**MÉTIERS DE L’ACCUEIL**



**PREMIÈRE ET TERMINALE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prénom** | **NOM** |
|  |  |
| **Année scolaire** | |
|  | |

Logo établissement

**LIVRET DE SUIVI**

**DES PÉRIODES DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**SOMMAIRE**

[RÔLE DU TUTEUR 2](#_Toc113971222)

[OBJECTIFS DU LIVRET 2](#_Toc113971223)

[MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP 3](#_Toc113971224)

[PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE 4](#_Toc113971225)

[DÉROULEMENT DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 5](#_Toc113971226)

[**FINALITÉS DES PFMP BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « MÉTIERS DE L’ACCUEIL »** 5](#_Toc113971227)

[**PROPOSITION D’ORGANISATION DES PFMP** 6](#_Toc113971228)

[GRILLE DE POSITIONNEMENT DES COMPÉTENCES MÉTIERS DE L’ACCUEIL BLOC 1 7](#_Toc113971229)

[Annexe 1 7](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971230)

[GRILLE DE POSITIONNEMENT DES COMPÉTENCES MÉTIERS DE L’ACCUEIL BLOC 2 8](#_Toc113971231)

[Annexe 1 suite 8](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971232)

[BILAN DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DES BLOCS 1 ET 2- 9](#_Toc113971233)

[Annexe 2 9](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971234)

[INDICATEURS D’AIDE AU POSITIONNEMENT BLOC 1 10](#_Toc113971235)

[Aide bloc 1 10](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971236)

[Aide bloc 1 suite 11](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971237)

[INDICATEURS D’AIDE AU POSITIONNEMENT BLOC 2 12](#_Toc113971238)

[Aide bloc 2 12](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971239)

[Aide bloc 2 suite 13](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971240)

[GRILLE DE POSITIONNEMENT FORMATIVE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SAVOIR-ÊTRE 14](#_Toc113971241)

[Annexe 3 14](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971242)

[**GRILLE NATIONALE E.31** 15](#_Toc113971243)

[Annexe 4 15](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971244)

[Annexe 4 suite 16](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971245)

[**GRILLE NATIONALE E.32** 17](#_Toc113971246)

[Annexe 5 17](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971247)

[Annexe 5 suite 18](https://d.docs.live.net/47ce02d555c08780/Documents%20BAC%20et%20CAP/Métiers%20de%20l'Accueil/Documents%20académiques/Livret%20PFMP%20MA%202023.docx#_Toc113971248)

[TABLEAU DE SUIVI DES PRÉSENCES EN PFMP 19](#_Toc113971249)

# RÔLE DU TUTEUR

**Le tuteur joue un rôle déterminant d’accompagnement dans la formation du jeune****.**

* **ACCUEILLIR** et **INTÉGRER** le stagiaire :
* dans l’équipe commerciale,
* à son poste de travail (définition du cadre et des missions du stage).
* **AIDER** et **ACCOMPAGNER** le stagiaire :

* à rassembler les éléments pour réaliser les activités négociées avec

l’équipe pédagogique.

* **FORMER** et **TRANSMETTRE SON MÉTIER :**
* conseil et vente,
* fidélisation et développement de la relation client.
* **VALIDER** et **ÉVALUER.**

# OBJECTIFS DU LIVRET

* **Informer :**
* L’élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,
* Le tuteur sur le parcours de formation de l’apprenant, de façon à ce qu’il propose des activités adaptées aux compétences à acquérir,
* L’enseignant de spécialité, afin qu’il adapte son enseignement à chaque élève compte tenu du degré d’acquisition des compétences.
* **Dialoguer avec :**
* Le tuteur sur les activités réalisées par l’élève en milieu professionnel,
* L’élève sur l’évolution de son parcours professionnel.
* **Évaluer** les compétences et attitudes professionnelles.

# MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Quand ? | **En amont de la PFMP N° 3, 4, 5 et 6**  ***(ou lors de la 1ère semaine de la PFMP 3, 4, 5 et 6)*** | **Dernière semaine** | | |
| **de la PFMP N° 3 et 4** | **de la PFMP N° 5 et 6** | **de la PFMP N° 6** |
| Quoi | **Visite de négociation des compétences à travailler**  **Annexe 1**  **Présentation des attitudes professionnelles**  **(toutes sont à mobiliser à chaque PFMP)**  **Annexe 3** | **Positionnement** des compétences et des attitudes professionnelles  **Annexe 1**  **Annexe 2 (bilan)**  **Annexe 3** | **Positionnement** des compétences et des attitudes professionnelles  **Annexe 1**  **Annexe 2 (bilan)**  **Annexe 3** | **Positionnement** des compétences et des attitudes professionnelles  **Annexe 1**  **Annexe 2 (bilan)**  **Annexe 3**  **+**  **Évaluation certificative sous-épreuve E31** |
| Qui | **À effectuer en présentiel**  Professeur d’enseignement professionnel  **ou**  Binôme de l’équipe pédagogique  (Professeur d’enseignement professionnel  et d’enseignement général) | **À effectuer en présentiel**  Professeur d’enseignement général  **ou**  Binôme de l’équipe pédagogique  (Professeur d’enseignement professionnel  et d’enseignement général) | **À effectuer en présentiel**  Professeur d’enseignement professionnel  **ou**  Binôme de l’équipe pédagogique  (Professeur d’enseignement professionnel  et d’enseignement général) | Professeur d’enseignement professionnel  +  Tuteur |
| Comment ? | Le professeur explique :   * les compétences à travailler, * les attitudes professionnelles et savoir-être à adopter.   **Annexe 1**  **Annexe 3** | Le professeur et le tuteur complètent les annexes suivantes :   * la grille de positionnement des compétences des blocs 1 et 2 et 3 (**Annexe 1**) * le bilan de la PFMP (**Annexe 2**) * la grille de positionnement des attitudes professionnelles et des savoir-être (**Annexe 3**) * le tableau de suivi de présence (**Annexe 4**) | Le professeur et le tuteur complètent les annexes suivantes :   * la grille de positionnement des compétences des blocs 1 et 2 et 3 (**Annexe 1**) * le bilan de la PFMP (**Annexe 2**) * la grille de positionnement des attitudes professionnelles et des savoir-être (**Annexe 3**) * le tableau de suivi de présence (**Annexe 4**) | Le professeur d’enseignement professionnel et le tuteur complètent les annexes suivantes :   * la grille de positionnement des compétences des blocs 1 et 2 (**Annexe 1**) * le bilan de la PFMP (**Annexe 2**) * la grille de positionnement des attitudes professionnelles et des savoir-être (**Annexe 3**) * le tableau de suivi de présence (**Annexe 4**)   **+**   * la grille E31 nationale E31 |

# PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE

|  |  |
| --- | --- |
| **Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT) :** | |
| Nom |  |
| Téléphone direct |  |
| Mail |  |
| Professeur(s) référent(s) | |
| Nom |  |
| Téléphone |  |
| Mail |  |
| Professeur en charge des matières professionnelles | |
| Nom |  |
| Téléphone |  |
| Mail |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Emetteur | Contact | Procédure | Documents  éventuels |
| Absence ou retard | Élève | Tuteur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles  et Technologiques  (DDFPT) | Dès la 1ère absence ou retard | Justificatif  des parents  ou  Certificat médical le cas échéant |
| Accident | Tuteur | Proviseur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles  et Technologiques  (DDFPT) | Immédiatement | Déclaration d’accident  sous 48 h  au proviseur |
| Difficultés lors  de la PFMP | Tuteur  et/ou  Élève | Professeur principal  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles  et Technologiques  (DDFPT) | Courriel avec numéro de téléphone de contact |  |

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le chef d’établissement proposera un avenant à la convention**

# DÉROULEMENT DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

## **FINALITÉS DES PFMP BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « MÉTIERS DE L’ACCUEIL »**

Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel font partie intégrante de la formation sur l'ensemble du cycle, indispensables pour mener au diplôme.

L'élève est amené à s'intégrer dans une équipe, à participer activement aux activités de l'organisation et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur.

Ces PFMP sont des moments de formation **complémentaires** au temps de formation en établissement.

Les activités confiées à l'élève pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) doivent converger vers l'acquisition de compétences professionnelles, de codes sociaux et la professionnalisation progressive de l'apprenant et ainsi permettre un positionnement des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 3 du référentiel de certification :

* **Bloc de compétences 1 :** Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
* **Bloc de compétences 2** : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
* **Bloc de compétences 3** : Gérer la relation commerciale non évalué dans le cadre des épreuves E31 et E32. Ce bloc de compétences est formatif. Il permet aux apprenants d’acquérir les compétences relatives à l’épreuve E2.

