

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ARCU

Le 30 Novembre 2017
Réunion des professeurs de la filière Commerciale
intervenant dans les sections de terminale
du Baccalauréat Professionnel ARCU

Baccalauréat Professionnel ARCU




Préparation de la session 2018

- Bilan de la session d'examen 2017
- Exigences attachées à l'épreuve E11
- Exigences attachées à l'épreuve E 32
- Exigences attachées à l'épreuve E 33
- Exigences attachées à l'épreuve E 31
- Commission d'harmonisation

Bac Pro ARCU

BILAN DE LA SESSION D'EXAMEN 2017

BILAN SESSION 2017

Baccalauréats	Arcu	Commerce	Vente
Nombre de candidats admis après la 1 ^{ère} série d'épreuves	275/354	893/1022	311/394
Taux de réussite (présents)	77,70%	87,40%	78,9%
<i>Evolution</i> 2016-2017			

LES EXIGENCES LIÉES AUX PFMP

- La durée des PFMP :
 - 22 semaines sur 3 ans ;
 - 16 semaines sur 2 ans ;
 - 10 semaines sur 1 an.

- La fiche de positionnement doit être faite pour les élèves entrant en terminale ou entrant en première (s'ils ne sont pas issus de seconde générale ou d'un CAP de la filière).
 - [Cas de positionnement.pdf](#)
 - [Demande de positionnement.pdf](#)

- Si l'élève n'a pas effectué la durée minimale requise de PFMP, une demande de dérogation doit être demandée (au plus tôt avril de l'année du baccalauréat).

Bac pro ARCU

**LES EXIGENCES ATTACHÉES
À L'ÉPREUVE E 11**

« ECONOMIE-DROIT »

L'ÉCONOMIE DROIT E 11

- Epreuve ponctuelle de 2h30 – coefficient 1
- Epreuve du domaine professionnel
- Sujet qui porte sur une thématique donnée
- Nécessité de poursuivre les objets d'étude en seconde, première et terminale

Sujet session 2017	ANALYSE DOCUMENTAIRE				REDACTION DE L'ETUDE					Total/20
	Q 1.1	Q 1.2	Q 1.3	Total /12	Partie 1	Parties 2 et 3	Partie 4	Qualité rédactionne lle /1	Total /8	
	Points /6	Points /3	Points /3		Points /2	points /4	point /1			
Moyenne	3,84	1,22	1,43	6,49	1,02	2,31	0,52	0,55	4,39	10,88
% de réussite	64%	41%	48%	54%	51%	58%	52%	55%	55%	

Pour cette session 2017, la méthodologie documentaire semble acquise même si on note pour la deuxième année consécutive que les questions 1.2 et 1.3 qui portent sur des connaissances et l'argumentation sont moins bien réussies. La partie sur la rédaction de l'étude a été beaucoup mieux traitée que l'année précédente. Les candidats ont été mieux préparés à l'exercice de l'étude.

Bac pro ARCU

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 3 – SITUATION PROFESSIONNELLE D'ACCUEIL

ÉVALUATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Epreuve divisée en 3 sous-épreuves (4 avec la PSE)

- E31 Analyse de la fonction d'accueil et proposition d'amélioration (Coef. 4)
- E32 Accueil au téléphone (coef. 2)
- E33 Accueil en face à face (Coef. 2)

Bac pro ARCU

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 32

Accueil au téléphone

Bac pro ARCU

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 33

Accueil en face à face

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 33

Candidats scolaires
Candidats issus d'un établissement habilité CCF

Candidats issus d'un établissement non-habilité au CCF

En CCF

En ponctuel

Utilisation de la fiche scénario Annexe 10

Annexe XI

Document administratif et pédagogique pour l'évaluation en face à face. Le formulaire est divisé en plusieurs sections :

- Informations administratives :** Nom et Prénom du candidat, N° du candidat, Établissement de formation, Ministère de la commission d'interrogation.
- Présentation de l'épreuve :** Coefficient 1, Durée 20 minutes maximum.
- Tableau de notation :** Grille de notation par critère d'évaluation (Situations choisies et modifiées par la commission, Simulation, Sur la pratique de l'accueil) avec des cases pour les notes et une colonne pour les appréciations.
- Observations du jury :** Espace pour les commentaires des membres de la commission d'interrogation.
- Signature :** Nom et signature des membres de la commission d'interrogation.

Annexe XV

Document administratif et pédagogique pour l'évaluation en face à face. Le formulaire est divisé en plusieurs sections :

- Informations administratives :** Nom et Prénom du candidat, N° du candidat, Établissement de formation, Ministère de la commission d'interrogation.
- Présentation de l'épreuve :** Coefficient 2, Durée 20 minutes maximum.
- Tableau de notation :** Grille de notation par critère d'évaluation (Situations choisies et modifiées par la commission, Simulation, Sur la pratique de l'accueil) avec des cases pour les notes et une colonne pour les appréciations.
- Observations du jury :** Espace pour les commentaires des membres de la commission d'évaluation.
- Signature :** Nom et signature des membres de la commission d'évaluation.

Dossier apporté par l'élève et servant de support à l'évaluation. (les pénalités pour dossier incomplets sont à reporter en bas de la grille).

