

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS**

Guide d'accompagnement pédagogique

SOMMAIRE

	Pages
1. La structure du référentiel de certification	3
2. Les principes pédagogiques	4
Savoirs en actions	5
3. L'utilisation pédagogique du référentiel	10
Exemple de construction d'une séquence pédagogique	14
4. Proposition d'organisation des temps de formation et des épreuves	16
5. Les épreuves et les fiches d'évaluation	17
E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	17
E32 Accueil au téléphone	26
E33 Accueil en face à face	31
Aide au positionnement de l'élève en PFMP en classe de première	38
6. Le guide d'équipement	39

1. La structure du référentiel de certification

NB. Les termes utilisés pour structurer le référentiel sont signalés en italique gras.

- **Une prise en compte des besoins exprimés par les professionnels de l'accueil**

Le référentiel a été rédigé en collaboration avec des professionnels de l'accueil sédentaire, de l'accueil événementiel et de l'accueil dans le transport. Très présents dans le groupe de travail, ils ont contribué largement à la définition des situations de travail et des compétences nécessaires.

Le référentiel tient compte également des remontées des enquêtes administrées auprès d'entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs et disposant d'une fonction accueil, auprès des professeurs et des anciens élèves, aujourd'hui en activité.

La structure du référentiel privilégie donc fortement la dimension professionnelle du diplôme et non une organisation purement disciplinaire.

- **Une structuration en cinq activités**

Cette réflexion a mis en évidence cinq **activités** exercées par les professionnels de l'accueil. Ces activités vont structurer le référentiel :

- l'accueil en face à face ;
- l'accueil téléphonique ;
- la gestion de la fonction accueil ;
- la vente de services ou produits associée à l'accueil ;
- les activités administratives connexes à l'accueil.

Chaque **activité** est découpée en **sous-activités**.

Une sous-activité est décomposée en **tâches** (colonne 1 du référentiel)

Une tâche correspond à un ensemble de situations de travail, emblématiques des métiers de l'accueil. Elle nécessite, pour être menée à bien, la mobilisation de **compétences techniques** (colonne 2), de **comportements professionnels** (colonne 3) et de **savoirs** (colonne 4).

Leur mobilisation, à bon escient, dans toute situation de travail, courante ou inédite, constitue une compétence professionnelle dont le niveau attendu est exprimé en termes de **critères de performance** (colonne 5).

La présentation d'une **activité** se poursuit par une partie **Conditions de réalisation**. Cette partie précise les éléments de contexte (**Dans le cadre de...**) et les types de ressources (**Avec...**) significatives des situations de travail de cette **activité**. Elle fixe ainsi des directions pédagogiques afin d'exploiter ces situations de travail avec les élèves.

La présentation d'une **activité** se termine par un tableau qui détaille les **savoirs** qu'elle sollicite.

- **Une formation à la compétence professionnelle**

La compétence professionnelle s'acquiert et s'évalue dans l'action : au fil de l'expérience et de la pratique de situations simulées, l'élève découvre, transpose, adapte et enfin maîtrise le juste équilibre des **savoirs, comportements et compétences techniques** requis pour répondre aux attentes.

La compétence professionnelle s'apprend, au cours de l'action et à son issue. La formation des élèves s'appuie donc sur l'exploitation systématique de situations de travail vécues pendant les périodes de formation professionnelle ou simulées pendant les périodes de formation scolaire.

Non seulement cette formation à la compétence professionnelle est essentielle à l'efficacité et l'employabilité de l'élève titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers, mais elle conditionne aussi :

- son bien-être dans son emploi et l'évolution de sa carrière ;
- sa réussite dans la poursuite d'éventuelles études (BTS notamment).

La structure et le contenu du référentiel relèvent donc de principes pédagogiques qui ont présidé à sa construction. Le référentiel forme ainsi un outil de travail indispensable pour le formateur, afin de construire sa progression et ses pratiques pédagogiques.

2. Les principes pédagogiques et les choix didactiques

- **Des choix didactiques**

La méthodologie de construction du référentiel s'est appuyée sur les principes de la didactique professionnelle.

La didactique professionnelle s'intéresse aux processus de développement et de transmission des compétences professionnelles dans les situations de formation et de travail. Elle met l'accent sur :

- l'importance des situations de travail (emblématiques, complexes, variées...) dans la démarche d'acquisition de compétences,
- le fait que l'action professionnelle ne se réduit pas à sa dimension d'exécution, mais contient aussi une dimension cognitive et une dimension comportementale,
- l'importance de la prise de recul, de l'analyse des situations observées ou vécues.

Une situation de travail, réelle (en PFMP) ou simulée (en classe), rend l'élève acteur. Elle est composée d'un environnement de travail et d'éléments spécifiques à la situation, de consignes et de résultats attendus. Pour être menée à bien, elle sollicite, de la part de l'élève, la mobilisation de savoirs, de compétences techniques et de compétences comportementales.

Dans une situation de travail simulée, l'élève est guidé par un questionnement qui associe systématiquement la réflexion à l'action : préparation (compréhension du résultat à obtenir, démarche, compétences ou savoirs à mettre en œuvre), réalisation, analyse des résultats obtenus (contrôle ; démarche, compétences et savoirs réellement mobilisés ; conséquences de sa pratique sur les résultats ; axes d'amélioration). Les questions de préparation et d'analyse aident l'élève à prendre du recul et à se forger une première expérience qu'il pourra ensuite transposer en situation d'évaluation ou en situation réelle (PFMP). Elles le forment à la compétence professionnelle.

Dans le même but (ancrer les compétences professionnelles), les situations de travail réelles vécues par l'élève en PFMP sont exploitées utilement en classe (analyse réflexive individuelle ou réflexive).

Dans le cadre des attentes exprimées par les professionnels de l'accueil, le référentiel de certification a donc fait des choix didactiques :

- Une entrée par les situations professionnelles : les *tâches*

Une tâche représente le « prescrit », ce qu'il y a à faire, la dimension objective du travail. Elle correspond à une famille de situations de travail caractéristiques d'un métier ou d'un domaine d'activités.

⇒ Les *tâches* sont répertoriées dans la **première colonne** du référentiel.

- Une articulation entre les situations professionnelles et les compétences techniques, compétences comportementales et savoirs

La compétence professionnelle est l'aptitude à maîtriser une famille de situations de travail, en agissant et réagissant à bon escient. Elle regroupe **compétences techniques, compétences comportementales et savoirs**.

⇒ Dans le référentiel, les compétences et savoirs à acquérir sont répertoriés par **activités**, en relation avec les *tâches*, dans les deuxième, troisième et quatrième colonnes.

- Une articulation entre compétences et savoirs

Les savoirs sont des outils pour l'action : il faut d'abord disposer de ressources cognitives pour pouvoir ensuite les mobiliser au moment opportun.

Les situations sensibilisent aux savoirs nécessaires et sont sources d'apprentissage des savoirs.

⇒ Les **savoirs** ne sont donc pas organisés par champs disciplinaires mais par familles d'actions professionnelles, par **tâches**. Cette construction génère des redondances, apparentes dans le référentiel (référence, dans une **activité**, à un **savoir** installé dans une autre **activité**) mais renforce le sens de la formation.

- Des savoirs « en action »

Une partie « savoirs » est associée à chaque activité du référentiel. Elle précise les contenus d'apprentissage et leurs limites. Elle permet une identification des savoirs à installer mais ne suggère, en aucun cas, une entrée dans le référentiel par les savoirs.

En effet, les **savoirs** ne peuvent être abordés que dans le cadre de situations de travail.

