



# ACADÉMIE DE TOULOUSE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Rectorat  
Direction des Examens et Concours  
DEC 4  
[cecile.courrouyan@ac-toulouse.fr](mailto:cecile.courrouyan@ac-toulouse.fr)

Toulouse, le 26/10/2023

Téléphone : 05.36.25.71.40

75, rue Saint Roch CS 87703  
31077 TOULOUSE Cedex 4

## **GUIDE DU CANDIDAT INDIVIDUEL**

(CNED – salariés – ex-apprentis – ex-scolaires – ex-formation continue)

Modalités des épreuves

### **Baccalauréat professionnel**

**Métiers de l'accueil  
Session 2024**

#### **I. Calendrier des épreuves :**

-Les **épreuves écrites** se dérouleront à compter de la mi-juin 2024.

-Les dates des **épreuves pratiques et/ou orales** vous seront indiquées sur la convocation, laquelle vous parviendra courant du mois d'avril 2024.

#### **II. Centres d'examen – convocation :**

Les coordonnées des centres d'examen vous seront indiquées sur la convocation.

Vous devrez vous munir de cette convocation et d'une pièce d'identité pour pouvoir accéder aux salles d'examen et vous présenter **30 minutes** avant le début de chaque épreuve.

#### **III. Dossiers professionnels :**

**Vous trouverez ci-après des précisions relatives à la forme et au contenu des épreuves et dossiers professionnels :**

- U31 : Gestion de l'accueil Multicanal
- U32: Gestion de l'information et des prestations

Pour **chacune de ces épreuves**, vous devrez transmettre **impérativement** un dossier en **deux exemplaires** au centre d'examen désigné pour l'épreuve avant **le mardi 21 mai 2024, 17h00.**

**Attention : les dossiers de l'épreuve U31 et de l'épreuve U32 sont différents.**

#### **IV. Référentiel du diplôme :**

Toutes les précisions relatives à la forme et au contenu des épreuves sont disponibles sur le référentiel du diplôme.  
Consultation sur :

[www.ac-toulouse.fr](http://www.ac-toulouse.fr)

↳ rubrique examens et concours

↳ examens de l'enseignement professionnel → bac professionnel

➤ rubrique « en savoir plus » → accès aux référentiels  
et/ou

➤ guides d'information aux candidats individuels

#### **Règlement d'examen – candidats individuels**

#### **Baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil**

<b>EPREUVES</b>	<b>Unités</b>	<b>Coef</b>	<b>Mode</b>	<b>Durée</b>
<b><u>E.1. Epreuve scientifique et technique</u></b> ➤ Economie - droit ➤ Mathématiques	U11 U12	1 1	Ecrit Ecrit	2h30 1 h
<b><u>E.2/U2. Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</u></b>	U2	4	Ecrit	4 h
<b><u>E.3. Pratiques professionnelles liées à l'accueil</u></b> ➤ Gestion de l'accueil multicanal ➤ Gestion de l'information et des prestations ➤ Prévention santé environnement	U31 U32 U33	4 4 1	Oral Oral Ecrit	1h 30 min 2h
<b><u>E.4. Epreuve de langue vivante</u></b> ➤ Langue vivante A ➤ Langue vivante B	U41 U42	2 2	Oral Oral	1h/10 min 1h/10 min
<b><u>E.5. Epreuve de français - histoire-géographie - enseignement moral et civique</u></b> ➤ sous-épreuve E5-1: français ➤ sous-épreuve E5-2 : histoire, géographie, EMC	U51 U52	2,5 2,5	Ecrit Ecrit	2 h 30 2 h
<b><u>E.6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</u></b>	U6	1	écrit	1 h 30
<b><u>E.7 : Epreuve d'éducation physique et sportive</u></b>	U7	1	pratique	
<b><u>Epreuve facultative de langue vivante</u></b>	UF1		oral	20 min
<b><u>Epreuve facultative d'éducation physique et sportive</u></b>	UF2		pratique	

## DEFINITION DES EPREUVES

### U11 – ECONOMIE-DROIT

#### Finalités et objectifs

L'épreuve d'économie-droit des baccalauréats professionnels « tertiaires » a pour objectif d'évaluer, chez les candidats, le niveau de compréhension et d'analyse :

- de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine ;
- des contextes dans lesquels s'exercent les activités professionnelles caractéristiques du diplôme considéré.

