

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ARCU

Grilles et documents

Tous les documents officiels et grilles officielles du BCP ARCU sont dès maintenant disponibles sur le site disciplinaire de l'académie de Bordeaux en suivant le lien suivant :

<https://ent2d.ac-bordeaux.fr/disciplines/commerce-vente/les-grilles-devaluation-officielles/>



---

# Sommaire

---

## **ÉPREUVE E31 - Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration**

Grilles et documents P 3

## **ÉPREUVE E32 - Accueil au téléphone**

Grilles et documents P 12

## **ÉPREUVE E33 - Accueil en face à face**

Grilles et documents P 18

**Charte du jury - BCP ARCU** P 28

## **Grille de conformité Académique pour le(s) dossier(s) support E31 en ponctuel et en CCF**

Proposition du groupe de cadrage P 29



# ÉPREUVE E31

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

Grilles et documents

## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

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

#### Contrôle en cours de formation

#### *FEUILLE DE ROUTE*

#### *Préparant la seconde situation*

Académie de Bordeaux



Etablissement :

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 préciser)

A ..... le .... / ..... / 20....

Le «jour/ mois /année», vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée cidessus, 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 à votre professeur.

## B) Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, 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) solution(s).

## C) Conseils particuliers de la commission d'interrogation

--

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 (Contrôle en cours de formation)

Coefficient 2

**1ère situation** : Diagnostic de la fonction accueil

**Date** :

### GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes



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	
<b>1. Rapport d'étonnement :</b> - 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)					<b>/ 12</b>
<b>2. Diagnostic :</b> - 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					<b>/ 20</b>
<b>3. Communication :</b> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses					<b>/ 8</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/ 40</b>

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Appréciation obligatoire notée au verso

# Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

## Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil

### 1<sup>ère</sup> situation : Diagnostic de la fonction accueil CCF

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note reçue 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 (Contrôle en cours de formation)

Coefficient 2

**2ème situation** : Projet d'amélioration de la fonction accueil

**Date** :

### GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

*Durée 30 minutes maximum*



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	
<b>Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)					<b>/ 12</b>
<b>Communication orale :</b> - 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					<b>/ 20</b>
<b>Communication écrite :</b> - 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					<b>/ 8</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/ 40</b>

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Nom et signature de la commission d'interrogation	<b>/ 40</b>
	<b>/ 20</b>

Appréciation obligatoire notée au verso

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers**  
Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil

**2<sup>ème</sup> situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil**

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note reçue par le candidat /20

**Observations du jury :**

**1. Projet**

**2. Communication Orale**

**3. Communication Ecrite**

Nom et signature des examinateurs

-

-

# Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

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

Coefficient 4

1 <sup>ère</sup> phase : Présentation du dossier		Date :
2 <sup>e</sup> phase : Entretien		
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>		Durée 30 minutes
 Région académique NOUVELLE-AQUITAINE		Nom, Prénom du candidat :
Établissement :		
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	
<b>1. Rapport d'étonnement :</b>					
<b>Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b> - 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)					<b>/ 12</b>
<b>2. Diagnostic :</b>					
- 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 possible					<b>/ 20</b>

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<b>3. Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b>					
<b>Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)					<b>/ 24</b>
<b>4. Communication orale</b>					
- Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration pertinente de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Respect du temps - Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - Qualité de l'argumentation					<b>/ 14</b>
<b>5. Communication écrite</b>					
- 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					<b>/ 10</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/ 80</b>
<b>TOTAL /20</b>					<b>/ 20</b>

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant – Placez les croix au centre de chaque colonne



# ÉPREUVE E32

## Accueil au téléphone

Grilles et documents

## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

### Dossier de mise en situation

Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (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...	

## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

### Dossier de mise en situation

Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
<b>L'appelant</b>	<i>Nom, prénom, qualité, organisation</i>	
<b>Demande et résultats attendus</b>	<i>Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (ex : avoir un rendez-vous avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...)</i>	
<b>Historique des relations avec l'organisation</b>	<i>Repérage de l'importance du client, historique du problème posé...</i>	
<b>Attitude</b>	<i>Humeur, comportement, ton, sourire, ...</i>	
<b>Les tâches concernées</b>	<i>Description des tâches devant être réalisées par le candidat...</i>	



# Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF  Épreuve ponctuelle

Coefficient 2

## GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE

Durée 35 minutes maximum

Académie de Bordeaux  Région académique NOUVELLE-AQUITAINE	Etablissement :	Nom, Prénom du candidat :  N° du candidat :
--	-----------------	---