Le document «Savoirs en actions» en pages 6 à 9 facilite l'exploitation pédagogique du référentiel et constitue un guide pour l'enseignant qui construit des situations professionnelles d'apprentissage. Elle met en relation les savoirs (dimension cognitive) avec les comportements et compétences sollicités dans une famille de situations de travail significatives des métiers de l'accueil.

- Une pratique de l'analyse des situations de travail observées ou vécues

Cette pratique est enseignée dans les **activités** 1, 2 et 3 et évaluée dans les épreuves correspondantes.

Elle est systématisée au cours du traitement de situations de travail en classe.

Elle est guidée ou accompagnée par un questionnement et des ressources spécifiques avant, pendant et après la réalisation des actions professionnelles de la situation.

Savoirs « en action »

Les tableaux ci-dessous **ne constituent pas** une entrée par les savoirs dans le référentiel.

A1 L'ACCUEIL EN FACE À FACE

SAVOIRS	A1.1 La première phase d'accueil
S11.1 La communication de l'organisation	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les comportements CP1 à CP6. Les notions d'image de l'organisation, de culture, de valeurs, de communication globale sont abordées et illustrées par des exemples concrets.
S11.2 La situation d'accueil en face à face	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les comportements CP1 à CP6. Des chartes, des protocoles, des fiches de procédures servent de supports à l'étude de procédures d'accueil et permettent d'en dégager les différentes étapes.
S11.3 L'expression orale	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C111.3, et les comportements CP1 à CP6. Cet enseignement peut être étudié en co-animation avec d'autres professeurs (langues, histoire-géographie...). En aucun cas, il ne doit être fait référence aux situations personnelles des élèves.
S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C111.1, C111.2, C111.3.
S11.5 La procédure d'accueil - Le filtrage	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C112.1, C112.2, et les comportements CP112.1, CP112.2, CP112.3.
S11.6 La prévention de situations difficiles	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C111.3, C112.3, et les comportements CP112.4.
SAVOIRS	A1.2 La réponse à la demande
S12.1 L'environnement professionnel	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C121.3 et les comportements CP121.1, CP121.2. Les notions abordées font appel à des notions abordées en A3 : S31.2 L'organisation du travail administratif. La connaissance de l'activité de l'organisation (produits et prestations commercialisés), du type de structure, des relations hiérarchiques entre collaborateurs est nécessaire à la personne chargée de l'accueil pour qu'elle puisse informer, orienter et conseiller la personne accueillie de manière pertinente. L'organigramme est abordé à partir d'un document recensant les compétences des collaborateurs et leurs relations. Il n'est pas demandé à l'élève de savoir construire un organigramme mais d'être capable de l'analyser.
S12.2 L'entretien en face à face	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C121.1 à C121.3, C122.1 à C122.7, et les comportements CP122.1 à CP122.4. Il s'agit ici d'exploiter ici toutes les techniques liées à une relation de face à face (réelle ou simulée) avec ou sans l'aide de supports d'information propres à l'organisation.
S12.3 La procédure d'accueil - L'assistance	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C123.1 à C123.3, et les comportements CP123.1 à CP123.4. Toute évolution de la réglementation juridique doit être prise en compte. Les modalités théoriques et pratiques de premiers secours sont présentées. Elles peuvent être complétées par une formation permettant l'obtention de la PSC1 (Prévention et secours civiques de niveau 1).
S12.4 La procédure d'accueil - La gestion de l'attente	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C124.1 à C124.4, et le comportement CP124.1. Les pratiques mises en application dans la gestion de l'attente font appel à des notions abordées en A3 : S32.1 La gestion des flux (appels, visiteurs). L'étude est menée à partir de contextes construits dans chacun des trois types d'accueil : transport, événementiel, sédentaire.
S12.5 La rédaction et la diffusion de message	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C125.1 à C125.3, et les comportements CP125.1, CP125.2. Les fonctionnalités et les différents types d'agendas sont abordés en A2 S22.3 La prise de rendez-vous. L'accent est porté sur la capacité de l'élève à pouvoir restituer le message quelle que soit la technique de prise de notes utilisée en adoptant le registre, le ton ou style adaptés et en respectant les règles orthographiques. Des situations ou applications professionnelles permettent d'expliquer les fonctionnalités et l'intérêt de la communication en réseau (intranet).

SAVOIRS	A1.3 La phase de conclusion de l'accueil
S13.1 La procédure d'accueil – la prise de congé	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C131.1, C131.2 et le comportement CP131.1. Les étapes de la prise de congé sont étudiées dans un contexte professionnel défini.
S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les comportements CP131.1, CP131.2. Les critères de la grille d'auto-analyse varient en fonction de la situation d'accueil.

A2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

SAVOIRS	A2.1 La prise de contact téléphonique
S21.1 Les standards téléphoniques	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec la compétence C211.1.
S21.2 L'accueil téléphonique	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C211.1, C211.2 et les comportements CP211.1, CP211.2, CP211.3.

SAVOIRS	A2.2 Le traitement des appels
S22.1 Les motifs et techniques de filtrage	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs et les compétences C221.1, C221.2, C221.3 et les comportements CP221.1, CP221.2, et CP221.3.
S22.2 La relation dans l'échange téléphonique	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C221.1, C221.2, C221.3, C223.1, C224.1, C224.2, C227.1, C227.2 et les comportements CP221.1, CP221.3, CP224.1, CP224.3, CP227.1.
S22.3 La prise de rendez-vous	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C226.1, C226.2, C226.3 et les comportements CP226.1.

A3 LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

SAVOIRS	A31 La gestion de l'espace de travail
S31.1 Le poste de travail	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C311.1, C311.3 et C311.4 et les comportements CP311.1 à 311.3 et CP311.5.
S31.2 L'organisation du travail administratif	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C311.2 et les comportements CP311.1 à 311.4 et 311.6.
S31.3 L'aménagement de l'espace de travail	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C312.1 et C312.3 et les comportements CP312.1 Le matériel qui équipe l'espace d'accueil est équipé à partir de fiches techniques, d'illustrations et de matériels disponibles dans le lieu de formation. L'analyse et la comparaison d'exemples d'espaces d'accueil permettent de cerner les éléments qui reflètent l'image et la culture de l'organisation.
S31.4 La gestion de la documentation liée à l'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C312.2 à C312.3 et le comportement CP312.2.
S31.5 La communication liée à la gestion de l'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C312.2 à C312.4 et les comportements CP312.1 et CP312.2.
S31.6 La sécurité à l'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C313.1 et C312.2 et les comportements CP313.1 à CP312.5. Le contrôle du comportement et des émotions est étudié en A1 : S11.6 La prévention des situations difficiles.

SAVOIRS	A32 Le suivi des activités d'accueil
S32.1 La gestion des flux (appels, visiteurs)	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C321.1 à C321.4 et les comportements CP321.1 à CP 321.5. La gestion des flux d'appels téléphoniques fait appel à des notions abordées en A2 : S21.1 Fonctionnalités d'un standard. Les comportements facilitateurs qui s'imposent dans la gestion des flux font appel à des notions abordées en A1 : S12.4 La procédure d'accueil – La gestion de l'attente.
S32.2 Les techniques d'enquête	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C322.1, C322.3 à C322.5 et les comportements CP322.1 et CP322.2.
S32.3 L'analyse statistique	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C322.1, C322.2, C312.4, C322.5 et les comportements CP312.1 et CP 312.2.

