**BACCALAURÉAT MÉTIERS DE L’ACCUEIL**



**Ce cahier des charges a été réalisé sous l’impulsion de Mme Cathy Loyzance-Schott, IEN en économie-gestion de l’académie de Strasbourg.**

*MOLTINI-ZENDER Sylvie*

*RAPHENNE Marie-Josée*

*SCHEER Christiane*

*MICHEL Matthieu*

**Cahier des charges de l’évaluation**

**de la sous- épreuves**

**E.31**

**Sommaire**

[**Lexique** 3](#_Toc82707283)

[SOUS-ÉPREUVE E 31 : GESTION DE L’ACCUEIL MULTICANAL 4](#_Toc82707284)

[1. Introduction 4](#_Toc82707285)

[2. Finalité et objectifs de la sous-épreuve 4](#_Toc82707286)

[3. Contenu de la sous-épreuve 5](#_Toc82707287)

[4. Déroulement de la situation d’évaluation 5](#_Toc82707288)

[5. Communication des éléments d’évaluation au jury académique final 6](#_Toc82707289)

[6. Les recommandations pédagogiques académiques 6](#_Toc82707290)

[7. Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle 7](#_Toc82707291)

[8. Proposition non exhaustive de travaux professionnels (activités significatives) 8](#_Toc82707292)

[9. Grille nationale E31 11](#_Toc82707294)

[Annexe 1 11](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Groupe%20de%20travail/MA/Cahier%20des%20charges%20E31%20Métiers%20de%20l'accueil%20Final.docx#_Toc82707293)

[Annexe 1 suite 12](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Groupe%20de%20travail/MA/Cahier%20des%20charges%20E31%20Métiers%20de%20l'accueil%20Final.docx#_Toc82707295)

[10. Grille nationale d’aide au positionnement BLOC 1 13](#_Toc82707297)

[Annexe 2 13](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Groupe%20de%20travail/MA/Cahier%20des%20charges%20E31%20Métiers%20de%20l'accueil%20Final.docx#_Toc82707296)

[Annexe 2 suite 14](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Groupe%20de%20travail/MA/Cahier%20des%20charges%20E31%20Métiers%20de%20l'accueil%20Final.docx#_Toc82707298)



## **Lexique**

|  |  |
| --- | --- |
| **TERMES** | **SIGNIFICATIONS** |
| **Activités significatives** | Activités professionnelles réalisées par les élèves en classe  (évaluations, travaux pratiques, autres activités réalisées en centre de formation), en PFMP ou dans le cadre privé (association, club de sport, …). |
| **Fiche signalétique** | Document de présentation de l’organisation où le jeune effectue sa PFMP. Elle intègre des notions économiques, juridiques et professionnelles |
| **Fiche descriptive d’activité** | Document dans lequel le candidat décrit une activité significative qu’il a réalisée . Il s’agit de rendre compte d’une activité réalisée en entreprise, au lycée ou dans le cadre privé avec un retour réflexif. |
| **Fiche de synthèse du portfolio** | Document qui accompagne les activités significatives et qui présente les compétences et les résultats obtenus (les trames figurent dans le portfolio aux pages 6 et 8) |
| **Tableau de suivi des compétences** | Document de traçabilité permettant le suivi de l’acquisition des compétences de chaque candidat tout au long du cycle de formation. |
| **Portfolio** | Support numérique proposé par le candidat qui compile l’ensemble des travaux professionnels (activités significatives). |

# **SOUS-ÉPREUVE E 31 : GESTION DE L’ACCUEIL MULTICANAL**

**ÉPREUVE E3. PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES À L’ACCUEIL**

**SOUS-ÉPREUVE E 31 : GESTION DE L’ACCUEIL MULTICANAL**

**Unité 31 - Coefficient 4**

## Introduction

L’évaluation de la sous-épreuve E31 s’appuie sur l’ensemble des activités significatives qui relèvent du groupe de compétences 1 « Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil ». Elles permettront à la commission d’évaluation de positionner le candidat sur son degré d’acquisition et de maîtrise des compétences du cycle de formation.

Chaque activité significative suppose que le candidat ait renseigné la fiche de synthèse afférente (exemple de trame fournie dans le portfolio de compétences à la page 6).

La commission d’évaluation tiendra compte de la progression et des travaux rendus tout au long du cycle de formation.

Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences servira de référence pour renseigner la grille nationale certificative (annexe 1).

Il est fortement préconisé de s’appuyer sur l’onglet « Bilan certificatif  » figurant dans le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les positionnements finaux de la première à la terminale Ainsi, la commission d’évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l’aider au positionnement final de la sous-épreuve E31.

