	20 min (2)	Ponctuel oral	20 min (2)	Oral	20 min (2)
(1) Dont 20 minutes de préparation (2) Dont 5 minutes de préparation (3) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention.								

**Annexe II c Définition des épreuves
Baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil**

E1 Épreuve scientifique et technique

ÉPREUVE E1	ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
Unité U11 – U12	Coefficient : 2

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E11 – sous-épreuve d'Economie-droit (U11)
- E12 – sous-épreuve de Mathématiques (U12)

SOUS-ÉPREUVE E11	Sous-épreuve d'Economie-droit
Unité U11	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve d'économie-droit est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation de l'économie-droit au baccalauréat professionnel pour certaines spécialités de baccalauréat professionnel. Cette sous-épreuve est définie en référence au programme fixé par l'arrêté du 13 avril 2010 fixant le programme d'économie-droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

SOUS-ÉPREUVE E12	Sous-épreuve de Mathématiques
Unité U12	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve de mathématiques est celle fixée dans l'annexe de l'Arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des mathématiques et sciences physiques et chimiques au baccalauréat professionnel et modifiant les modalités d'évaluation d'une épreuve de certaines spécialités de baccalauréat professionnel. Cette sous-épreuve est définie en référence au programme du groupement C fixé par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de mathématiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

ÉPREUVE E2	Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
Unité U2	Coefficient : 4

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à l'analyse professionnelle relative à la relation commerciale dans les métiers de l'accueil et mettre en œuvre ses compétences pour résoudre une problématique professionnelle ou répondre à des questions relatives à une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s).

Contenu

Cette épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 3.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les critères du référentiel de certification du bloc de compétences 3, Gérer la relation commerciale.

Pour contribuer au développement de la relation commerciale :

- Les supports adéquats sont repérés.
- Les caractéristiques des produits et services sont repérées et valorisées.
- Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées.
- Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié.
- Le système d'information est enrichi.

Pour satisfaire et fidéliser le public :

- Le questionnement, les échanges, les reformulations permettent d'identifier clairement le besoin du client.
- Les échanges et la coopération avec le client permettent de proposer une offre adaptée.
- La relation commerciale est concrétisée.
- Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence.
- Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation.

Pour gérer les réclamations :

- L'écoute et les échanges permettent de comprendre les réclamations.
- Les motifs sont clairement identifiés.
- Une solution adaptée clairement expliquée permet d'apporter une réponse pertinente.
- La transmission des situations rencontrées est effectuée.

Modes d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation d'égale importance.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) liée(s) à la relation commerciale caractéristique(s) des métiers de l'accueil.

Chacune de ces deux situations donne lieu à une production écrite du candidat. Elles s'appuient sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.

Les documents rendant compte des situations d'évaluation justifiant la note sont mis à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Le jury peut formuler toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note définitive.

2. Évaluation finale ponctuelle	Épreuve écrite	Durée : 3 heures
--	-----------------------	-------------------------

L'épreuve prend la forme d'une étude de cas conçue à partir d'un contexte professionnel mettant en œuvre une ou plusieurs situation(s) caractéristique(s) liée(s) aux métiers de l'accueil dans leurs dimensions commerciales.

Elle s'appuie sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution d'une problématique professionnelle et/ou au traitement des différentes questions.

ÉPREUVE E3	PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES À L'ACCUEIL
Unités U31 – U32 – U33	Coefficient : 9

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre d'une mise en pratique professionnelle.

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

E31 – sous-épreuve de Gestion de l'accueil multicanal (U21)

E32 – sous-épreuve de Gestion de l'information et des prestations (U22)

E33 – sous-épreuve de Prévention Santé Environnement (U23)

Sous-épreuve — E 31	Gestion de l'accueil multicanal
Unité U31	Coefficient : 4

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette 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 ».

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 1 du référentiel.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les critères du référentiel de certification du bloc de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal ».

Pour gérer simultanément les activités :

- Les activités et les priorités sont repérées.
- La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités.

Pour prendre contact avec le public :

- Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur.
- Les salutations sont adaptées.