#### Contenu

L'épreuve vise à évaluer les acquis des candidats en matière de connaissances et de compétences méthodologiques liées aux enseignements d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel.

#### Critères d'évaluation

Plus précisément, l'épreuve doit permettre de mesurer :

- l'acquisition d'un corpus de connaissances juridiques et économiques, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations ;
- la maîtrise de méthodes d'observation, d'interprétation et d'explicitation de situations professionnelles prenant appui sur ces connaissances ;
- la capacité à restituer les résultats de ces analyses sous forme écrite et/ou orale.

#### Modalités d'évaluation

#### **Épreuve écrite - Durée : 2 heures 30**

Le sujet porte sur une thématique donnée, il est constitué d'un dossier documentaire et d'un questionnaire. Il est demandé au candidat de réinvestir ses connaissances économiques et juridiques ainsi que des compétences méthodologiques notamment mobilisées dans le cadre de la réalisation des études, telles que définies dans le programme.

Le candidat est évalué sur sa capacité à traiter la thématique du sujet, à mettre en œuvre une démarche d'exploitation du dossier documentaire, à dégager des axes d'analyse, à argumenter et illustrer les réponses en se référant à la spécialité du baccalauréat professionnel présenté.

### U12 – MATHEMATIQUES

Cette sous-épreuve, d'une durée d'une heure, est notée sur 20 points.

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.

Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :

- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;
- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- présenter, communiquer un résultat.

Le sujet se compose de deux ou trois exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des capacités mentionnées dans le programme de terminale professionnelle. L'un des exercices comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des Tic (logiciels ou calculatrices).

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque

la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'exercice qui comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC est noté sur 10 points. Il permet d'apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser les capacités et connaissances du programme pour traiter un problème dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices. Il permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. La présentation de la résolution des questions nécessitant l'utilisation des TIC se fait en présence de l'examineur.

## **U2 – ANALYSE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À LA RELATION COMMERCIALE**

### **Épreuve écrite Durée 4 heures**

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas conçue à partir d'un contexte professionnel mettant en œuvre une ou plusieurs situation(s) caractéristiques liée(s) aux métiers de l'accueil dans leurs dimensions commerciales. Elle s'appuie sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution d'une problématique professionnelle et/ou au traitement des différentes questions

## **U31- GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL**

### **Epreuve orale : 40 min (présentation : 10 min / 10 min de mise en situation/entretien : 20 min)**

#### **Document d'appui**

Le dossier est composé de trois documents :

- 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)

**Il est transmis à la commission d'interrogation 8 jours au moins avant le déroulement de la sous-épreuve.**

#### **Déroulement de l'épreuve orale – durée 40 minutes plus 20 minutes de mise en loge**

##### **Avant l'interrogation**

- La commission d'interrogation sélectionne deux fiches du dossier.
- Une fiche-scénario de mise en situation d'accueil, établie selon le modèle présenté en annexe 3 de la circulaire nationale d'organisation, est renseignée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation.
- La fiche-scénario doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une situation choisie par la commission parmi les deux fiches décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat.
- Les changements apportés doivent modifier l'activité originale, en lui conservant un caractère réaliste, sans aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

##### **Préparation en loge : 20 minutes**

- La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-scénario qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de la situation choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier.
- 

##### **L'épreuve se déroule en trois phases :**

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des 2 fiches sélectionnées par la commission d'évaluation, sans être interrompu ;
- 10 minutes maximum de mise en situation d'accueil, à partir de l'une des 2 fiches sélectionnées ;
- 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. En fin d'interrogation la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation, proposée par la circulaire nationale d'organisation, et attribue une note sur 20.