## Finalité et objectifs de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil ».

Rappel des critères d'évaluation

* 1. 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
* Les aléas sont repérés et gérés
  1. Prendre contact avec le public
* Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur
* Les salutations sont adaptées
  1. **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
  1. **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
  1. **Gérer les flux**
* Les indicateurs de mesure sont pertinents 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
  1. **Gérer les conflits**
* Les signes de tension sont repérés et permettent une anticipation claire de la gestion des conflits
* Les interactions permettent d’apaiser les éventuelles tensions
* Les solutions sont adaptées à la résolution de conflits et garantissent une gestion optimale de l’accueil

Ces compétences nécessitent la mobilisation de tout ou partie des savoirs associés listés dans le référentiel de certification.

## Contenu de la sous-épreuve

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences du bloc 1 « Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil ».

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir **des travaux professionnels du candidat** (activités significatives) réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le groupe de compétences 1 « Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil ».

L’observation ou le vécu peut porter sur des situations professionnelles d’accueil en face à face, d’accueil à distance par divers canaux ou de gestion de flux et de conflits.

## Déroulement de la situation d’évaluation

L’évaluation se déroule en milieu professionnel ; elle est conduite par le professionnel et l’enseignant ou formateur du candidat qui établissent conjointement l’évaluation.

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale.

**La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.**

## Communication des éléments d’évaluation au jury académique final

Le dossier d’évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

* la grille nationale certificative E31. Annexe 2 ;
* les attestations de périodes de formation en milieu professionnel

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note affectée du coefficient 4.

## Les recommandations pédagogiques académiques

Rappel : Le nombre de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio est à minima de :

* **4** en classe de seconde
* **4** en classe de première
* **4** en classe de terminale

Une variété de supports est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. Ce même enseignant **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi.**

## Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENDANT LE CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | |
| **Épreuve** | **Forme** | | **Durée/Période** | | **Lieu** | **Productions attendues** | **Qui ?** | **Supports d’évaluation ?** |
| **Épreuve E.3**  **sous- épreuve E.31** | **CCF**  Tous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 1, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le PORTEFOLIO | | Tout au long du cycle de formation | | En entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP  **et**  En centre de formation | * + - Cas °1 : Les activités professionnelles (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences     - Cas n°2. Les compétences travaillées lors des PFMP | Cas n°1 : Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel  **et**  Cas n°2 :Tuteur + Enseignant lors des PFMP | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation * Grille nationale d’aide au positionnement (annexe 2 ) |
| **À L’ISSUE DU CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | |
| **Épreuve** | **Forme** | **Coef.** | **Quand ?** | **Lieu** | | **Documents à produire** | **Qui ?** | **Quel support d’évaluation ?** |
| **ÉpreuveE.31**  **Évaluation finale** | **Évaluation finale** Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle. | **4** | Dernière période de formation en milieu professionnel | Dans l’organisation où se déroule la PFMP | | * + - Les attestations de PFMP     - Tableau de suivi des compétences complété * **Le Portfolio de compétences** complété par la candidat | Le tuteur et le professeur de spécialité | La grille nationale d’évaluation E.31 (annexe 1) |

## Proposition non exhaustive de travaux professionnels (activités significatives)

Toutes les activités significatives feront l’objet d’une fiche de synthèse présentant une analyse réflexive de la part du candidat. Tous les documents sont à compiler dans le portfolio. Les enseignants en charge du suivi de la formation veilleront à ce que les travaux prennent en compte l’aspect spiralaire.

|  |  |
| --- | --- |
| COMPÉTENCES | TYPES DE TRAVAUX |
| Les activités et les priorités sont repérées | * Liste de contrôle * Matrice d’Eisenhower * Infographie d’une journée-type * Diagramme de Gantt * Charte d’accueil * Procédure d’accueil |
| Les activités sont organisées et coordonnées avec l’équipe permettent leur réalisation fluide et efficace. | * Tableau de répartition des tâches * Planigramme * Planning |
| Repérer et gérer les aléas | * Liste de contrôle * Jeux de rôles * Fiche descriptive d’activité * Diagramme de Gantt |
| Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur | * Organigramme * Profil-type du visiteur * Zone de chalandise * Fiche descriptive d’activité * Scénario d’accueil d’un visiteur interne / externe / client / prospect |
| Les salutations sont adaptées | * Scénario d’accueil en présentiel ou à distance * Vidéo : jeux de rôles filmés * Copie-écran d’un SMS adressé à un client / prospect/ visiteur/patient/usager… * Impression d’un courriel envoyé * Copie-écran d’une conversation dans le Chat * Copie-écran d’une prise de contact via les réseaux sociaux |