SAVOIRS	A33 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil
S33.1 Le travail en équipe	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les

	compétences C331.1 à C331.5 et les comportements CP331.1 à CP331.3.
S33.2 La qualité de l'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C332.1 et C332.4 et les comportements CP332.1 et CP332.2 Dans un contexte donné, des extraits de normes, référentiels ou chartes spécifiques à l'accueil sont : - analysés afin de déterminer les indicateurs de qualité, - puis exploités dans la situation d'accueil proposée.
S33.3 L'amélioration de la qualité de l'accueil	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C332.2, C332.3, C332.4 et les comportements CP332.2 à CP332.4. L'approche méthodologique de démarche de projet est appréhendée dans un contexte de dysfonctionnement ou d'insuffisance relatif à l'accueil.

A4 LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

SAVOIRS	A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone
S41.1 Le marché	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C411.1 à C411.3 et les comportements CP411.1 à CP411.3.
S41.2 La préparation de l'entretien de vente	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C411.1 à C411.3 et les comportements CP411.1 à CP411.3.
S41.3 Les techniques de vente	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C412.1 à C412.6 et les comportements CP412.1 à CP412.5. Les incidences des choix opérés par la personne chargée de l'accueil sur l'aboutissement partiel ou total de la vente sont étudiés à l'aide de simulation ou d'observation d'un entretien. La vente par téléphone reprend les savoirs étudiés en S22.2 et S21.1, mais dans un contexte de vente à partir d'appels entrants.
S41.4 Le cadre juridique de la vente	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C421.1 à C412.5 et les comportements CP412.1 à CP412.5.
S41.5 Les documents commerciaux	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C413.1 à C413.3 et les comportements CP413.1 à CP413.3.
S41.6 Les opérations d'encaissement	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C413.3 à C413.6 et les comportements CP413.1 à CP413.3.
S41.7 Le crédit à la consommation	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C413.3 à C413.6 et les comportements CP413.1 à CP413.3.

SAVOIRS	A42 L'après-vente
S42.1 L'offre après-vente	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C421.1 à C421.5 et les comportements CP421.1 à CP421.3.
S42.2 Les éléments de coût de la non qualité	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C421.1 à C421.5 et les comportements CP421.1 à CP421.3.
S42.3 La fidélisation	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C422.1 à C422.5, C412.6 et les comportements CP 422.1, CP422.2, CP412.5, les compétences de l'activité 3 C322.1 et C322.3 à C322.5 et les comportements CP322.1 et CP322.2.
S42.4 Les outils de mesure de la satisfaction	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C422.1 à C422.5 et les comportements CP422.1, CP 422.2 ; les compétences de l'activité 3 C322.1 et 322.3 à C322.5 et les comportements CP322.1, CP322.2, CP332.3, CP332.4. Cette partie reprend les savoirs étudiés en S32.2, mais dans un contexte de suivi de qualité par une enquête de satisfaction.

A5 ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

SAVOIRS	A5.1 La gestion du courrier, des plis et des colis
S51.1 La lettre-type	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C511.1, C511.2 et les comportements CP511.1, CP511.2, CP511.3.
S51.2 Le fonctionnement du service courrier « Arrivée »	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C512.1, C512.2, C512.3 et les comportements CP512.1, CP512.2, CP512.3. Cette partie est étudiée en relation avec l'organisation de l'entité (S12.1).
S51.3 Le fonctionnement du service courrier « Départ »	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C513.1, C513.2, C513.3, C513.4 et les comportements CP513.1.

SAVOIRS	A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes
S52.1 La réservation de salles et de matériels	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C521.1, C521.2, C521.3, C521.4 et les comportements CP521.1, CP521.2. Cette étude se réalise à partir de descriptions, d'illustrations et de locaux disponibles sur le lieu de formation et en entreprise.
S52.2 La réservation des prestations externes	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C522.1, C522.2, C522.3, C522.4, C522.5 et les comportements CP522.1, CP522.2, CP522.3.

SAVOIRS	A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel
S53.1 La procédure d'achat	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C531.1, C531.2, C531.3 et les comportements CP531.1.
S53.2 La réception de la livraison	Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C532.1, C532.2, C532.3 et les comportements CP532.1.

3. L'utilisation pédagogique du référentiel

Le référentiel de certification est un outil indispensable à l'enseignant, un strict cadre de référence qui lui permet néanmoins une liberté de choix didactiques et pédagogiques.

3.1 Naviguer dans le référentiel : la codification

- ✓ Chaque **activité** du référentiel est reconnue par la lettre **A** suivie d'un numéro séquentiel d'activité :

A1 L'accueil en face à face
A2 L'accueil téléphonique
A3 La gestion de la fonction accueil
...

Chaque **activité** est décomposée en **sous-activités** :

A3.1 La gestion de l'espace de travail *est la première sous-activité de l'activité 3*
A3.2 Le suivi des activités d'accueil... *est la deuxième sous-activité de l'activité 3*

- ✓ Les **tâches** répertoriées dans une **sous-activité** sont repérées par la lettre **T** selon la codification suivante :

T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil			
T	3	2	.2
<i>Il s'agit d'une tâche</i>	<i>Numéro de l'activité</i>	<i>Numéro de la sous-activité dans l'activité</i>	<i>Numéro séquentiel de la tâche dans la sous-activité</i>

- ✓ Les **compétences techniques** et **comportements professionnels** à mobiliser pour remplir la tâche sont ainsi codifiés :

C322.3 Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes		
C	322	.3
<i>Il s'agit d'une Compétence</i>	<i>Numéro de la tâche</i>	<i>Numéro séquentiel de la compétence dans la tâche</i>

CP322.1 Être soucieux de la fiabilité des informations		
CP	322	.3
<i>Il s'agit d'un Comportement Professionnel</i>	<i>Numéro de la tâche</i>	<i>Numéro séquentiel du comportement dans la tâche</i>

- ✓ Les **savoirs** sollicités pour mener à bien une **tâche** sont présentés au regard de la **tâche** dans le référentiel mais sont numérotés séquentiellement par **sous-activité** :

S32.2 Les techniques d'enquête		
S	32	.2
<i>Il s'agit d'un Savoir</i>	<i>Numéro de la sous-activité</i>	<i>Numéro séquentiel du savoir dans la sous-activité</i>

Cette numérotation allie :

- une identification des composantes des compétences professionnelles du personnel chargé de l'accueil (**Activité, Tâche, Compétence, Comportement Professionnel, Savoir**) ;

- et une codification hiérarchique.

Elle rend possibles de nombreuses grilles de lecture du référentiel, en fonction de l'objectif de la lecture :

- trouver dans l'**activité** dans laquelle est installé un savoir ;
- repérer les **tâches** (familles de situations professionnelles) qui sollicitent les mêmes **comportements professionnels** ;
- sélectionner les **savoirs** à installer ou à ré-utiliser dans une situation de travail ;
- construire sa progression ;
- construire ses séquences...

3.2 Construire sa progression

La progression est un enchaînement dans le temps de séquences de travail avec les élèves qui :

- respecte l'évolution de l'apprentissage des compétences du référentiel,
 - donne du sens à la formation des élèves.
- ✓ Dans l'enseignement de compétences, la progression est une suite de pratiques et d'analyses de situations de travail qui permettent d'installer puis de transposer et améliorer les compétences techniques et comportementales ainsi que les savoirs requis pour répondre aux exigences des situations professionnelles.

⇒ Pour construire sa progression, l'enseignant entre dans le référentiel par les **tâches** :

Une **tâche** donnée correspond à une famille de situations professionnelles qui sollicitent des **compétences, comportements et savoirs** adaptés.

La progression est constituée d'une suite de situations professionnelles relatives à une ou plusieurs **tâches**.

- ✓ Plusieurs situations de travail sont souvent nécessaires pour traiter une tâche dans sa totalité, pour «faire le tour» des compétences techniques, comportements et savoirs qui lui sont associés.

Mais, seuls les éléments des **compétences techniques, comportements et savoirs** nécessités par la situation sont à prendre en compte dans les objectifs pédagogiques.