Il importe de rappeler que le dossier support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

## U32- GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

### Epreuve pratique et orale : 30 min

#### Avant l'interrogation

- Le dossier support de la sous-épreuve U32 (cf infra) est mis à disposition de la commission d'interrogation pour en prendre connaissance.

#### L'épreuve se déroule en deux phases :

- 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.

Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

#### Document support de la sous-épreuve U32

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 »**. Ces situations seront retranscrites sous la forme de **3 fiches situation professionnelle** qui seront apportées obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve.

Elles doivent concerner les compétences liées à :

- la gestion de l'information,
- la gestion de prestations internes et externes,
- la contribution à la mise en œuvre de projet.

Une fiche peut couvrir un ou plusieurs de ces champs de compétences. Le modèle de fiche de situation professionnelle est fournie en annexe 7 de la circulaire nationale d'organisation.

**En l'absence de dossier et/ou de fiches de situation, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat**

## U34 – PREVENTION – SANTE - ENVIRONNEMENT

### Epreuve écrite de 2 heures.

L'épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences du candidat à :

- conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème ;
- analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident ;
- mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques ;
- proposer et justifier les mesures de prévention adaptées ;
- agir de façon efficace face à une situation d'urgence.

## E4 – LANGUES VIVANTES

Epreuve de langue vivante 1 (LVA) : U41

Epreuve de langue vivante 2 (LVB) : U42

Ces épreuves sont des épreuves écrites et orales.

### Epreuve orale

Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale.

**Durée de l'épreuve orale: 10 minutes**, sans préparation ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune.

- Partie 1 : **expression orale en continu**

La première partie vise à évaluer la compétence du candidat à prendre la parole de manière continue. Le sujet et le contenu de cette prise de parole relèvent du choix du candidat.

Le candidat présente et rend compte :

- soit d'un travail, d'un projet, d'un produit ou d'un service dont la réalisation, dans le cadre des enseignements généraux et/ou professionnels qu'il a suivis, a fait appel à une utilisation de la langue vivante étrangère ;
- soit d'une expérience professionnelle, tout particulièrement une expérience ayant fait appel à une utilisation de la langue vivante étrangère, que cette expérience ait été vécue en France ou dans le cadre d'une mobilité à l'étranger.

Cette épreuve ne vise pas à évaluer la compétence de lecture à haute voix : en conséquence, la prise de parole du candidat ne peut pas consister en la lecture d'un texte préalablement rédigé in extenso. Le candidat peut toutefois utiliser un sommaire, un plan, des mots clés. Il peut également présenter à l'évaluateur un document de nature iconographique (photographie, schéma, croquis, reproduction d'oeuvre d'art, etc.).

Ce support visuel peut en effet être nécessaire à l'illustration, voire indispensable à la compréhension de son propos sur le travail, projet, produit ou service qu'il a réalisé ou sur l'expérience professionnelle qu'il a vécue.

**Déroulement** : L'évaluateur invite le candidat à s'exprimer. Ce dernier dispose de 5 minutes maximum pour prendre la parole en langue vivante étrangère. Au cours de cette phase d'expression en continu, le candidat doit faire preuve de sa compétence à produire un discours en langue vivante étrangère. **L'évaluateur, quant à lui, reste en position d'écoute. Il laisse le candidat s'exprimer et veille à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.**

- Partie 2 : **expression orale en interaction**

La seconde partie vise à évaluer la compétence du candidat à interagir en langue vivante étrangère. A la suite de l'exposé du candidat, l'évaluateur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximale de 5 minutes.

**Déroulement** : Cet échange oral commence par prendre appui sur l'exposé du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires.

Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de sa compétence à s'exprimer et à communiquer spontanément.