|  |  |
| --- | --- |
| COMPÉTENCES | TYPE TRAVAUX |
| 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 | * Scénario d’accueil en présentiel et/ou à distance (téléphone, courriel, site web, application mobile, chat, agence en ligne) ou fiche descriptive d’activité * Vidéo : jeux de rôles filmés * Infographie des règles de confidentialité et d’éthique à respecter en général * Compte-rendu de PFMP : mise en œuvre du RGPD dans mon organisation, différents lieux réservés aux entretiens avec les clients, aménagements liés à la confidentialité… |
| Identifier et mobiliser les ressources utiles | * Organigramme hiérarchique * Tableau des missions de chaque salarié « qui fait quoi ? » * Procédures textuelles ou schématiques * Extrait du système d’information interne * Planning numérique partagé * Mémo pour l’accueil de visiteurs en situation de handicap * Flyer des produits et/ou services proposés (extrait de l’Intranet / du site Internet) |
| Apporter une réponse adaptée | * Présentation interactive du fonctionnement d’un *chatbot* d’une organisation * L’argumentaire SONCASE / tableau du CAP * Scénario écrit * Vidéo jeu de rôle * Fiche descriptive d’activité |
| Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement | * Rédaction d’un courriel : envoi de documentation * Vidéo d’une action d’accueil en événementiel (remise d’un plan, orientation des visiteurs) * Élaboration d’un devis (remis en face à face ou envoyé par courriel) * Formulaire d’inscription complété |
| Identifier les paramètres générant du flux | * Tableau récapitulatif des événements commerciaux / calendaires / exceptionnels * Tableau d’analyse de l’affluence (fiche de suivi des flux horaire quotidien / hebdomadaire / mensuel / annuel) * Élaboration d’un tableau d’affluence |
| Mesurer l'impact du flux sur l'attente | * Tableau d’analyse de l’affluence et du temps d’attente * Tableau du nombre de mécontentements enregistrés * Imprim ’écran du nombre de visiteurs |
| Repérer les signes de tensions générées par l'attente | * Analyse d’une vidéo * Analyse d’articles de presse * Analyse des commentaires clients sur Internet / réseaux sociaux * Création de petites saynètes dans différents milieux professionnels mettant en évidence l’ensemble des signes de tensions générés par l’attente |

|  |  |
| --- | --- |
| COMPÉTENCES | TYPE TRAVAUX |
| Accompagner l'attente du public | * Présentation interactive de l’accompagnement de l’attente du public en PFMP * Exposé de groupe sur les différentes solutions possibles pour optimiser le temps d’attente des clients Est-ce une activité significative ? * Proposer des solutions concrètes pour anticiper la formation des files d’attente (en présentiel et à distance) * Création d’une affiche d’information client pour éviter une attente inutile / d’une publication sur les réseaux sociaux… |
| Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente | * Matrice d’Eisenhower |
| Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit | * Exposé  « Comment anticiper les conflits et les éviter » * Fiche descriptive d’activité |
| Interagir pour désamorcer la tension, le conflit | * Jeux de rôles * Quiz « Gestion de conflit » * Fiches « Les bonnes attitudes à adopter » |
| Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | * Procédure de gestion des conflits * Création d’une infographie |

## Grille nationale E31

### Annexe 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 pertinents 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.*

### Annexe 1 suite

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** |

## Grille nationale d’aide au positionnement BLOC 1

### Annexe 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Novice** | **Débrouillé** | **Averti** | **Expert** |
| **1.1 Gérer simultanément les activités**  Recenser et prioriser les activités  Organiser ses activités en coordination avec l’équipe  Repérer et gérer les aléas | Réalise les activités/tâches sans ordre logique  N’arrive pas à identifier ni à prioriser (ou avec beaucoup de difficultés) les activités à conduire.  Organise très peu d’activités et éprouve des difficultés pour les coordonner avec l’équipe.  Repère aucun ou très peu d’aléas et ne sais pas les gérer. | Repère certaines activités mais ne sait pas (ou peu) les prioriser.  Organise les activités mais pas toujours en coordination avec l’équipe (ou coordonne les activités avec l’équipe mais sait partiellement les organiser)  Repère tous les aléas mais les gère mal (ou repère certains aléas mais sait les gérer) | Identifie, priorise et organise les activités en coordination avec l’équipe. Repère et gère les aléas | Identifie et priorise les activités, organise et coordonne les activités avec l’équipe, repère et gère les aléas afin d’assurer fluidité et efficacité dans leur réalisation. |
| **1.2. Prendre contact avec le public**  Identifier le public et repérer ses caractéristiques  Recevoir le visiteur | Repère partiellement les caractéristiques du public, ne sait pas situer le visiteur et le salue très succinctement/de façon inadapté | Repère en partie les caractéristiques du public et identifie approximativement le visiteur. Salue le visiteur mais de façon inadaptée/maladroite. | Repère les caractéristiques du public et situe correctement le visiteur. Salue le visiteur de façon adaptée. | Repère toutes les caractéristiques du public, situe parfaitement le visiteur et prend contact de façon professionnelle et efficace. |
| **1.3. Identifier la demande**  Appréhender la demande du public  Apprécier la complexité de la demande  Interagir pour préciser la demande. | Repère très partiellement la demande.  Écoute, questionnement et reformule de façon très partielle et n’arrive pas à identifier la demande.  Cerne très partiellement les besoins.  Respecte très partiellement les règles de confidentialité et d’éthique. | Repère la demande mais appréhende mal son niveau de complexité.  Identifie partiellement la demande car l’écoute, le questionnement, les échanges et reformulations sont approximatifs et ne permettent pas de cerner tous les besoins.  Prend en compte certaines règles de confidentialité et d’éthique. | Repère correctement le niveau de complexité de la demande.  Identifie la demande et cerne les besoins grâce à une écoute, un questionnement, des échanges et des reformulations adaptées.  Respecte les règles de confidentialité et d’éthique. | Repère parfaitement le niveau de complexité de la demande et comprend parfaitement les attentes du public.  Identifie et valide avec le visiteur la demande. Cerne ainsi parfaitement la demande.  Applique parfaitement les règles de confidentialité et d’éthique entraînant une confiance accrue du public. |