Dossier créé par l'enseignant* :

- ✓ Partie administrative
- ✓ Grilles de notations officielles complétées signées et commentées
- ✓ Notes et documents liés à l'évaluation

📁 Ce dossier est à conserver pendant au moins 1 an dans l'établissement après le passage du baccalauréat par le candidat

L'ÉPREUVE E 33

■ Le dossier :

comporte :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil ([annexe 9](#)), vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors des périodes de formation professionnelle de première et/ou des journées d'accueil évènementiel. Deux des trois domaines de l'accueil (évènementiel, sédentaire, transport) doivent être couverts, toutefois, l'une des situations se déroule obligatoirement lors d'un accueil évènementiel ;
- une grille de suivi décrivant les tâches accomplies et les compétences professionnelles mises en œuvre au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou dans le cadre de son activité professionnelle. Cette grille est complétée par le candidat qui procède également à une évaluation du niveau atteint.
- Une fiche de scénario ([annexe 10](#))
- En absence de dossier l'élève ne peut être interrogé et la note de 0 lui est attribué après en avoir été informé par la commission d'interrogation

Bac pro ARCU

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 31

**Analyse de la fonction d'accueil et
projet d'amélioration**

LES EXIGENCES ATTACHÉES À L'ÉPREUVE E 31

Candidats scolaires
Candidats issus d'un établissement habilité CCF

Candidats issus d'un établissement non-habilité au CCF

En CCF - Situation 1 en PFMP (feuille de route remise à l'issue de cette évaluation)
- Situation 2 en centre d'examen

En Ponctuel

Annexe III

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Quantité en cours de formation)

Zone situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Grille d'évaluation - ÉPREUVE ORALE

Classe d'évaluation	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Note
1. Rapport d'élaboration												7,5
2. Diagnostic												7,0
3. Communication orale												10
TOTAL												24,5

Annexe IV

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Quantité en cours de formation)

Zone situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Grille d'évaluation - ÉPREUVE ORALE

Classe d'évaluation	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Note
1. Rapport d'élaboration												7,5
2. Diagnostic												7,0
3. Communication orale												10
TOTAL												24,5

Annexe V

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Épreuve ponctuelle)

Zone situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Grille d'évaluation - ÉPREUVE ORALE

Classe d'évaluation	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Note
1. Rapport d'élaboration												7,5
2. Diagnostic												7,0
3. Communication orale												10
TOTAL												24,5

Dossier créé par l'enseignant :

- ✓ Partie administrative (attestations de stage, visa du chef d'établissement)
- ✓ Grilles de notations officielles complétées signées et commentées
- ✓ Notes et documents liés à l'évaluation + dossiers des élèves (2 dossiers en CCF, 1 en ponctuel)

👉 Ce dossier est à conserver pendant au moins 1 an dans l'établissement après les dernières épreuves de l'élève.

L'ÉPREUVE E 31

■ Le dossier :

En Ponctuel	En CCF
<p>Le dossier est composé de trois documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> -un rapport d'étonnement (2 pages maximum), -un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum), -un projet d'amélioration de la fonction accueil (8 pages maximum), <p>réalisés dans l'organisation où le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, ou son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou dans le cadre de son activité professionnelle.</p>	<p>Dossier 1 (analyse de l'accueil) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rapport d'étonnement (2 pages maximum), réalisé dans les premiers jours de la PFMP et remis au tuteur à la fin de la première semaine - Un diagnostic interne (4 pages maximum), terminé au moment du passage de l'épreuve. Il comprend : <ul style="list-style-type: none"> - La présentation du contexte général de la fonction accueil - La démarche adoptée (documentation consultée, personnes sollicitées, visites extérieures réalisées...) - Les points forts et les points faibles de la fonction accueil - Une liste d'améliorations possibles. <p>Dossier 2 (projet d'amélioration de l'accueil) :</p> <p>A partir du diagnostic et de la feuille de route obtenue après la situation 1, le candidat devra rédiger un dossier de 8 pages maximum hors annexes qui devra comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel ; - Une préconisation de solutions alternatives et complémentaires ; - Une proposition argumentée du choix d'une ou des solutions.

L'ÉPREUVE E 31 – Le dossier

- Est un support pour l'évaluation qui est évalué (Communication écrite en situation 2 – CCF, ou partie 2 – Ponctuel)
- Tout candidat se présentant le jour de l'épreuve avec un dossier conforme à la réglementation devra être interrogé et noté.
- S'il est non-conforme ou absent, le candidat ne peut pas être interrogé. La note de 0 lui est attribuée **après en avoir informé le candidat.**

La commission d'harmonisation

- Son rôle est principalement consultatif (le pouvoir décisif étant attribué réglementairement à la commission d'interrogation):
 - Elle définit les critères minimums attendus dans le **dossier D'analyse de la fonction d'accueil et le projet d'amélioration**. En s'appuyant sur la définition des épreuves, Elle vérifie que chaque dossier comporte toutes les parties attendues.
 - Elle examine **TOUS** les dossiers des élèves de l'académie (Candidats formation initiale et candidats libres)
 - Elle propose éventuellement un commentaire pour chaque dossier, ce commentaire sera à disposition, pour information, de la commission d'interrogation.