****

**Logo**

**ET**

**Coordonnées du lycée**

|  |
| --- |
| **LIVRET DE SUIVI**  **DES PÉRIODES DE FORMATION**  **EN MILIEU PROFESSIONNEL** |
| BACCALAUREAT PROFESSIONNEL  METIERS DE L’ACCUEIL |

**ÉLÈVE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM** | **Prénom** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **SESSION :** |

**SOMMAIRE**

|  |  |
| --- | --- |
| Objectifs du livret et modalités de suivi | Page 1 |
| Présentation des interlocuteurs du lycée | *Page 2* |
| Propositions d’organisation des PFMP | *Page 3* |
| *Annexe 1* :  Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles | *Pages 4 et 5* |
| *Annexe 2 :*  Grille de positionnement formative des compétences professionnelles | *Pages 6 à 8* |
| *Annexe 3 :*  Grille d’évaluation E31 : Gestion de l’accueil multicanal | *Pages 9 à 13* |
| *Annexe 4* :  Grille d’évaluation E32 : Gestion de l’information et des prestations | *Pages 14 à 18* |
| *Annexe 5* :  Bilan des PFMP | *Pages 19 et 20* |
| *Annexe 6* :  Attestation PFMP | *Pages 20 à 23* |

**OBJECTIFS DU LIVRET et MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

**Ce livret vise à :**

* **Informer :**
* L’élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,
* Le tuteur sur le parcours de formation de l’apprenant, de façon à ce qu’il propose des activités adaptées aux compétences à acquérir,
* L’enseignant de spécialité, afin qu’il adapte son enseignement à chaque élève compte tenu du degré d’acquisition des compétences.
* **Dialoguer avec :**
* Le tuteur sur les activités réalisées par l’élève en milieu professionnel,
* L’élève sur l’évolution de son parcours professionnel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUAND ? | **En amont des PFMP de 1ère et Terminale *(ou lors de la 1ère semaine de la PFMP)*** | **Dernière semaine des PFMP de 1ère et Terminale** |
| **QUOI ?** | **Visite de négociation des compétences à travailler.**  **Attitudes professionnelles à mobiliser à chaque PFMP** | **Positionnement des compétences et des attitudes professionnelles**  **Annexes 1 et 2** |
| **QUI ?** | **A effectuer en présentiel**  **ou téléphone pour une entreprise partenaire**  Tuteur | **A effectuer en présentiel**  +  Tuteur  +  Élève |
| **COMMENT ?** | Le professeur explique :   * Les compétences à travailler, * Les attitudes professionnelles et savoir-être à adopter. | Le professeur et le tuteur complètent :   * La grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles ***(annexes 1 et 2*)** * Le bilan de la PFMP ***(annexe 5)*** * L’attestation de PFMP ***(annexe 6)*** * ***En terminale annexe 3 et 4*** |

Page 1

PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS   
DU LYCÉE

Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques

(DDFPT) :

Nom :

Téléphone direct :

Mail :

Professeur référent :

Nom :

Téléphone :

Mail :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Emetteur | Contact | Procédure | Documents  éventuels |
| Absence ou retard | Élève | Tuteur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Dès la 1ère absence ou retard | Justificatif des parents  ou  Certificat médical le cas échéant |
| Accident | Tuteur | Proviseur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Immédiatement | Déclaration d’accident  Sous 48 h au Proviseur |
| Difficultés lors  de la PFMP | Tuteur  et/ou  Élève | Professeur principal  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Courriel ENT avec numéro de téléphone de contact |  |

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le chef d’établissement proposera un   
avenant à la convention.**

Page 2

PROPOSITIONs D’organisation des p.F.M.P.

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. 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 a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

Les lieux de PFMP

L’accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. Il est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l’accueil est souvent une activité intégrée à d’autres fonctions.

Exemples non exhaustifs de lieux d’accueil : comptoirs accueil d’hypermarchés et de GSS…, comptoirs de SAV, hôtels, salles de sport, mairies, EHPAD, musées, entreprises de loisirs, de transport, de services à la personne, instituts de beauté, bureaux de Poste…

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 avec une grande diversité de publics accueillis, mais aussi entre les services de l’organisation ou d’autres organisations partenaires.