### Annexe 2 suite

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Novice** | **Débrouillé** | **Averti** | **Expert** |
| **1.4.** **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. | Mobilise très partiellement les informations, outils ou relais professionnels pour traiter la demande.  Coconstruit une réponse non satisfaisante car peu d’échanges pertinents et une intégration très approximative des procédures.  La réponse n’est pas adaptée à la demande.  N’utilise pas les ressources utiles pour traiter la demande | Mobilise certaines informations, outils ou relais pertinents pour traiter la demande ; mobilise certains moyens à mauvais escient.  Coconstruit une réponse incomplète : ne respecte pas les procédures (ou respecte les procédures mais les échanges sont insuffisants).  La réponse répond partiellement à la demande | Mobilise à bon escient les informations, outils ou relais professionnels pour traiter la demande.  Coconstruit une réponse claire et satisfaisante : les échanges sont pertinents et les procédures intégrées.  La réponse répond correctement à la demande. | Mobilise à bon escient les informations, outils ou relais professionnels pour traiter efficacement la demande.  Coconstruit une réponse claire, adaptée et satisfaisante garantissant la confiance du public et de la hiérarchie : les échanges sont très pertinents et les procédures parfaitement intégrées.  Satisfait pleinement le public par une réponse correcte à la demande. |
| **1.5 Gérer les flux**  Identifier les paramètres générant du flux  Mesurer l’impact du flux sur l’attente  Repérer les signes de tensions générées par l’attente  Accompagner l’attente du public  Hiérarchiser les activités pour organiser l’attente | Ne repère pas ou Repère des indicateurs de mesure peu pertinents et peu adaptés à l’ampleur du flux.  Repère et prend en compte très partiellement les signaux d’alerte.  Ne mène pas assez d’actions pour accompagner l’attente.  Mène une collaboration très partielle avec d’autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité). | Repère des indicateurs de mesure pertinents mais non adaptés à l’ampleur du flux.  Repère les signaux d’alerte mais les prend partiellement en compte.  Mène certaines actions pour accompagner l’attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée. | Repère des indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l’ampleur du flux.  Repère les signaux d’alerte et les prend en compte correctement.  Mène des actions efficaces pour accompagner l’attente, notamment en collaboration constructive avec d’autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité. | Repère des indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l’ampleur du flux qui contribuent à la gestion fluide des flux.  Repère les signaux d’alerte et les prend en compte pour une gestion fluide des flux.  Mène toutes les actions nécessaires pour accompagner l’attente, notamment en collaboration avec d’autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettant une gestion optimale de l’attente. |
| **1.6. 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. | Ne repère pas ou Repère très partiellement les signes de tension.  Interagit insuffisamment ou de façon peu pertinente pour arriver à apaiser les tensions.  Retient des solutions peu adaptées à la résolution des conflits. | Repère certains signes de tension et interagit afin d’apaiser partiellement les tensions.  Retient des solutions partiellement adaptées à la résolution des conflits | Repère les signes de tension.  Sait interagir pertinemment pour apaiser les tensions.  Retient des solutions adaptées à la résolution des conflits | Repère les signes de tension permettant d’anticiper clairement la gestion des conflits. Sait interagir pertinemment pour apaiser les tensions et pour préserver de conflits ultérieurs.  Retient des solutions adaptées à la résolution des conflits garantissent une gestion optimale de l’accueil. |