⇒ Cela exige alors un découpage des apprentissages qui nécessite des synthèses partielles avant que l'apprenant ne dispose d'un ensemble complet de connaissances dans un domaine donné.

- ✓ Plusieurs contextes et situations de travail proposés à des moments distincts sont nécessaires pour, progressivement, installer des compétences, les transposer, les améliorer, et pour positionner ou évaluer les élèves.

L'incorporation des **savoirs** dans les situations de travail, les liens entre situations, **savoirs, compétences techniques et comportements**, la progression ou encore la complexité croissante des situations proposées sont des exemples de choix didactiques du formateur.

3.3 Construire une séquence

Une séquence correspond à un choix pédagogique du formateur. Elle concerne une ou plusieurs tâches et installe (séquence d'apprentissage) des **compétences, comportements et savoirs** qui leur sont associés. Elle s'appuie sur un cadre de travail et une ou plusieurs situations professionnelles. Elle correspond éventuellement à plusieurs séances de cours en classe entière ou en groupe. Elle est balisée par un questionnement qui prépare l'action, donne des consignes d'action, incite à une analyse réflexive des comportements et compétences sollicités et une synthèse des savoirs mobilisés.

3.31 Structure d'une séquence

Une séquence cible donc toutes ou certaines **compétences techniques, comportements et savoirs** d'une ou de plusieurs **tâches**. Sa structure peut se présenter ainsi :

UN CADRE DE TRAVAIL

SITUATION 1

- Un besoin, des ressources (pour encadrer/organiser les actions ou pour sensibiliser aux savoirs et aux comportements à mobiliser)
- Un questionnement
 - Analyse de la situation :
 - repérage des objectifs, résultats attendus, ressources, contraintes.
 - repérage des savoirs sollicités (les savoirs « en action »), des compétences techniques à mobiliser, des comportements attendus
 - Action : consignes d'action qui permettent de faire acquérir certaines compétences ou de mettre en évidence certains comportements ou savoirs
 - Analyse réflexive des actions réalisées
 - Synthèse des compétences, comportements et savoirs mis en œuvre

SITUATION 2

...

SYNTHÈSE DE LA SÉQUENCE

Généralisation, structuration

La variabilité et la diversité des situations abordées et leur analyse par les élèves facilitent la capitalisation des apprentissages et l'adaptation à la réalité professionnelle.

3.32 Exploitation du référentiel

Voir exemple commenté page 14.

✓ Étape 1. Lecture approfondie du référentiel

① L'entrée par la **tâche** permet à l'enseignant de lister ② la totalité des **compétences, comportements et savoirs** à installer ou pratiquer pour « en faire le tour » : quels **savoirs** enseigner ? Quelles **compétences techniques** installer ? Quels **comportements** cibler ?

③ Le **tableau des limites de savoirs** précise les connaissances à installer (repérage à partir des numéros de savoirs).

④ La partie « **conditions de réalisation** » de l'**activité** précise les contextes des situations à construire (**cadre**) et des exemples de ressources à exploiter (**avec**).

✓ Étape 2. Choix didactiques

⑤ L'enseignant choisit alors une ou plusieurs articulations **compétences techniques/comportements/savoirs** qui constituent les objectifs de sa séquence et correspondent à autant de situations de travail à construire afin d'aborder exhaustivement les **compétences techniques, comportements et savoirs** de la **tâche**.

✓ Étape 3. Finalisation de la situation

L'enseignant conçoit une ou plusieurs situations de travail : contexte, besoin, ressources, questionnement, résultats attendus. ⑥ De nombreuses relectures du référentiel sont alors nécessaires pour mettre au point la séquence :

- Construire le questionnement :
 - préparation de l'action,
 - action,

- analyse.
- Vérifier que toutes les **compétences techniques, comportements et savoirs des tâches** concernées sont effectivement traités ; dans le cas contraire, concevoir les éléments de contexte nécessaires et/ou rechercher les ressources manquantes et/ou compléter le questionnement ;
- S'attarder sur l'évaluation : positionnement, auto-évaluation, évaluation formative... Les résultats attendus sont détaillés, les critères de positionnement ou d'évaluation sont précisés. Peuvent utilement être lus à cet effet :
 - la colonne **Critères de performance du référentiel**,
 - l'item **À partir de** dans la partie «**Conditions de réalisation**»
 - et les **critères d'évaluation** de l'épreuve correspondante.

Dans cet exemple, il s'agit de construire une séquence d'apprentissage relative à la tâche T32.2 *La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil*.

Une entrée par les tâches ① permet de

- ② repérer les compétences, comportements et savoirs associés
 - C322.1 *Collecter les informations*
 - C322.2 *Saisir et traiter les données dans un tableur*
 - C322.3 *Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes*
 - C322.4 *Interpréter les résultats*
 - C322.5 *Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée*
 - CP322.1 *Être soucieux de la fiabilité des informations*
 - CP322.2 *Être rigoureux et organisé*
 - S32.2 *Les techniques d'enquête*
 - S32.3 *L'analyse statistique*

- ③ prendre la mesure des savoirs à installer :

Dans le tableau des savoirs de l'activité 3, le savoir S32.3 est ainsi décrit :
 « *L'étude des outils statistiques est limitée aux notions suivantes : pourcentages, parts relatives, taux d'évolution, moyenne, médiane, écart-type, droites de tendance [...]* »

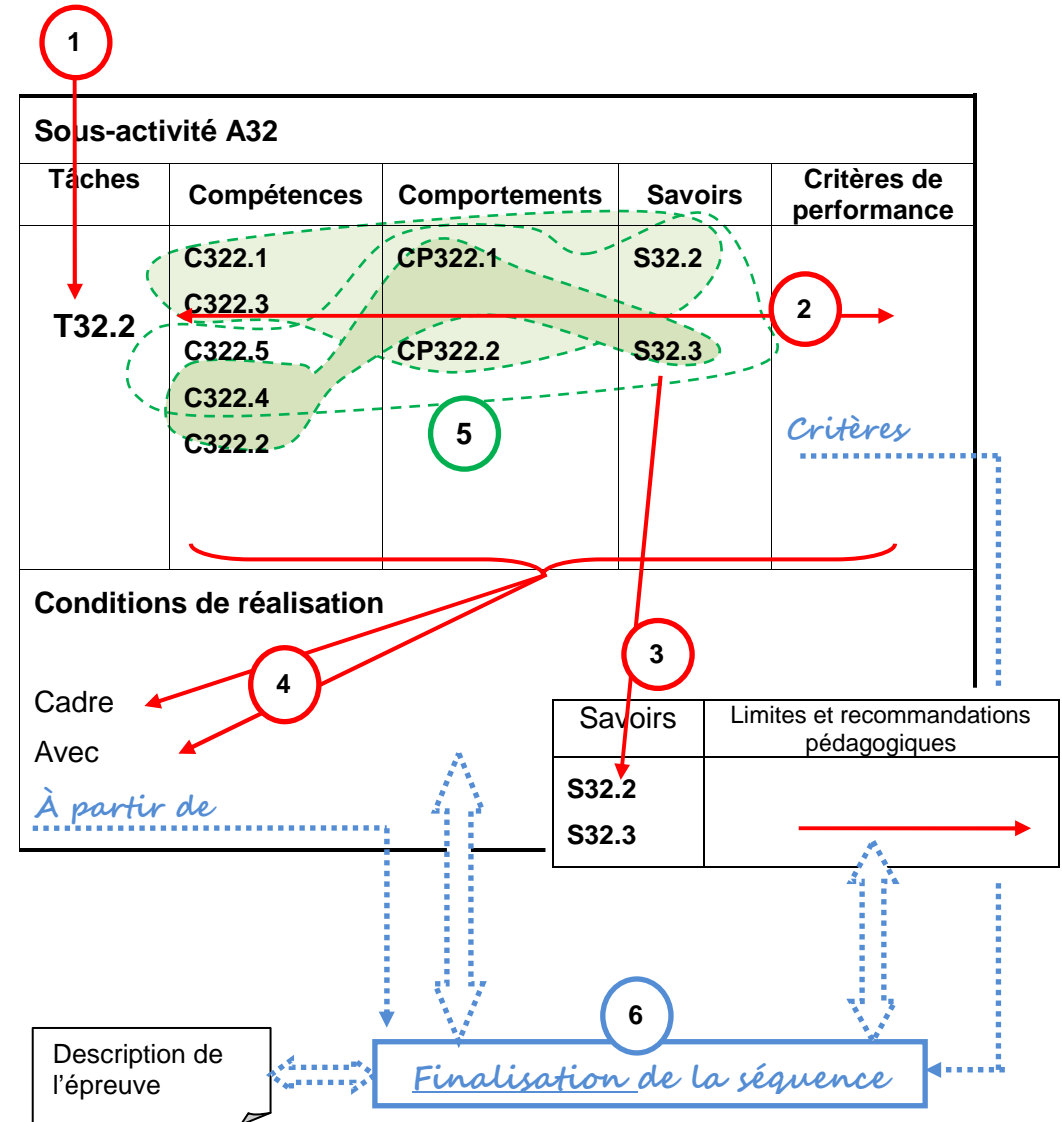
- ④ préciser le contexte à construire et les ressources à exploiter