**Dans l'hypothèse où le candidat ne s'est pas ou très peu exprimé dans le cadre de la première partie de l'épreuve (expression orale en continu), l'évaluateur ouvre, élargit et, si besoin, multiplie les objets sur lesquels peut porter l'échange conversationnel attendu.**

La note finale sur 20 points attribuée aux candidats au titre de l'épreuve obligatoire de langue vivante A et/ou B pour toutes les spécialités du baccalauréat professionnel est calculée en additionnant les notes des trois parties du premier temps d'évaluation et celles obtenues aux deux parties du second temps

### **Epreuve écrite**

Durée :1h

Cette épreuve comporte 3 items :

-1/Compréhension écrite

-2/Expression écrite

-3/Compréhension orale

#### **1/Compréhension écrite**

Cette évaluation prend appui **sur un document inconnu** ne comportant **pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 caractères, espaces compris)**, mis à la disposition des candidats et dont le degré de difficulté correspond au niveau du CECRL attendu pour les candidats concernés.

Ce document écrit - dont la thématique, **le sujet ou l'objet peuvent avoir un lien avec ceux du support de l'évaluation de la compréhension de l'oral** - a trait lui aussi à l'utilisation de la langue vivante étrangère dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne ou professionnelle. Il est **ancré dans la réalité du ou des pays** de la langue concernée et peut relever de genres différents :

- publicité
- extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire
- petite(s) annonce(s)

- courrier de nature professionnelle
- notice, mode d'emploi, etc.

Il peut être **informatif, descriptif** ou **narratif** ; il **peut comporter du dialogue**. Il est **authentique** (au sens technique du terme), c'est-à-dire **non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement**.

Il **peut être illustré**, voire éclairé par un élément iconographique (photographie, dessin, schéma, graphique, etc.). S'il est lié à un secteur d'activité professionnelle, il ne présente **pas un caractère excessif de spécialisation**.

## **2/Expression écrite/EE**

Pour cette évaluation, les candidats ont le **choix entre deux sujets d'expression**, tous deux **libellés en langue vivante étrangère**. **Les thématiques de ces deux sujets ne peuvent pas relever du même contexte d'utilisation** de la langue vivante étrangère. Si l'un a trait aux situations et actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne, l'autre se rapporte aux situations et actes de la vie professionnelle.

Ces sujets peuvent **présenter un lien thématique avec les documents supports de l'évaluation de la compréhension de l'oral et de la compréhension de l'écrit**.

**Déroulement et tâche demandée en EE au candidat :**

Les candidats sont invités à **rédiger, en langue vivante étrangère, un texte dont la longueur minimale attendue se situe entre 100 et 120 mots**.

Selon les sujets, les candidats peuvent être invités à **réagir à une problématique d'ordre général, à commenter une citation ou une affirmation, à répondre à un message écrit (lettre, courriel, post ou article de blog, etc.)** en langue vivante étrangère.

## **3/-Compréhension orale**

Cette évaluation prend appui sur un **document (enregistrement sonore ou vidéo)** d'une durée **n'excédant pas 1 minute 30** et dont le degré de difficulté correspond au niveau du CECRL attendu pour les candidats concernés. La thématique du document relève de l'utilisation de la langue vivante dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne ou professionnelle.

## **U51 – FRANCAIS**

### **Epreuve écrite : 2h30**

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3).

#### **Première partie : compétences de lecture (10 points)**

1) question portant sur le corpus : « présentation du corpus »

Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.

2) question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « analyse et interprétation »

Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.

#### **Deuxième partie : compétences d'écriture (10 points)**

Dans le libellé du sujet une question est posée en lien avec le corpus proposé en première partie. Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

## **U52 – HISTOIRE-GEOGRAPHIE- ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE**

### **Epreuve écrite : 2h00**

L'épreuve comporte 3 parties :

**Première partie (9 points)** : elle porte sur les sujets d'étude, soit d'histoire soit de géographie. Elle propose deux sujets au choix. Chaque sujet est composé d'une ou plusieurs questions et peut comporter un sujet documentaire.

**Deuxième partie (4 points)** : elle porte sur le programme d'éducation civique. Elle est composée d'une question et peut comporter un support documentaire.

**Troisième partie (7 points)** : elle porte sur la discipline qui n'est pas l'objet de la première partie. Elle consiste en une analyse de document(s) portant sur les situations d'un des sujets d'étude.