Composition de la commission d'interrogation :

-  
-

Date :

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

Épreuve ponctuelle

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note obtenue par le candidat

/20

Observations du jury

Nom et signature des examinateurs

-

-



# ÉPREUVE E33

## Accueil en face à face

Grilles et documents



<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	
<b>Sous épreuve E33 Accueil en face à face</b> <b>1<sup>ère</sup> situation d'évaluation</b>	
<b>CCF ou Épreuve ponctuelle</b>	
<b>Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....*</b>	
<b>Nom et Prénom du candidat</b>	<b>N° du candidat</b>
<b>Établissement de formation</b>	

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNÉE	
SITUATION	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <span style="float: right;">Date .....</span>
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 / externe), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.</i>
L'OBJET DE L'ÉCHANGE	<i>La nature de la demande (quoi ?) et les résultats attendus par l'appelant (pour quoi ?)</i>
DESCRIPTION DE L'ÉCHANGE	<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

\* Les élèves rempliront les différentes zones sans se préoccuper de la taille de la zone à remplir

## 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

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	
<b>Sous épreuve E33 : Accueil en face à face</b>	
<b>1<sup>ère</sup> situation d'évaluation</b>	
<b>CCF ou épreuve ponctuelle</b>	
<b>FICHE DE SCENARIO</b>	
<b>(À remettre au moment de l'accueil du candidat)</b>	
<b>Nom et Prénom du candidat</b>	<b>N° du candidat</b>
<b>Établissement de formation</b>	<b>Date</b>
Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous	
<b>Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission :</b>	<b>Fiche n°</b>
Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie	
<b>Contexte de l'accueil</b>	
<b>Consignes d'accueil</b>	
<b>Contexte de la situation</b> - Lieu - Temps	
<b>Acteurs</b>	<i>Qualification, demande, résultats attendus, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur...)</i>
<b>Événements pendant l'échange</b>	<i>Arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...</i>



## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face  
**GRILLE D'ÉVALUATION**  
 Contrôle en cours de formation

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

1<sup>ère</sup> situation : accueil en face à face

Coefficient 1

GRILLE D'ÉVALUATION – ÉPREUVE ORALE

Durée 20 minutes maximum

Académie de Bordeaux



Établissement :

Nom, prénom du candidat :

N° du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

-  
-

Date :

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<p><b>Situation choisie et modifiée par la commission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel</li> <li>- Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil</li> </ul>					/12
<p><b>Simulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures et des consignes</li> <li>- Qualité de l'attention portée au sens du service à l'image transmise</li> <li>- Adaptation, pertinence des interventions (fond)</li> <li>- Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés</li> <li>- Adaptation des comportements</li> <li>- Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie</li> <li>- Clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>					/16
<p><b>Entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs</li> <li>- Objectivité de l'analyse de la prestation</li> <li>- Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)</li> </ul>					/12
<p>Variété des domaines : pénaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport</li> <li>• la non couverture de l'accueil événementiel</li> </ul>			-2 -2		
<p>Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 ou 7</li> <li>• Moins de 6</li> <li>• Absence des 3 situations d'accueil</li> </ul>			-2 -4 -2 par situation manquante		
					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil – Relation Clients et Usagers</b>	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face	
Contrôle en cours de formation	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Etablissement de formation	
Membre de la commission d'interrogation	

<b>Note obtenue par le candidat</b>	<b>/20</b>
<b>Observations du jury</b>	

<b>Nom et signature des membres de la commission d'interrogation</b>  -  -
--

## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

GRILLE D'ÉVALUATION

Épreuve ponctuelle – Épreuve orale

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

Coefficient 2

Durée 25 minutes maximum

Académie de Bordeaux



Établissement :

Nom, prénom du candidat :

N° du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

-

-

Date :

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<p><b>Situation choisie et modifiée par la commission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel</li> <li>- Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil</li> </ul>					/08
<p><b>Simulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures et des consignes</li> <li>- Qualité de l'attention portée au sens du service à l'image transmise</li> <li>- Adaptation, pertinence des interventions (fond)</li> <li>- Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés</li> <li>- Adaptation des comportements</li> <li>- Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie</li> <li>- Clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>					/12
<p><b>Entretien</b></p> <p><b>Sur la prestation fournie (accueil en face à face)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs</li> <li>- Objectivité de l'analyse de la prestation</li> <li>- Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)</li> </ul> <p><b>Sur la pratique de l'accueil ( tâches réalisées et niveau de compétences acquises)</b></p>					/10  /10
<p>Variété des domaines : pénaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport -2</li> <li>• la non couverture de l'accueil événementiel -2</li> </ul>					
<p>Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 ou 7 -2</li> <li>• Moins de 6 -2</li> <li>• Absence des 3 situations d'accueil -2 par situation manquante</li> </ul>					
					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso





