académie Reims

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE RECTEUR DE L'ACADEMIE DE REIMS
CHANCELIER DES UNIVERSITES

A

MESDAMES ET MESSIEURS LES RECTEURS
D'ACADEMIE
MONSIEUR LE DIRECTEUR DU SIEC

Reims, le 06 mars 2015

Rectorat

Inspection de l'enseignement technique

Direction des Supports et des Moyens

Division des Examens et concours

DEC 2

Affaire suivie par
Sylvette RODRIGUES
Téléphone
03.26.05.68.36

Affaire suivie par
Laurence MINET
Téléphone
03.26.05.99.67
Fax
03.26.05.20.35
Mail.
ce.dec2@ac-reims.fr

1, rue Navier
51082 Reims cedex

accueil au public
du lundi au vendredi :
8h30-12h30
13h30-17h00

Objet : Baccalauréat Professionnel ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS - session juin 2015

La responsabilité de l'organisation du Baccalauréat Professionnel Accueil – Relation Clients et Usagers de la session juin 2015 est confiée au rectorat de l'Académie de REIMS.

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

I. CENTRES D'EXAMEN

Les centres d'examen pourront être choisis dans les lycées professionnels publics dans lesquels une section préparant à l'examen cité en objet est ouverte. Les élèves des lycées professionnels privés sous contrat et les candidats des CFA composeront soit dans un établissement public, centre d'examen, soit dans leur établissement d'origine, lorsque vous aurez désigné celui-ci comme centre annexe (cf note de service n°87-447 du 29 décembre 1987- BO n°1 du 7 janvier 1988).

Les candidats subiront la totalité des épreuves dans le centre d'examen auxquels ils seront rattachés.

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

II. ORGANISATION DES ÉPREUVES

1- Regroupements inter-académiques

Les académies et les regroupements inter-académiques sont précisés en **annexe 1**.
Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assurent la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique, les académies d'origine étant chargées de l'inscription et de la délivrance du diplôme.

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

2- Modèle de livret scolaire

Le modèle de livret scolaire à utiliser est paru au BOEN n° 42 du 18 novembre 2010 (Note de service n° 2010-193 du 19-10-2010).

III. DEROULEMENT DES EPREUVES

1- Réglementation

Le déroulement des épreuves est fixé par l'arrêté du 3 juin 2010.
Cet arrêté précise en son annexe 2 le règlement d'examen ainsi que les modalités de déroulement des épreuves.

2- Organisation et déroulement de l'épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

Sous-épreuve E 31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
Sous-épreuve E 32 Accueil au téléphone
Sous-épreuve E 33 Accueil en face à face
Sous-épreuve E 43 Prévention santé environnement

Sous-épreuve E 31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Cette sous-épreuve évalue les compétences et savoirs relatifs à la tâche T33.2 et peut mobiliser des ressources relevant des activités A1 à A5

Sous-épreuve E32 Accueil au téléphone

Cette sous-épreuve évalue les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A2.

L'élaboration des sujets et l'organisation des interrogations orales sont laissées à l'initiative de chaque académie tout en veillant aux consignes données ci-dessus.

Sous-épreuve E33 Accueil en face à face

Cette sous-épreuve évalue les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A1, de la sous-activité A31 et de la tâche T32.1 de la sous-activité A32.

Le candidat doit attester soit :

- de la durée des périodes de formation en milieu professionnel, l'ensemble étant authentifié par le chef d'établissement de formation,

- de la durée et de la nature de son activité salariée dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du baccalauréat professionnel Accueil – Relations clients et usagers ; l'attestation de (des) employeur(s) est alors obligatoire.

En l'absence de ces documents (attestation de la durée des PFMP ou durée et nature de l'activité du salarié), le candidat ne peut être admis à subir l'épreuve et le diplôme ne peut être délivré. La mention non validé (NV) est portée sur le bordereau de notation.

- **Sous-épreuve E31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration**

En l'absence du dossier comportant un rapport d'étonnement et un diagnostic interne de la fonction accueil et/ou du projet d'amélioration de la fonction accueil, le candidat est reçu par la commission d'interrogation qui lui signifiera l'impossibilité de l'interroger et lui attribuera la note «zéro».

- **Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face**

En l'absence du dossier comportant trois fiches descriptives de situations d'accueil, le candidat est reçu par la commission d'interrogation qui lui signifiera l'impossibilité de l'interroger et lui attribuera la note «zéro».

Pour les candidats en contrôle ponctuel :

Les responsables des centres d'examens chargés de l'organisation des épreuves orales ou pratiques veillent à ce que les examinateurs (professeurs, formateurs, professionnels) n'interrogent pas les candidats de leur établissement.
Une réunion d'entente est organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.
Chaque académie ou chaque groupement d'académies fixera la date limite de dépôt des dossiers des candidats en ponctuel, et cela au moins une semaine avant la date de début de l'épreuve.

Pour les candidats en contrôle en cours de formation (CCF) :

L'harmonisation académique des notes des établissements soumis au CCF est organisée sous la responsabilité de l'Inspecteur de l'Education Nationale désigné par le Recteur pour suivre l'examen.
Ce dernier s'appuie sur les travaux préparatoires de la commission académique de suivi du CCF, émanation du jury final, qui prend connaissance des notes proposées et peut consulter tous les documents utilisés pour l'évaluation (fiches descriptives d'activité, dossiers, grilles d'évaluation, ...). Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note. Les documents sont tenus à disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session en cours et jusqu'à la session suivante.

3 - Réunion d'harmonisation

La réunion nationale de mise au point des barèmes d'harmonisation de correction des épreuves écrites aura lieu le vendredi 19 juin 2015 à 9 h 30 **au lycée des métiers Joliot Curie 4 rue Joliot-Curie 51100 REIMS.**

IV - CORRECTIONS

Le Recteur de chaque académie désignera le ou les professeurs membres du jury chargés de l'acheminement des copies et des notes obtenues aux épreuves pratiques et orales aux centres académiques ou inter-académiques de correction.
Il appartient au Recteur de chaque académie de déterminer les modalités des opérations de correction et de délibération.

V - COMPOSITION DU JURY

Le Recteur de chaque académie désignera un président de jury ayant la qualité d'enseignant-chercheur de l'enseignement supérieur.

Afin de composer le jury il faudra veiller à désigner :

- des professeurs de l'enseignement public des académies centres d'examen ;
- sauf impossibilité, au moins un professeur appartenant à un établissement d'enseignement privé ou à un centre de formation d'apprentis. Ces professeurs doivent dispenser un enseignement en rapport avec la section du baccalauréat concerné ;
- un tiers au moins des membres représentant la profession : employeurs ou salariés, conformément aux dispositions de l'article 26, titre IV, du décret n° 86-379 du 11 mars 1986 modifié portant la réglementation générale du baccalauréat professionnel.

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

Pour le Recteur et par délégation,
Le secrétaire général Adjoint,
Directeur des supports et des Moyens,

Cyrille BOURGERY