Les emplois concernés par l’accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes :

Chargé(e) d’accueil – Agent(e) d’accueil et d’information – Hôte(sse) d’accueil – Hôte(sse)

événementiel(le) - Standardiste – Téléconseiller(ère) - Réceptionniste – Agent(e) d’escale…

.

Page 3

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles**

**Annexe 1**

Page 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | | | | | Commentaires | |
| **PFMP 3** | **MI\*** | **MF\*** | | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 4** | **MI**\* | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | |  | |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Communiquer de façon professionnelle | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de curiosité professionnelle | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Effectuer son travail en respectant les consignes | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| S’intégrer au sein de l’équipe | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Garder la maîtrise de soi | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles**

Page 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | | | | | Commentaires | |
| **PFMP 5** | **MI\*** | **MF\*** | | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 6** | **MI**\* | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | |  | |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Communiquer de façon professionnelle | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de curiosité professionnelle | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Effectuer son travail en respectant les consignes | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| S’intégrer au sein de l’équipe | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Garder la maîtrise de soi | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

**Grille de positionnement formative des compétences**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise |  |

***Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal***

**Annexe 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Compétences | **PFMP 3** | | | | **PFMP 4** | | | | **PFMP 5** | | | | **PFMP 6** | | | |
|  | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM |
| **Gérer simultanément les activités** | Recenser et prioriser les activités |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Organiser ses activités en coordination avec l'équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Repérer et gérer les aléas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le public** | Identifier le public et repérer ses caractéristiques |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recevoir le visiteur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Identifier la demande** | Appréhender la demande du public |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apprécier la complexité de la demande |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interagir pour préciser la demande |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Traiter la demande** | Identifier et mobiliser les ressources utiles |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apporter une réponse adaptée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gérer les flux** | Identifier les paramètres générant du flux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mesurer l'impact du flux sur l'attente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Repérer les signes de tensions générés par l'attente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accompagner l'attente du public |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gérer les conflits** | Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interagir pour désamorcer la tension, le conflit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Page 6

***Bloc 2 :*** [***Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles***](http://www.cerpeg.fr/cerpeg/images/images_cerpeg/Bac_pro_MCVA/03Bloc_de_comptence_2.pptx)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Compétences | **PFMP 3** | | | | **PFMP 4** | | | | **PFMP 5** | | | | **PFMP 6** | | | |
|  | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gérer des prestations internes et externes** | Identifier les problèmes rencontrés par le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la réglementation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations de satisfaction auprès des clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mesurer et analyser la satisfaction du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Page 7

**Annexe 2**

***Bloc 3***[***:***](http://www.cerpeg.fr/cerpeg/images/images_cerpeg/Bac_pro_MCV/GAP_BLOC_GC3.pdf) ***Gérer de la relation commerciale***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Compétences | **PFMP 3** | | | | **PFMP 4** | | | | **PFMP 5** | | | | **PFMP 6** | | | |
|  | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gérer les réclamations** | Recueillir les réclamations |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interagir pour comprendre les motifs de réclamation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rendre compte des situations rencontrées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 2**

Page 8

**Annexe 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers de l’accueil** | |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle** | |
| **Groupe de compétences 1 :** | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :**  **Sous épreuve E31 : Gestion de l’accueil multicanal** | |
| **Session :**  **Date de l’épreuve :** | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………..…………………………………  Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………….………………………………………….…………….. | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**  Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  Mme / M.  : ………………………………………….…professionnel (le) du secteur de l’accueil  Fonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….……………………  Mme/ M.  : …………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) | |

Page 9

**Annexe 3**

**Annexe 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Académie | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **MÉTIERS DE L’ACCUEIL - SESSION 2022**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E31 Gestion de l’accueil multicanal**  **Contrôle en cours de formation** | | | | | | |
| **U31 Gestion de l’accueil multicanal** | | | | | | | |
| **N° d’inscription** | | **Nom et prénom du candidat** | **Établissement de formation** | | | | |
|  | |  |  | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **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 | | | |  |  |  |  |
| Repérer et gérer les aléas | | | |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le public** | | | |  |  |  |  |
| Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur | | | |  |  |  |  |
| Les salutations sont adaptées | | | |  |  |  |  |
| **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 | | | |  |  |  |  |
| **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 | | | |  |  |  |  |
| **Gérer les flux** | | | |  |  |  |  |
| Les indicateurs de mesure sont pertinentes 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 | | | |  |  |  |  |
| **Gérer les conflits** | | | |  |  |  |  |
| Les signes de tension sont repérés | | | |  |  |  |  |
| Les interactions permettent d’apaiser les éventuelles tensions | | | |  |  |  |  |
| Des solutions adaptées à la résolution de conflits | | | |  |  |  |  |

