

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil (MA) - SESSION 2024

Note de cadrage relative aux épreuves E3

Candidats CNED, isolés, 3 années d'expérience professionnelles

Ces dispositions visent à clarifier les formalités d'examen et les éléments du dossier des candidats (épreuves E3), conformément à l'arrêté du MENE1834576A - Arrêté du 17 décembre 2018 portant création de la spécialité « Métiers de l'Accueil » de baccalauréat professionnel et fixant ses modalités de délivrance. Elles s'adressent aux professeurs en charge des évaluations des épreuves professionnelles du BCP MA, effectuées en ponctuel, sous la responsabilité du chef d'établissement.

COMPOSITION DES DOSSIERS « CANDIDAT » (épreuves E3)

Conformément au règlement national d'examen, les enseignants en charge de la classe constituent, pour chaque candidat, un dossier permettant la consultation des documents d'examen (attestations employeur et scolaire, fiches de situation du candidat).

Conformément à la définition des épreuves d'examen, les candidats constituent un dossier numérique et/ou numérisé comportant 2 parties :

- Une partie administrative permettant la consultation des documents justifiant la nature des activités réalisées et les durées des périodes de formation obligatoires en milieu professionnel (contrats d'apprentissage accompagné des certificats ou attestations de travail , etc.)

- Une partie consacrée aux travaux du candidat.

Le dossier numérisé de chaque élève devra être constitué :

- Page de garde reprenant les Nom et Prénoms du candidat, identification du centre de formation, de la spécialité et de la session.
- Justificatifs des périodes de formation en entreprise (attestations de PFMP, certificats de travail, attestations des heures de formation, ...) visés par le centre et/ou l'entreprise.
- des fiches E31 (4) et E32 (3) soit 7 fiches au total.

RAPPEL DES EPREUVES

<u>Items</u>	<u>EPREUVE E 31 PONCTUELLE</u>
Période d'interrogation	A la date fixée par le service de la Division des examens et concours (DEC).
Forme de l'épreuve	L'épreuve orale se déroule en trois phases : Durée : 40 minutes + temps de debriefing maximum 60 minutes - 10 minutes maximum de présentation par le candidat des 2 fiches sélectionnées, sans être interrompu,

	<p>- 10 minutes maximum de mise en situation d'accueil, à partir de l'une des 2 fiches sélectionnées,</p> <p>- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnaire approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat à partir de sa prestation et des supports sélectionnés.</p>
Lieu	En centre d'examen
Documents d'appui	<p>Un dossier comprenant des situations professionnelles d'accueil variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec <u>le bloc de compétences 1 « Gérer l'accueil multicanal »</u>.</p> <p>Voir référentiel de certification : https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/BacPro_MetAc/Annexes_BacPro_MetAc.pdf</p> <p>Elles se présentent sous la forme de 4 fiches.</p> <p>Une fiche peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des situations professionnelles d'accueil en face à face, - Des situations d'accueil à distance par divers canaux, - Des situations de gestion de conflits significatives des métiers de l'accueil <p>Le document support n'est pas noté.</p>
Composition de la commission d'interrogation	La commission est composée d'un professeur d'économie-gestion chargé des enseignements de la spécialité ainsi que d'un professionnel dont les activités relèvent des métiers de l'accueil, ou à défaut, d'un deuxième professeur d'économie-gestion
Date de mise à disposition des documents d'appui	<p>Le contrôle de conformité du dossier sera effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de régulariser son dossier. Celui-ci sera à transmettre à l'adresse mail indiquée au bas de la convocation du candidat sous forme numérisée en format PDF. La procédure sera indiquée par l'envoi d'un mail par le service de la DEC.</p> <p><u>IMPORTANT</u> le candidat conserve une édition papier de son dossier durant toute la durée de la session pour en permettre la consultation lors des épreuves orales. Les supports seront apportés <u>obligatoirement</u> par le candidat le jour des épreuves.</p>
Grille d'évaluation	Annexe 1 - Grille d'évaluation + grille descripteur https://www.viaeduc.fr/medias/default/2022/03/29/9/9b60302e4267be73e53307e61fa0b413.pdf
Contrôle de conformité du dossier	<p>Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les fiches de situation ainsi que les attestations de PFMP ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation ou que le nombre d'heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.</p> <p><u>En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé.</u></p>
Notation	Note sur 20 points Coefficient 4

<u>Items</u>	<u>EPREUVE E 32 PONCTUELLE</u>
Période d'interrogation	A la date fixée par le service de la Divison des examens et concours (DEC).
Forme de l'épreuve	<p>L'épreuve orale se déroule en trois phases :</p> <p>Durée : 30 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 minutes maximum de présentation par le candidat des situations, sans être interrompu, - 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat à partir de sa prestation et des supports sélectionnés.
Lieu	En centre d'examen
Composition de la commission d'interrogation	La commission est composée d'un professeur d'économie-gestion chargé des enseignements de la spécialité ainsi que d'un professionnel dont les activités relèvent des métiers de l'accueil, ou à défaut, d'un deuxième professeur d'économie-gestion
Documents d'appui	<p>Des situations professionnelles, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc de compétences 2 « Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles ».</p> <p>https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/BacPro_MetAc/Annexes_BacPro_MetAc.pdf</p> <p>Ces situations seront retranscrites sous la forme de 3 fiches de situation qui seront apportées obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve, elles doivent concerner les compétences liées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion de l'information, - la gestion de prestations internes et externes, - la contribution à la mise en œuvre de projet. <p>Une fiche peut couvrir un ou plusieurs de ces champs de compétences.</p> <p>Le document support n'est pas noté.</p>
Date de mise à disposition des documents d'appui	<p>Le contrôle de conformité du dossier sera effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de régulariser son dossier. Celui-ci sera à transmettre à l'adresse mail indiquée au bas de la convocation du candidat sous forme numérisée en format PDF. La procédure sera indiquée par l'envoi d'un mail par le service de la DEC.</p> <p><u>IMPORTANT</u> le candidat conserve une édition papier de son dossier durant toute la durée de la session pour en permettre la consultation lors des épreuves orales. Les supports seront apportés <u>obligatoirement</u> par le candidat le jour des épreuves.</p>
Grille d'évaluation	<p>Annexe 2 - Grille d'évaluation + grille descripteur</p> <p>https://www.viaeduc.fr/medias/default/2022/03/29/1/1ee9e8d6f7bc1be4b327aba7e9095d37.pdf</p>

<p>Contrôle de conformité du dossier</p>	<p>En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé, la note de zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.</p> <p>Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d'interrogation, il est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président de jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.</p>
<p>Notation</p>	<p>Note sur 20 points Coefficient 4</p>