La partie « Conditions de réalisation » de A3 précise l'équipement du poste de travail (*suite bureautique et logiciel d'enquêtes*), propose l'exploitation de ressources : *modes opératoires, questionnaires ou rapports d'enquêtes*.

⑤ La réflexion de l'enseignant le conduit ici à distinguer 3 situations de travail.

- o La première articule les compétences *Collecter les informations* et *Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes*, les deux comportements associés à la tâche et le savoir *Les techniques d'enquête*.
- o La seconde articule les compétences *Saisir et traiter les données dans un tableur* et *Interpréter les résultats*, le comportement *Être soucieux de la fiabilité de l'information* et le savoir *L'analyse statistique*.
- o La troisième articule les compétences *Interpréter les résultats* et *Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée*, les deux comportements et les deux savoirs. Elle reprend les résultats des deux premières situations.

⑥ Le contexte global et le contexte de chaque situation, les ressources mises à disposition à chaque étape, le questionnement et les moyens d'évaluation sont ensuite mis au point.



3.4 Pratiques pédagogiques associées

- **L'analyse réflexive**

L'analyse réflexive entraîne l'élève à prendre de la distance. Elle se fait individuellement ou collectivement, sous forme d'une mise en mots (verbalisation) écrite ou orale. Elle est guidée par un questionnement qui aide à exprimer le «comment» : qu'avez-vous réalisé ? Quelles ressources avez-vous mobilisées ? Quelle démarche avez-vous suivie ? Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Comment les avez-vous surmontées ? Quels conseils donneriez-vous à celui qui devrait réaliser le même travail ?...

Cette prise de recul facilite la transposition, dans d'autres contextes, des compétences, comportements et savoirs abordés dans un contexte donné.

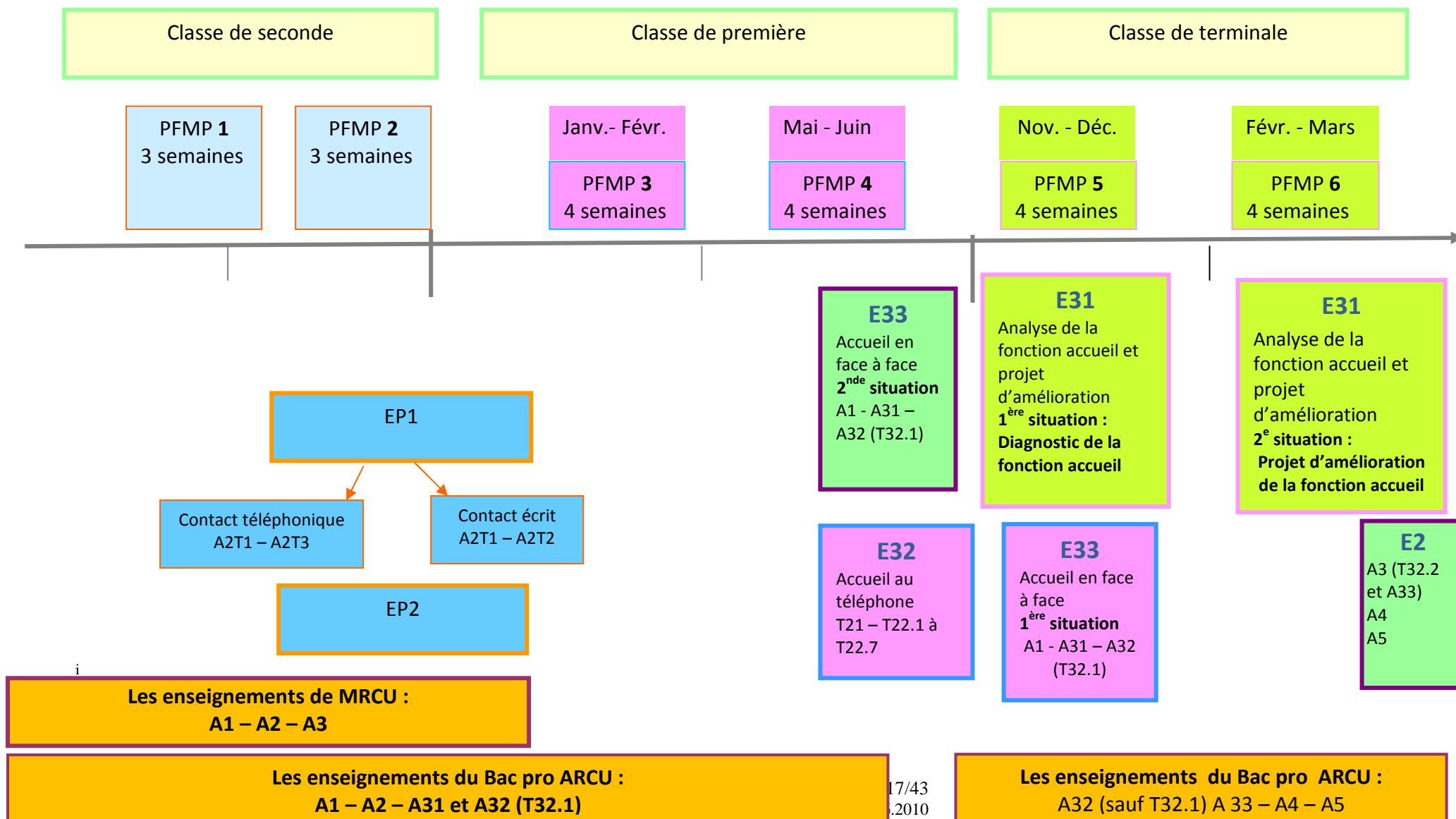
Collective, elle enrichit chacun des bonnes pratiques des autres. Systématisée, elle contribue à la construction des compétences professionnelles de l'élève.

- **L'évaluation formative**

Les situations d'apprentissage facilitent l'évaluation formative : résultats obtenus par rapport aux résultats attendus, positionnement par rapport aux critères de performance du référentiel et aux critères d'évaluation de l'épreuve correspondante, entretiens individuels par exemple pour évaluer la conscience qu'a l'élève de ses comportements et de leur impact sur la relation et pour lui donner les moyens d'en prendre conscience.