# Charte du jury

## BCP ARCU

# La charte du Jury ARCU

Voici quelques règles incontournables que l'enseignant ou le professionnel désigné comme jury doit impérativement suivre :

## En CCF :

- Veiller à la meilleure équité possible entre les candidats
- Avant la date butoir (fixée par l'équipe pédagogique en fonction de l'arrêt de saisi des notes et des contraintes de l'établissement) ne pas évaluer un élève s'il n'est pas prêt.
- Veiller à respecter les temps prévus pour chaque épreuve ainsi que les temps prévus pour la préparation
- Compléter méticuleusement chaque grille d'évaluation et conserver tout élément lié à cette évaluation

## En ponctuel :

- Ne faire aucune remarque au candidat quant à sa prestation ou sa tenue.
- Avoir à minima la même bienveillance que celle que l'on a avec ses propres élèves.
- Veiller à respecter les temps prévus pour chaque épreuve ainsi que les temps prévus pour la préparation

## Pour l'épreuve E31 :

- laisser au candidat la possibilité d'utiliser les documents et supports professionnels en relation avec son dossier

### Grille d'accompagnement pour l'élève sur la constitution du dossier E31 (CCF)

E31 : Analyse de la fonction d'accueil	Observations
<b>Présentation / Introduction</b>	
<b>Situation 1 (dossiers 1 et 2)</b>	
<b>Rapport d'étonnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 2 pages maximum</li> <li><input type="checkbox"/> Le contexte pro est en rapport avec le rapport d'étonnement</li> <li><input type="checkbox"/> La démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement est pertinente</li> <li><input type="checkbox"/> Le relevé des causes d'étonnement est pertinent</li> </ul>	
<b>Diagnostic de la fonction d'accueil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 4 pages maximum</li> <li><input type="checkbox"/> La présentation du contexte est de qualité</li> <li><input type="checkbox"/> Les ressources documentaires et contacts sont variés et de qualité</li> <li><input type="checkbox"/> Étendue du champ étudié</li> <li><input type="checkbox"/> Les indicateurs pour le diagnostic sont pertinents</li> <li><input type="checkbox"/> Les points forts et les points faibles ont été relevés</li> <li><input type="checkbox"/> La liste des améliorations possible est pertinente</li> </ul>	
<b>Situation 2 (dossier 3)</b>	
<b>Projet d'amélioration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Feuille de route</li> <li><input type="checkbox"/> 8 pages maximum (hors annexes)</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la structure</li> <li><input type="checkbox"/> Propositions argumentées de solutions</li> </ul>	

### Grille d'accompagnement pour l'élève sur la constitution du dossier E31 (Ponctuel)

E31 : Analyse de la fonction d'accueil et projet d'amélioration	Observations
<b>Rapport d'étonnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 2 pages maximum</li> <li><input type="checkbox"/> Le contexte pro est en rapport avec le rapport d'étonnement</li> <li><input type="checkbox"/> La démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement est pertinente</li> <li><input type="checkbox"/> Le relevé des causes d'étonnement est pertinent</li> </ul>	
<b>Diagnostic interne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 4 pages maximum</li> <li><input type="checkbox"/> La présentation du contexte est de qualité</li> <li><input type="checkbox"/> Les ressources documentaires et contacts sont variés et de qualité</li> <li><input type="checkbox"/> Étendue du champ étudié</li> <li><input type="checkbox"/> Les indicateurs pour le diagnostic sont pertinents</li> <li><input type="checkbox"/> Les points forts et les points faibles ont été relevés</li> <li><input type="checkbox"/> La liste des améliorations possible est pertinente</li> </ul>	
<b>Projet d'amélioration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Feuille de route</li> <li><input type="checkbox"/> 8 pages maximum</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la structure</li> <li><input type="checkbox"/> Propositions argumentées de solutions</li> </ul>	
<b>Qualités générales du dossier</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La structure en 3 parties est respectée</li> <li><input type="checkbox"/> Le dossier est aéré, la présentation est professionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> La rédaction est soignée et fluide, les règles grammaticales et orthographiques sont respectées</li> <li><input type="checkbox"/> Les outils bureautiques choisis sont pertinents</li> </ul>	