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

*L’évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n’est à attribuer par ligne.*

*Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E31 Gestion de l’accueil multicanal**  **Épreuve en CCF** | | |
| **Situations professionnelles présentées** | | |
| Observations au regard des compétences évaluées : | | |
| **Observations générales** | | |
|  | | |
| **Signature des membres de la commission** | | |
| **Note attribuée** | **NOM et Prénom**  **Qualité** | **NOM et Prénom**  **Qualité** |

Page 11

**Épreuve E31 Gestion de l’accueil multicanal**

**Descripteurs du niveau d’acquisition des compétences évaluées**

Aide à une évaluation des compétences par profil

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Toutes les activités à conduire ne sont pas identifiées et ne sont pas priorisées. | Les activités sont repérées mais ne sont pas priorisées ; certaines activités ne sont ni identifiées ni priorisées. | Les activités sont identifiées et priorisées. | Les activités identifiées et priorisées permettent leur mise en œuvre de manière optimale. |
| Les activités sont très partiellement organisées et pas ou peu coordonnées avec l’équipe. | Les activités sont organisées mais sont partiellement coordonnées avec l’équipe ; les activités sont coordonnées avec l’équipe mais partiellement organisées. | Les activités sont organisées et coordonnées avec l’équipe. | Les activités organisées et coordonnées avec l’équipe permettent leur réalisation fluide et efficace. |
| Les aléas sont partiellement repérés et mal gérés. | Tous les aléas sont repérés mais mal gérés ; certains aléas sont repérés et gérés. | Les aléas sont repérés et gérés. | Les aléas repérés et gérés permettent la réalisation efficace de toutes les activités. |
| Les caractéristiques du public sont très partiellement repérées et ne permettent pas de situer le visiteur. | Les caractéristiques du public sont en partie repérées et permettent une identification approximative du visiteur. | Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer correctement le visiteur. | Le repérage des caractéristiques du public permet une prise de contact réussie. |
| Les salutations sont très succinctes. | Les salutations sont présentes mais non adaptées. | Les salutations sont adaptées. | Les salutations adaptées permettent une prise de contact efficace. |
| La demande est très partiellement repérée. | La demande est repérée mais son niveau de complexité mal appréhendé. | Le niveau de complexité de la demande est correctement repéré. | Le repérage du niveau de complexité de la demande contribue à la compréhension précise des attentes du public. |
| L’écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations sont très partiels et ne permettent pas d’identifier la demande. | L’écoute, le questionnement, les échanges et reformulations approximatifs permettent une identification partielle de la demande. | L’écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations corrects contribuent à l’identification de la demande. | L’identification de la demande validée par le visiteur permet la compréhension précise de la demande. |
| Les besoins sont très partiellement cernés. | Certains besoins sont cernés, ce qui ne permet pas une identification complète de la demande. | Les besoins sont cernés et la demande identifiée. | Les besoins cernés, validés par le visiteur, permettent une identification précise et complète de la demande. |
| Les règles de confidentialité et d’éthique sont très partiellement respectées. | Certaines règles de confidentialité et d’éthique sont prises en compte. | Les règles de confidentialité et d’éthique sont respectées. | Les règles de confidentialité et d’éthique appliquées permettent une confiance accrue du public. |
| Les informations, outils ou relais professionnels sont très partiellement mobilisés pour traiter la demande. | Certaines informations, outils ou relais pertinents sont mobilisés pour traiter la demande ; certains moyens mobilisés ne le sont pas à bon escient. | Les informations, outils ou relais professionnels sont mobilisés à bon escient pour traiter la demande. | Les informations, outils ou relais professionnels mobilisés à bon escient contribuent à un traitement efficace de la demande. |
| Peu d’échanges pertinents et l’intégration très approximative des procédures ne permettent pas la co-construction d’une réponse satisfaisante à la demande. | Des échanges pertinents mais l’absence de respect des procédures ne permettent la co-construction d’une réponse complète à la demande ; le respect des procédures mais l’insuffisance des échanges ne permettent pas la co-construction d’une réponse pleinement satisfaisante. | Les échanges et l’intégration des procédures permettent la co-construction d’une réponse claire et satisfaisante. | Les échanges et l’intégration des procédures permettent la co-construction d’une réponse claire et satisfaisante garantissant l’adaptation de la réponse à la demande et la confiance du public et de la hiérarchie. |
| La réponse n’est pas adaptée à la demande. | La réponse répond partiellement à la demande. | La réponse répond correctement à la demande. | La réponse correcte à la demande permet la satisfaction du public. |
| Les indicateurs de mesure sont peu pertinents et peu adaptés à l’ampleur du flux | Les indicateurs de mesure sont pertinents mais non adaptés à l’ampleur du flux. | Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l’ampleur du flux. | Les indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l’ampleur du flux contribuent à la gestion fluide des flux. |
| Les signaux d’alerte sont très partiellement repérés et pris en compte. | Les signaux d’alerte sont repérés mais partiellement pris en compte. | Les signaux d’alerte sont repérés et pris en compte correctement. | Les signaux d’alerte repérés et pris en compte contribuent à la gestion fluide des flux. |
| Insuffisamment d’actions sont menées pour accompagner l’attente, avec une collaboration très partielle avec d’autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité). | Certaines actions sont conduites pour accompagner l’attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée. | Des actions efficaces sont menées pour accompagner l’attente, notamment en collaboration constructive avec d’autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité. | Toutes les actions menées pour accompagner l’attente, notamment en collaboration avec d’autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettent une gestion optimale de l’attente. |
| Les signes de tension sont très partiellement repérés. | Certains signes de tension sont repérés. | Les signes de tension sont repérés. | Les signes de tension sont repérés et permettent une anticipation claire de la gestion des conflits. |
| Les interactions insuffisantes ou peu pertinentes ne permettent pas d’apaiser les tensions. | Les interactions permettent d’apaiser partiellement les tensions. | Les interactions pertinentes permettent d’apaiser les tensions. | Les interactions pertinentes permettant d’apaiser les tensions préservent de conflits ultérieurs. |
| Les solutions choisies sont peu adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions choisies sont partiellement adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions choisies sont adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions adaptées à la résolution des conflits garantissent une gestion optimale de l’accueil. |