On organise ainsi un continuum entre apprentissage et évaluation. Des fiches-guides d'analyse réflexive, un portfolio de compétences à mettre à jour par l'élève à l'issue de chaque situation de travail sont des supports particulièrement efficaces à cet effet.

4. Proposition d'organisation des temps de formation et des épreuves (candidats de la voie scolaire et des CFA habilités)



5. Les épreuves et les fiches d'évaluation

Épreuve E 31 – Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

I - CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation :

- 1^{ère} situation : diagnostic de la fonction accueil
- 2^{ème} situation : projet d'amélioration de la fonction accueil

Tâche évaluée	T33 2 la participation à la démarche qualité de l'accueil	Le projet étudié par le candidat mobilise également des compétences, des comportements professionnels et des savoirs relevant des activités A1 à A5
---------------	---	---

SITUATION 1 : Diagnostic de la fonction accueil

	Référentiel	Commentaires
MODALITÉS	Épreuve orale	
PÉRIODE	Premier trimestre de l'année de terminale De préférence sur le lieu de la PFMP	Le rapport d'étonnement est rédigé dans les premiers jours de la PFMP et remis au tuteur à la fin de la 1 ^{ère} semaine par le candidat. Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve.
COEFFICIENT	2	
COMMISSION D'INTERROGATION	Un professionnel Le professeur de la spécialité	Le professionnel retenu est de préférence le tuteur du candidat
DURÉE	30 minutes	
DÉROULEMENT	1 ^{ère} phase (10 minutes maximum). Le candidat présente le rapport d'étonnement et le diagnostic qu'il a rédigés. Cette présentation débouche sur des propositions de pistes de projet. 2 ^{ème} phase (20 minutes maximum). Entretien qui vise à éclairer la commission d'évaluation sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat	
SUPPORT DE L'ÉPREUVE : DOSSIER DU CANDIDAT	<p>Le dossier est composé :</p> <p>A° D'un rapport d'étonnement (2 pages maximum) : Conçu par le candidat, il résulte d'observations personnelles, exercées alors qu'il était en période de formation en milieu professionnel. Il permet d'apporter un regard nouveau sur l'organisation. Ce rapport se décompose en 3 parties :</p> <p>1° L'observation : le rapport présente les protagonistes, le lieu, le moment, cherche à éclaircir la situation. Le rapport d'étonnement se doit d'être spontané, il reflète la première impression du rédacteur. Il n'est en rien un rapport technique.</p> <p>2° L'analyse : L'analyse est personnelle, les propositions sont argumentées et documentées. Le rédacteur se pose les questions classiques : QQQQCP.</p> <p>3° La conclusion : le rédacteur peut poser une ou des solutions au problème. En tout état de cause, il doit inciter le lecteur à s'interroger et à chercher des solutions.</p> <p>B° D'un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum) Ce diagnostic présente le contexte général de la fonction accueil de l'organisation dans laquelle le candidat effectue sa PFMP, la démarche adoptée (personnes sollicitées, documentation consultée...). Il fait apparaître les points forts et les points faibles de la fonction accueil et propose une liste d'améliorations possibles.</p>	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation

À l'issue de cette épreuve orale et avant la PFMP suivante, la commission d'interrogation remet au candidat une « **feuille de route** » qui précise la nature du projet qui servira de base à l'évaluation de la 2nde situation ainsi que les résultats attendues. Elle peut comporter des conseils au candidat pour l'aider dans sa démarche. Un modèle de feuille de route sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. **Cf. proposition de modèle.**

SITUATION 2 : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Cette situation d'évaluation est le prolongement de la situation précédente. A partir du diagnostic et de la feuille de route remise au candidat, celui-ci développe un projet d'amélioration de la fonction accueil de l'organisation dans laquelle il effectue sa PFMP.

	Référentiel	Commentaires
MODALITÉS	Orale	
PÉRIODE	Dernier trimestre de l'année de terminale	Dans le centre de formation, après la dernière PFMP
COEFFICIENT	2	
COMMISSION D'INTERROGATION	Un professionnel Un professeur de la spécialité	Le professionnel retenu est de préférence le tuteur du candidat
DURÉE	30 minutes	
DÉROULEMENT	1 ^{ère} phase : présentation du projet (10 minutes maximum), sans interruption du candidat 2 ^e phase : entretien (20 minutes maximum) il vise à approfondir l'exposé (sur le plan méthodologique, les propositions d'amélioration, les compétences et connaissances mobilisées)	
SUPPORT DE L'ÉPREUVE : LE DOSSIER PROJET DU CANDIDAT	Le dossier doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, comporter 8 pages maximum (hors annexes). Il devra faire apparaître la nature du projet, les besoins exprimés et le contexte organisationnel. Le candidat devra présenter les solutions alternatives ou complémentaires possibles et la (ou les) solutions retenues, argumentées.	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation
DOSSIER À TRANSMETTRE AU JURY	Pour chaque candidat : - la feuille de route ; - la fiche d'évaluation.	+ le dossier support de l'épreuve fourni par le candidat ou la fiche choisie par la commission... à tenir à disposition

II - FORME PONCTUELLE

	Référentiel	Commentaires
MODALITÉS	Orale	
PÉRIODE	Dernier trimestre de l'année de terminale	Dans le centre de formation, après la dernière PFMP
COEFFICIENT	4	
COMMISSION D'INTERROGATION	Un professionnel Un professeur de la spécialité	Le professionnel peut, le cas échéant, être remplacé par un professeur enseignant la spécialité
DURÉE	40 minutes	
DÉROULEMENT	<p>1^{ère} phase (15 minutes maximum) : Présentation du rapport d'étonnement et du diagnostic. Cette présentation débouche sur des propositions d'amélioration.</p> <p>2^e phase (25 minutes maximum) : Entretien qui vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat (sur le plan méthodologique, propositions d'amélioration, compétences, connaissances mobilisées)</p>	
SUPPORT DE L'ÉPREUVE : LE DOSSIER DU CANDIDAT	<p>Le dossier est composé de trois documents :</p> <p>A- Un rapport d'étonnement de 2 pages maximum : rédigé par le candidat, il résulte d'observations personnelles, exercées alors qu'il était en période de formation en milieu professionnel.</p> <p>Il permet au stagiaire d'apporter un regard nouveau sur l'organisation. Ce rapport se décompose en 3 parties :</p> <p>L'observation : Le rapport présente les protagonistes, le lieu, le moment, cherche à éclaircir la situation. Le rapport d'étonnement se doit d'être spontané, il reflète la première impression du rédacteur. Il n'est en rien un rapport technique.</p> <p>L'analyse : L'analyse est personnelle, les propos sont argumentés et documentés. Le rédacteur se pose les questions classiques : QQQQCP.</p> <p>La conclusion : le rédacteur peut poser une ou des solutions au problème. En tout état de cause, il doit inciter le lecteur à s'interroger et à chercher des solutions.</p> <p>B- Un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum)</p> <p>Ce diagnostic présente le contexte général de la fonction accueil de l'organisation dans laquelle le candidat effectue sa PFMP, la démarche adoptée (personnes sollicitées, documentation consultée...). Il fait apparaître les points forts et les points faibles de la fonction accueil et propose une liste d'améliorations possibles.</p> <p>C- Un projet d'amélioration de la fonction accueil : il doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, comporter 8 pages maximum (hors annexes).</p> <p>Il devra faire apparaître la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel. Le candidat devra y présenter les solutions alternatives ou complémentaires préconisées et la (ou les) solutions retenues, argumentées.</p>	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

FEUILLE DE ROUTE *Préparant la seconde situation*

Académie de :

Établissement :

Nom, prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

- **M / Mme** fonction.....organisation.....tuteur du candidat nommé ci-dessus.
- **M / Mme**professeur de (spécialité à mentionner)

À , le

le « jour/ mois /année », vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation :

Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

.....
.....