## E6 - EPREUVE D'ARTS APPLIQUES ET CULTURES ARTISTIQUES

### **Durée : 1 heure 30**

Le sujet pose une question simple à partir d'un ensemble documentaire limité (3 formats A4 maximum). Les documents relèvent des champs 1 : « appréhender son espace de vie », 2 : « construire son identité culturelle » et 3 : « élargir sa culture artistique » ; ils intègrent la dimension histoire des arts.

### **Critères d'évaluation :**

Le candidat choisi l'un des champs et doit montrer qu'il est capable :

- de situer une œuvre ou une production dans son contexte de création ;
- de porter un regard critique sur les références proposées ;
- de les commenter graphiquement et par écrit ;
- de proposer, sous forme graphique et écrite, une réponse argumentée à la question posée.

## U7 – EPREUVE D'EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009

L'annexe 2 de l'[arrêté du 15 juillet 2009](#) susvisé est rédigée ainsi qu'il suit :

« Liste des couples d'activités

La liste nationale des couples d'activités de l'épreuve obligatoire d'éducation physique et sportive pour les candidats qui sont évalués dans cette discipline en épreuve ponctuelle terminale aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles, est la suivante :

- gymnastique au sol et tennis de table ;
- demi-fond 3x500 et badminton ;
- demi-fond 3x500 et tennis de table ;
- gymnastique au sol et badminton ;
- badminton et sauvetage. » (Arrêté du 4 novembre 2013 – JO du 19 novembre 2013)

Les deux épreuves doivent être réalisées au cours d'une seule journée, sauf exception, pour un même candidat. La date est fixée par le Recteur. Chacune des deux épreuves est notée sur 20 points. Le total des points obtenus pour le couple d'épreuves est divisé par deux pour obtenir une note individuelle sur 20.

Depuis la session 2016, les candidats au baccalauréat professionnel peuvent présenter une épreuve facultative d'éducation physique et sportive. Pour ce faire, ils doivent choisir une activité parmi les 5 proposées (natation – danse – judo – tennis – rugby).

## ECT - EPREUVE DE CONTROLE

### **Epreuve orale :**

Les conditions d'accès à l'épreuve du second groupe sont modifiées à compter de la session 2022

Le candidat devra :

- Obtenir une moyenne générale comprise entre 8 et 9,99 sur 20 à l'ensemble des épreuves obligatoires.
- Obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves professionnelles du baccalauréat professionnel.

Cette épreuve orale comporte deux sous-épreuves portant sur les compétences évaluées par les épreuves obligatoires de la spécialité professionnelle.

- D'une part (sous épreuve 1), mathématiques ou physique chimie ou économie-gestion ou économie-droit ou prévention santé environnement selon la spécialité et,
- D'autre part (sous épreuve 2), français ou histoire-géographie et enseignement moral et civique

Au regard des résultats du 1<sup>er</sup> groupe, le candidat choisit, **pour chaque sous-épreuve**, la discipline sur laquelle il souhaite être interrogé.

Pour la sous épreuve 1, le choix est réalisé au moment de l'inscription à l'épreuve de contrôle parmi les disciplines qui font déjà l'objet d'une évaluation dans la spécialité du baccalauréat professionnel visé \* (cf règlement d'examen). Le choix est saisi dans Cyclades par l'établissement d'origine.

**Le candidat n'a aucun document à apporter** pour présenter l'une ou l'ou l'autre sous épreuve.



Chaque sous épreuve consiste en une interrogation d'une durée de 15 minutes précédée d'un temps de préparation de 15 minutes. L'épreuve débute par un exposé du candidat sans interruption de l'évaluateur d'une durée maximale de 5 minutes. L'examineur engage ensuite un échange avec le candidat, soit sur le même sujet soit en élargissant le champ de la réflexion sur d'autres parties du programme.

Chaque sous épreuve est notée sur 20 points et est affectée du coefficient de la sous-épreuve correspondante dans le règlement d'examen de la spécialité du baccalauréat professionnel concerné.

Concernant la sous-épreuve 2, les candidats **de toutes les spécialités professionnelles** ont le choix entre le français ou histoire géographie – Enseignement moral et civique. »