Pour identifier la demande :

- Le niveau de complexité de la demande est repéré.
- L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces.
- Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée.
- Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées.

Pour traiter la demande :

- Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient.
- Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures.
- La réponse est adaptée à la demande.

Pour gérer les flux :

- Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux.
- Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte.
- Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.
- Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente.

Pour gérer les conflits :

- Les signes de tensions sont repérés.
- Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions.
- Des solutions adaptées à la résolution de conflits.

Modes d'évaluation**1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

La sous-épreuve comporte une situation d'évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le bloc de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal ».

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'évaluation comprend deux personnes :

- un professeur ou formateur d'économie-gestion du candidat
- le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat

Déroulement de la situation d'évaluation

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.

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, 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. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

Le dossier d'évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle**Épreuve orale****Durée : 60 minutes****Dossier support de la sous-épreuve E31**

La sous-épreuve prend appui sur 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 ». Ces situations seront retranscrites sous la forme de 4 fiches de situation constituant le dossier. Elles doivent concerner chacune des compétences du bloc de compétences 1.

Une fiche peut couvrir une ou plusieurs des 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.

Le dossier est constitué des 4 fiches de situation et des attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise ou des certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

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.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

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.

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 du 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

Déroulement de l'épreuve orale - durée 40 minutes maximum

La commission d'interrogation sélectionne 2 fiches du dossier.

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.

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. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée d'un professeur d'économie-gestion chargés 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.

Sous-épreuve — E 32	Gestion de l'information et des prestations
Unité U32	Coefficient : 4

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette 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 ».

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 2 du référentiel.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, se fonde sur les critères du référentiel de certification du bloc de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations ».

Pour gérer l'information :

- Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.
- Le système d'information est utilisé de manière efficace.
- Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité.

Pour gérer des prestations internes et externes :

- Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée.
- La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives.

Pour contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil :

- L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet.
- La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante.
- Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement.

Modes d'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)

La sous-épreuve comporte une situation d'évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le bloc de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations ».

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'évaluation comprend deux personnes :

- un professeur ou formateur d'économie-gestion du candidat
- le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat, à défaut un autre professeur d'économie-gestion du candidat.

Déroulement de la situation d'évaluation

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, 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. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

Le dossier d'évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

2. Évaluation finale ponctuelle

Épreuve orale

Durée : 30 minutes

Dossier support de la sous-épreuve E32

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- 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 ». 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.

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.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé, la note 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 du 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

Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes maximum

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.

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. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée d'un professeur d'économie-gestion chargés 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.

Sous-épreuve — E 33	Prévention Santé Environnement
Unité U33	Coefficient : 1

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 modifié par l'arrêté du 9 juillet 2015 fixant les modalités d'évaluation de l'épreuve Prévention Santé Environnement au baccalauréat professionnel. Cette sous-épreuve est définie en référence au programme fixé par l'arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d'enseignement de prévention santé environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

ÉPREUVE E 4	ÉPREUVE DE LANGUE VIVANTE
--------------------	----------------------------------

Unités U41 et U42	Coefficient : 4
--------------------------	------------------------

La définition de l'épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 08 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des langues vivantes au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

ÉPREUVE E 5	ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE-GEOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE
Unités U51 et U52	Coefficient : 5

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

- E51 – sous épreuve de Français (U51)
- E52 – sous-épreuve d'Histoire-géographie et d'enseignement moral et civique.

Sous-épreuve — E 51	Français
Unité U51	Coefficient : 2,5

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 modifié par l'arrêté du 12 juin 2015 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel ainsi que les unités constitutives, les règlements d'examen et les définitions d'épreuve figurant dans les annexes des arrêtés de création des spécialités de baccalauréat professionnel.

Sous-épreuve — E 52	Histoire-géographie et enseignement moral et civique
Unité U52	Coefficient : 2,5

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 12 juin 2015 modifiant l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel ainsi que les unités constitutives, les règlements d'examen et les définitions d'épreuve figurant dans les annexes des arrêtés de création des spécialités de baccalauréat professionnel.