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

-
-
-
-
-

A) Suivi de l'avancement du projet :

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et votre professeur.

B) Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelles, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- ✓ présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel,
- ✓ préconisation de solutions alternatives et complémentaires,
- ✓ proposition argumentée du choix d'une (ou des solutions).

C) Conseils particuliers de la commission :

--

Signature des membres de la commission	Signature du candidat

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (CCF)

Coefficient 2

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil	Date :	
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE	Durée 30 minutes	
Académie de	Établissement :	Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

M / Mme fonction Organisation

M / Mme professeur de (mentionner la spécialité)

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<p>1. Rapport d'étonnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 					/12
<p>2. Diagnostic :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 					/20
<p>3. Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses 					/8
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

1^{ère} situation : Diagnostic de la fonction accueil

CCF

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury :	
1. Rapport d'étonnement	
2. Diagnostic	
3. Communication	

Nom et signature des examinateurs

-
-

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
CCF - Coefficient 2

2nde situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes maximum

Académie de

Établissement :

Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

- M / Mme fonction..... désignation de l'organisation.....
- M / Mmeprofesseur de (spécialité à mentionner)

Titre du projet d'amélioration de la fonction accueil :

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Notation
	TI	I	S	TS	
Projet : nature, solution(s) proposée(s)					
<ul style="list-style-type: none"> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la, des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route par la commission d'interrogation - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps) 					/ 24
Communication orale					
<ul style="list-style-type: none"> - formulation claire du projet - structuration pertinente de l'exposé - respect du temps - écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - qualité de l'argumentation - utilisation du vocabulaire approprié 					/ 6
Communication écrite					
<ul style="list-style-type: none"> - respect des règles de présentation professionnelle - respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions) - pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - qualité de la rédaction et de la présentation du dossier 					/ 10
TOTAL					/ 40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

Nom et signature de la commission d'interrogation

Note /40

Note /20

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat / 20

Observations du jury

1. **Projet**

2. **Communication orale**

3. **Communication écrite**

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 Accueil au téléphone GRILLE D'ÉVALUATION CCF et Ponctuelle		
Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.		
		<i>Coefficient 2</i>
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE		<i>Durée 35 minutes maximum</i>
Académie de	Établissement :	Nom, Prénom du candidat : N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> - - Date :		

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des fonctionnalités du standard - Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique - Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage - Respect des consignes de qualification et filtrage - Pertinence de l'information ou du conseil donné - Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit - Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Qualité, clarté et précision de l'expression orale 					/24
Entretien <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact - Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration - Objectivité de l'analyse de sa prestation 					/16
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 Accueil au téléphone

CCF ou évaluation ponctuelle

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -
--

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone
CCF et Ponctuel

FICHE DE SCÉNARIO

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation (avec annexes) destiné à l'élève
- une fiche de rôle destiné au professeur

Un même scénario peut éventuellement être utilisé pour 3 candidats

Durée de l'épreuve :

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Un exemplaire du scénario sera joint à la grille d'évaluation et remis au jury.

DOSSIER DE MISE EN SITUATION

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement (si CCF) :

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Annexe 1...
- Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Annexe 2...

FICHE DE RÔLE (destinée à l'examineur)
--

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement (si CCF) :

Date :

L'appelant	<i>(Nom, prénom, qualité, organisation...)</i>
Demande et résultats attendus	<i>(Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (Ex : avoir un RV avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...))</i>
Historique des relations avec l'organisation	<i>(repérage de l'importance du client, historique du problème posé...)</i>
Attitude téléphonique	<i>(Humeur, comportement, ton...)</i>
Les tâches concernées	<i>(Description des tâches devant être réalisées par l'élève...)</i>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
Sous épreuve E33 Accueil en face à face
 CCF 1^{ère} Situation d'évaluation ou Évaluation Ponctuelle

Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....¹

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement :

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNEE	
SITUATION	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée Date
DOMAINE DE L'ACCUEIL	<input type="checkbox"/> Événementiel <input type="checkbox"/> Sédentaire <input type="checkbox"/> Transport
TACHES DU REFERENTIEL	<input type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T12.1 <input type="checkbox"/> T12.4 <input type="checkbox"/> T31.1 <input type="checkbox"/> T32.1
LES CONTEXTES	<i>- L'organisation et son offre de services</i> <i>- Le poste d'accueil</i> <i>L'espace d'accueil, l'équipement</i> <i>Les personnes accueillies</i> <i>Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire</i> <i>- La situation</i> <i>Contraintes ou consignes spécifiques</i>
LES ACTEURS	<i>Statut (interne en cas de situation observée / interne), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.</i>
L'OBJET DE L'ECHANGE	<i>la nature de la demande (quoi ?) et des enjeux de l'échange (pourquoi ?)</i>
DESCRIPTION DE L'ECHANGE	<i>Les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements....), Les outils et supports d'information éventuellement mobilisés</i>
LES RESULTATS OBTENUS	<i>Les productions éventuellement réalisées La relation instaurée La satisfaction de la demande</i>
LISTE DES ANNEXES	<i>Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation</i>

Les précisions en italique sont des exemples à compléter ou adapter à la situation d'accueil présentée

¹ Les élèves rempliront les différentes zones sans se préoccuper de la taille de la zone à remplir
 BAC PRO ARCU

Aide à l'analyse et à la préparation de l'épreuve

Les compétences **exploitées**

Les comportements **adoptés**

Impact sur la relation des comportements et compétences pratiqués

Bilan

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
 Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
 Sous épreuve E33 Accueil en face à face
 CCF 1^{ère} situation d'évaluation ou Évaluation Ponctuelle

FICHE DE SCÉNARIO
 (À remettre au moment de l'accueil du candidat)

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date :

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous	
Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission :	Fiche n°
	Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie
Contexte de l'accueil	
Consignes d'accueil	
Contexte de la situation - Lieu - Temps	
Acteurs	<i>Qualification, demande, enjeu, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur...)</i>
Événements pendant l'échange	<i>(arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...)</i>

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION CCF

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

1 ^{ère} situation : Accueil en face à face		Coefficient 1				
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE		Durée 20 minutes maximum				
Académie de	Etablissement :	Nom prénom du candidat :				
		N° candidat :				
Composition de la commission d'interrogation :						
-						
-						
Date :						
Critères d'évaluation		Profil du candidat				Note
		TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission						
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 						/12
Simulation						
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des consignes - Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise - Adaptation, pertinence des interventions (fond) - Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés - Adaptation des comportements - Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie - Clarté et précision de l'expression orale 						/16
Entretien						
<ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs - Objectivité de l'analyse de la prestation - Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer) 						/12
<u>Variété des domaines</u> : pénaliser						
<ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport • la non couverture de l'accueil événementiel 				-2		
<u>Variété des tâches</u> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes						
<ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 • Moins de 6 • Absence des 3 situations d'accueil 				-2		
				-2		
				-2 par situation manquante		
					/40	

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil – Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
Sous épreuve E33 Accueil au téléphone
CCF

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil - Sous épreuve E33 Accueil en face à face – Situation 2 Pratique de l'accueil
GRILLE DE SUIVI des compétences en PFMP de la classe de première CCF

Établissement :

Candidat :

Numéro du candidat :