Page 12

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :  **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :  Page 13 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers de l’accueil** | |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle** | |
| **Groupe de compétences 2 :** | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :**  **Sous-épreuve E32 :**  **Gestion de l’information et des prestations** | |
| **Session :**  **Date de l’épreuve :** | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………..…………………………………  Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………….………………………………………….…………….. | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**  Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  Mme / M. : …………………………………………….…professionnel (le) du secteur de l’accueil  Fonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….………………………  Mme/ M. : ……………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) | |

**Annexe 4**

Page 14

**Annexe 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Académie | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **MÉTIERS DE L’ACCUEIL - SESSION 2022**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **Contrôle en cours de formation** | | | | | |
| N° d’inscription | NOM et Prénom du candidat | Établissement de formation | | | | |
|  |  |  | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **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 | | |  |  |  |  |
| **Gérer des prestations internes et externes** | | |  |  |  |  |
| Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée | | |  |  |  |  |
| La qualité de la prestation est évaluée et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives | | |  |  |  |  |
| **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 faibles d’amélioration sont repérés et communiqués formellement | | |  |  |  |  |

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : Bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

*L’évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n’est à attribuer par ligne.*

*Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.*

Page 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **Épreuve en CCF** | | |
| **Situations professionnelles présentées** | | |
| Observations au regard des compétences évaluées : | | |
| **Observations générales** | | |
| **Signature des membres de la commission** | | |
| **Note attribuée** | **NOM et Prénom**  **Qualité** | **NOM et Prénom**  **Qualité** |