ÉPREUVE E 6	ÉPREUVE D'ARTS APPLIQUES ET CULTURES ARTISTIQUES
Unité U6	Coefficient : 1

La définition de l'épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des arts appliqués et cultures artistiques au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

ÉPREUVE E 7	ÉPREUVE D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE
Unité U7	Coefficient : 1

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (Journal officiel du 31 juillet 2009, BOEN du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN du 12 novembre 2009).

ÉPREUVE EF1-F2	ÉPREUVES FACULTATIVES
Unité UF1-UF2	

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

(UF1, épreuve EF1)
(UF2, épreuve EF2)

Épreuve facultative de langue vivante

L'épreuve attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l'ensemble des capacités et connaissances énumérées par l'arrêté du 8 avril 2010 relatif à l'épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel.

Épreuve facultative de mobilité

Cette épreuve vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme. Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l'épreuve attachée sont définis par l'arrêté du 27 juin 2014.

Épreuve facultative d'EPS

La définition de l'épreuve est celle fixée dans l'annexe de l'arrêté du 07 juillet 2015 créant une unité facultative d'éducation physique et sportive au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

Annexe III

Périodes de Formation en Milieu Professionnel

Baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une ou plusieurs organisations définies par le référentiel d'activités professionnelles. Ces organisations répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique du centre de formation. Ensemble, ils veillent à assurer la complémentarité dans l'acquisition des compétences professionnelles.

1 - OBJECTIFS DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante et indispensable pour mener au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue, est amené à s'intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l'organisation et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

Les activités confiées à l'élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), doivent permettre l'évaluation des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 3 du référentiel de certification :

- Bloc de compétences 1 : **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil**
- Bloc de compétences 2 : **Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**
- Bloc de compétences 3 : **Gérer la relation commerciale.**

2 –ORGANISATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

2.1 Voie scolaire / Périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

La circulaire N° 2016-053 du 29 mars 2016 prévoit l'organisation et l'accompagnement des périodes de formation en milieu professionnel.

Les PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d'établissement sur les trois années du cycle de formation en tenant compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes, du projet professionnel de l'élève et de l'évaluation en contrôle en cours de formation lorsqu'elle a lieu.

L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'organisation/entreprise d'accueil. Un modèle de convention-type figure en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016. La recherche, le choix des lieux d'accueil et le suivi de l'élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, coordonnés par le directeur ou la directrice délégué.e aux formations technologiques et professionnelles. Cependant, sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent participer à la recherche des lieux d'accueil.

Toute l'équipe pédagogique est concernée par l'organisation et le suivi des PFMP ou des activités professionnelles sous la responsabilité du chef d'établissement.

Durée

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation conformément à l'arrêté définissant les grilles horaires.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte au minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

Organisation des PFMP

La diversité des organisations susceptibles d'accueillir en formation les élèves oblige à une définition adaptée des activités. Le choix des activités les plus pertinentes, en fonction de l'organisation d'accueil, est arrêté par l'équipe pédagogique et le tuteur. L'annexe pédagogique jointe à la convention fixera les exigences a minima.

Les périodes de formation en milieu professionnel faisant partie du temps de formation de l'élève, l'équipe pédagogique est garante de la continuité pédagogique de la formation de chaque élève et porte un soin particulier à la préparation (contenu), au suivi et à l'exploitation des périodes de formation en milieu professionnel.

À l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur ; elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Un document de liaison, élaboré en établissement par les enseignants suit l'élève pendant la totalité de sa formation. Il liste les activités réalisées conformément au référentiel d'activités professionnelles et fournit au tuteur le support pour attester à l'issue de chaque période du niveau d'acquisition des compétences. Ce document permet ainsi à l'élève, au tuteur et à l'enseignant de réaliser un bilan des activités et des acquis de l'élève.

L'organisation des PFMP à l'étranger est possible et doit être encouragée. Il convient de se reporter à la circulaire 2003-203 du 17 novembre 2003.

Organisées dans un pays de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, les PFMP permettent de valider une unité facultative de mobilité créée depuis la session 2015 du baccalauréat professionnel à titre expérimental et d'obtenir l'attestation Euro Mobi Pro. (voir arrêté du 27 juin 2014 créant cette unité et l'arrêté du 13 avril 2015 créant cette attestation).