TACHES	PFMP3						PFMP4					
	Organisation Cachet						Organisation Cachet					
	Tâches confiées ³	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP				Tâches confiées	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP			
NA			CA	PA	A	NA			CA	PA	A	
L'accueil en face à face												
La prise de contact												
Le filtrage												
L'analyse de la demande												
Le traitement de la demande												
L'assistance et la prise en charge												
La gestion de l'attente												
La prise en notes et la transmission de messages												
La prise de congé												
La gestion de l'espace de travail												
La préparation de l'environnement de travail												
La tenue et le maintien des espaces communs												
La contribution à la sécurité des personnes et des biens												
Le suivi des activités d'accueil												
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers												
	Noms et signatures Tuteur						Noms et signatures Tuteur					
	Professeur						Professeur					

¹ Degré d'autonomie : 1 autonome 2 référent ponctuellement disponible 3 référent à proximité 4 non autonome

² NA : non acquis, CA : en cours d'acquisition, PA : partiellement acquis, A acquis ; Voir la fiche d'aide au positionnement

³ Cocher la case correspondante

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil - Sous épreuve E33 Accueil en face à face
2^e situation - CCF

Date :

Nom candidat : N° candidat : Jury :

Établissement :

Appréciations du formateur et du tuteur (à l'issue de la PFMP 3)	Appréciations du formateur et de tuteur (à l'issue de la PFMP 4)
Appréciations de l'équipe pédagogique (à la fin de la 2 ^{nde} PFMP)	
Note obtenue par le candidat /20	

Nom et signature des examinateurs

**Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première
D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel**

NA Non acquis - CA en cours d'acquisition -PA partiellement acquis - A Acquis -		NA	CA	PA	A	
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée					
	Respect des procédures d'accueil					
	Sens du service, Empathie, courtoisie					
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)					
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes					
	Transmission d'une image positive de l'organisation					
	La prise de contact					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	Le filtrage					
	Identifier, contrôler la nature de la demande					
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande					
	Recours pertinent à la documentation					
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage					
	Prévenir les situations difficiles					
	L'analyse et le traitement de la demande					
	Écouter, questionner, qualifier la demande					
	Informar, orienter, conseiller					
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires					
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur					
	L'assistance et la prise en charge					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	La gestion de l'attente					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
	La prise en notes et la transmission de messages					
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
	Diffuser aux destinataires correctement choisis					
	La prise de congé					
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange						
Écoute des suggestions et critiques						
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer						
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	La tenue et le maintien des espaces communs					
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles					
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour					
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil					
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens					
	Contrôle et filtrage des accès					
	Respect des procédures de sécurité					
	Vigilance et réactivité.					
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs					
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels					
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux					
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente					

6. Le guide d'équipement

6.1 L'équipement des salles

On considère qu'un plateau technique est composé de trois salles :

- Une salle banalisée qui va être essentiellement utilisée pour les cours en classe entière,
- Une salle informatique équipée en réseau pour les activités en groupe,
- Une salle « laboratoire de communication » pour les activités de communication.

Salle banalisée :

- Vidéoprojecteur « fixe » associé à un tableau blanc interactif,
- Un micro-ordinateur raccordé au réseau de l'établissement (connexion internet).

Salle informatique :

- Micro-ordinateurs en réseau équipés des logiciels nécessaires aux cinq activités du référentiel (suite bureautique, PGI, logiciel de messagerie, logiciel de gestion d'agenda, logiciel standard téléphonique IP, logiciel de gestion de contacts, logiciel de capture audio, logiciel de simulation de crédit, logiciel de pilotage de classe type « net support school », logiciel de réservation),
- imprimante laser réseau,
- scanner.

NB : certains logiciels listés peuvent être remplacés par des applications en ligne (exemple : les calculatrices financières du site « meilleurtaux.com » peuvent-être utilisées à la place du logiciel de simulation de crédit).

Laboratoire de communication :

- caméscope numérique,
- vidéoprojecteur,
- lecteur dvd,
- téléphone-fax,
- standard téléphonique IPBX ou PABX
- banque d'accueil,
- machines à badger,
- gère-file,
- afficheur lumineux (amovible),
- talkie-walkie (rechargeables de préférence),
- simulaphone.

6.2 Matériels et ressources technologiques associés au référentiel de certification

Activités	Équipements et logiciels (avec)	Conditions de réalisation (à partir de)
A1 L'accueil des personnes en face à face		
A1.1 La première phase de l'accueil	Banque d'accueil Caméscope Gère file Afficheur lumineux téléphone Machine à badger Ordinateur Tablette tactile (ipad)	Mises en situation Charte d'accueil Code de courtoisie Manuel de procédure Organigramme
A1.2 La réponse à la demande	Logiciel de messagerie électronique Texteur – Tableur Machine à badger Afficheur lumineux Présentoir	Charte d'accueil Manuel de procédure Consignes Planning Agenda papier – Agenda électronique Planigramme Dossier usager ou client + plan d'accès Annuaire interne papier ou électronique Organigramme Listing participant Charte qualité Relevé – pointage d'attente Réglementation juridique
A1.3 La phase de conclusion de l'accueil	Ordinateur Logiciel de suivi Logiciel gestion agenda	Cahier de suivi Questionnaire de satisfaction Agenda papier ou électronique

A2 L'accueil téléphonique		
A2.1 La prise de contact téléphonique	Standard Simulaphone Ordinateur	
A2.2 Le traitement des appels	Standard Simulaphone Ordinateur SGBDR Logiciel gestion agenda	Mises en situation Charte d'accueil – code de courtoisie Manuel de procédure - protocole Organigramme Agenda papier ou électronique
A3 Gestion de la fonction d'accueil		
A3.1 La gestion de l'espace de travail	Banque d'accueil Gère file Afficheur lumineux téléphone Machine à badger Matériel d'agencement et signalétique (chaises, table basse, plante artificielle....) Signalétique de sécurité	Fiches techniques du matériel Fiche de procédure
A3.2 Le suivi des activités d'accueil	Logiciel gestion suivi SGBDR Tableur Logiciel de traitement d'enquête Standard Gère file Afficheur lumineux	Questionnaires de satisfaction Fiches statistiques
A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil	Logiciel gestion suivi SGBDR Tableur Logiciel de traitement d'enquête Standard	Tableau de bord, questionnaire de satisfaction, boîte à idées Enregistrement des appels téléphoniques Visite et appel mystère Baromètre de satisfaction
A.4 La vente de services ou de produits associée à l'accueil		
A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone	Tenue vestimentaire (uniforme) Banque d'accueil Caméscope Téléphone Ordinateur Logiciel de gestion commerciale	Documentation des services, Imprimés (factures, devis, garantie...) Profils clients
A4.2 L'après-vente	Banque d'accueil, logiciel de gestion commerciale	Réglementations, procédure, dossiers téléchargeables

A5 Les activités administratives connexes à l'accueil		
A5.1. La gestion du courrier, des plis et des colis	Tableur, texteur, Machine à affranchir	Tarifs fournisseurs, procédures
A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes	Logiciel de réservation, tableur, standard, logiciel de messagerie	Consignes précises
A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel	Logiciel de gestion commerciale, tableur,	Tarifs, catalogues

Tenue vestimentaire :

La tenue vestimentaire fait partie intégrante des outils pédagogique dont l'élève doit se munir pour suivre correctement ses cours et participer activement à sa formation. Il s'avère donc nécessaire de lui demander, par exemple, de venir une journée par semaine en tenue professionnelle au lycée et/ou pour les séances de communication et de jeux de rôles.

Le contact fréquent avec le client ou l'utilisateur implique des règles strictes, une tenue vestimentaire « adaptée, soignée et neutre » doit être portée par les apprenants lors des PFMP.