Page 16

**Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**

**Descripteurs du niveau d’acquisition des compétences évaluées**

**Aide à une évaluation des compétences par profil**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Les informations recueillies sont très partiellement pertinentes, fiables et utiles. | Certaines informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation. | Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation. | Les informations pertinentes, fiables et utiles à l’organisation permettent une gestion optimale de la situation. |
| L’utilisation du système d’information ne permet pas une gestion satisfaisante de l’information. | L’utilisation du système d’information est partiellement efficace. | Le système d’information est utilisé de manière efficace. | Le système d’information utilisé de manière efficace permet une gestion optimale de l’information. |
| Le compte rendu d’activités ne permet ni une continuité satisfaisante du service ni le suivi correct de l’activité. | Le compte rendu d’activités permet partiellement la continuité du service et le suivi de l’activité. | Le compte rendu d’activités permet une continuité satisfaisante du service et un suivi correct de l’activité. | Le compte rendu d’activités permettant la continuité du service et le suivi de l’activité garantit la satisfaction des acteurs de l’organisation. |
| Les besoins en prestation sont très partiellement identifiés et la réponse n’est pas adaptée. | L’identification approximative des besoins suscite une réponse partiellement adaptée. | Les besoins en prestation sont correctement identifiés et la réponse apportée est adaptée. | Les besoins en prestation correctement identifiés et une réponse adaptée permettent une gestion optimale des prestations internes et externes. |
| La qualité de la prestation est très partiellement évaluée et ne fait pas l’objet de mesures correctives. | La qualité de la prestation est évaluée mais ne fait pas l’objet de mesures correctives ; la qualité de la prestation est partiellement évaluée et fait l’objet de mesures correctives partielles. | La qualité de la prestation est évaluée correctement et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives pertinentes. | La qualité de la prestation correctement évaluée et faisant l’objet, le cas échéant, de mesures correctives permet une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures. |
| L’action menée répond très partiellement aux enjeux du projet. | L’action menée répond de manière approximative aux enjeux du projet. | L’action menée répond correctement aux enjeux du projet. | L’action menée répondant correctement aux enjeux du projet nourrit sa mise en œuvre efficace. |
| La coordination très limitée entre les acteurs impliqués ne garantit pas une action performante. | La coordination limitée entre les acteurs impliqués permet une action partiellement efficace. | La coordination pertinente entre les acteurs impliqués garantit une action performante. | La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante et contribue à la mise en œuvre efficace de l’ensemble du projet. |
| Les points forts et les points d’amélioration sont très partiellement repérés et non communiqués formellement. | Les points forts et points d’amélioration sont repérés mais non formellement communiqués ; certains points forts et/ou d’amélioration sont repérés et formellement communiqués. | Les points forts et les points d’amélioration sont correctement repérés et communiqués formellement. | Les points forts et les points d’amélioration repérés et communiqués formellement permettent une mise en œuvre présente et future optimale des projets liés à l’accueil. |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Page 17

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :  **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :  Page 18 |

**Annexe 5**

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 3  Dates : | PFMP 4  Dates : |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Axe de développement / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  et cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant |  |  |

Page 19

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Annexe 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 5  Dates : | PFMP 6  Dates : |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Axe de développement / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  et cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant |  |  |

Page 20

#### Joindre l’attestation de PFMP de seconde ou la copie du diplôme de CAP ou le positionnement de l’élève.

**Annexe 6**

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET

DU CHEF D’ETABLISSEMENT

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

certifie que NOM : …………………………… Prénom : …………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET  DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **PERIODE DE LA F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| PFMP3 |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |
| PFMP4 |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 21

**Annexe 6**

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET

DU CHEF D’ETABLISSEMENT

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

certifie que NOM : …………………………… Prénom : …………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET  DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **PERIODE DE LA F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| PFMP5 |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |
| PFMP6 |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 22

**Annexe 6**

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET

DU CHEF D’ETABLISSEMENT

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

certifie que NOM : …………………………… Prénom : …………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET  DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **PERIODE DE LA F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| RATTRAPAGE |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |
| RATTRAPAGE |  |  | … semaines  du ……………  au …………… |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 23