2.2 Voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du Code du travail.

Afin d'assurer la cohérence de la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des compétences à acquérir ou mettre en œuvre dans le contexte professionnel.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en milieu professionnel. En cas de situation d'organisation n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.6223-10 du Code du travail sera mis en application.

Le maître d'apprentissage atteste du niveau d'acquisition des compétences à l'aide de la grille nationale fournie à cet effet.

2.3 Voie de la formation professionnelle continue

2.3.1 Candidat en situation de première formation pour ce diplôme ou en reconversion

La formation se déroule en milieu professionnel et dans un centre de formation continue qui assure conjointement l'acquisition des compétences figurant dans le référentiel de certification du diplôme.

Lors de son inscription à l'examen, le candidat est tenu de présenter un certificat attestant qu'il a suivi la durée de la formation en milieu professionnel requise pour se présenter à l'examen, à savoir 22 semaines.

À l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur, elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Le tuteur atteste du niveau d'acquisition des compétences à l'aide de la grille nationale fournie à cet effet.

2.3.2 Candidat en formation de perfectionnement

L'attestation de formation en milieu professionnel est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des activités visées par le diplôme en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Le ou les employeurs évalue(nt) la maîtrise des compétences à l'aide de la grille nationale fournie à cet effet.

2.4 Candidat se présentant au titre de trois années d'expérience professionnelle

Le candidat n'effectue pas de stage, mais doit justifier de trois années d'expériences professionnelles dans un emploi qualifié correspondant aux objectifs du baccalauréat professionnel pour lequel il s'inscrit. Le candidat produit ses certificats de travail pour l'inscription à l'examen.

2.5 Positionnement

Pour les candidats positionnés par décision du Recteur, **la durée minimale** de la PFMP est de :

- 10 semaines pour les candidats de la voie scolaire (Articles D 337-62 à D337-65 du code de l'éducation),
- 8 semaines pour les candidats issus de la voie de la formation professionnelle continue visés au paragraphe 2.3.

L'équipe pédagogique détermine avec le candidat, en fonction de son parcours et de son projet professionnel, le ou les secteurs sur lesquels doivent porter les PFMP ainsi que leur durée.

Dans le cas où le cycle de formation se déroule sur deux ans (élèves venant d'un CAP d'un autre secteur ou d'une seconde générale ou technologique par exemple) la durée des PFMP est ramenée à 16 semaines.

Annexe IV

Tableaux de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATIONS – CLIENTS ET USAGERS Dernière session 2021		BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL 1 ^{ère} session 2022	
ÉPREUVES - UNITÉS		ÉPREUVES – UNITÉS	
E1. Épreuve scientifique et technique	U1	E1. Épreuve scientifique et technique	U1
Sous-épreuve E11 : Économie-droit	U11	Sous-épreuve E11 : Économie-Droit	U11
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U12	Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U12
E2. Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	U2	E2. Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	U2
E3. Situation professionnelle d'accueil	U3	E3. Pratiques professionnelles liées à l'accueil	U3
Sous-épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	U31	Sous épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations	U32
Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone	U32	Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	U31
Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face	U33		
Sous épreuve E34 : Prévention santé environnement	U34	Sous épreuve E33 : Prévention santé environnement	U33
Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante	U4	Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante	U4
Sous épreuve E41 : Langue vivante 1	U41	Sous épreuve E41 : Langue vivante 1	U41
Sous épreuve E42 : Langue vivante 2	U42	Sous épreuve E42 : Langue vivante 2	U42
Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie et éducation civique	U5	Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique	U5
Sous-épreuve E51 : Français	U51	Sous-épreuve E51: Français	U51
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	U52	Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	U52
Épreuve E6 : Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	Épreuve E6 : Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6
Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive	U7
Épreuve facultative de langue vivante	UF1	Épreuves facultatives	UF1/UF2
		Épreuve facultative de langue vivante	
		Épreuve facultative de mobilité	
		Épreuve facultative d'EPS	