**Les objectifs de ces Périodes de Formation en Milieu Professionnel :**

Développer et acquérir des compétences professionnelles spécifiques aux métiers de l’accueil dans des situations courantes, plus complexes qu'en classe de seconde, afin de pouvoir les approfondir en classe de terminale dans des situations critiques.

## **PROPOSITION D’ORGANISATION DES PFMP**

Classe de premiÈre et terminale « MÉTIERS DE L'accueil »

Les 3 années de formation professionnelle sont découpées en semestres, intégrant **22 semaines de PFMP** au total (Périodes de Formation en Milieu Professionnel), dont **8 semaines** en classe de **première** et **8 semaines** en classe de terminale.

**BAC PRO :**

**MÉTIERS**

**DE L’ACCUEIL**

**TERMINALE**

**PREMIÈRE**

**SECONDE**

**6 semaines**

**de PFMP**

**8 semaines**

**de PFMP**

**8 semaines**

**de PFMP**

**PREMIÈRE ET TERMINALE PROFESSIONNELLE "MÉTIERS DE L'ACCUEIL"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DURÉE** | **ORGANISATION** | **LIEUX** |
| **PREMIÈRE** | | |
| 8 semaines au total | 2 x 4 semaines | Organisations publiques ou privées : mairie, collectivité territoriale, CPAM, CAF, associations, entreprises (flux physique ou numérique de clientèle), grandes surfaces, etc… |
| **TERMINALE** | | |
| 8 semaines au total | 2 x 4 semaines | Organisations publiques ou privées (*identiques à celles citées ci-dessus)*  L'élève reste dans la même organisation lors des deux PFMP de terminale |

**Dénominations des métiers pouvant être rencontrés :** Chargé(e) d’accueil, Agent(e) d’accueil, Agent(e) d’accueil et d’information, Hôte(sse) d’accueil, Technicien(ne) d’accueil, Hôte(sse) événementiel, Standardiste, Téléopérateur/trice, Téléconseiller/ère, Réceptionniste, Agent(e) d’escale.

# GRILLE DE POSITIONNEMENT DES COMPÉTENCES MÉTIERS DE L’ACCUEIL BLOC 1

## Annexe 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES DU DIPLÔME** | **P3** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P4** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P5** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P6** | Niveau de  Compétences atteint | | | |
| **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* |
| BLOC N° 1 : Gestion de l’accueil multicanal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * 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* * *Repérer et gérer les aléas* | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 |
| **1.2 Prendre contact avec le public**   * *Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur* * *Les salutations sont adaptées* | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 |
| **1.3 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* | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 |
| **1.4 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* | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 |
| **1.5 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* | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆  🗆 |
| **1.6 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 \*NE : non évaluable (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

# GRILLE DE POSITIONNEMENT DES COMPÉTENCES MÉTIERS DE L’ACCUEIL BLOC 2

## Annexe 1 suite

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES DU DIPLÔME** | **P3** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P4** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P5** | Niveau de  Compétences atteint | | | | **P6** | Niveau de  Compétences atteint | | | |
| **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE1** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* |
| BLOC N° 2 : Gestion de l’information et des prestations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1. Gérer l’information**   * *Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation* * *Le système d’information est utilisé de manière efficace* * *Le compte rendu d’activités permet la continuité du service et le suivi de l’activité* | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 |
| **2.2 Gérer des prestations internes et externes**   * *Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée* * *La qualité de la prestation est évaluée et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives* | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 | 🗆  🗆 |
| **2.3. Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil**   * *L’action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet* * *La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante* * *Les points forts et les points faibles d’amélioration sont repérés et communiqués formellement* | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 | 🗆  🗆  🗆 |
| \*1 : non maîtrisé \*2 : insuffisamment maîtrisé \*3 : maîtrisé \*4 : Bien maîtrisé \*NE : non évaluable (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

# BILAN DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DES BLOCS 1 ET 2-

## Annexe 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **Appréciations** |  |  |  |  |
| **Axes de progrès** |  |  |  |  |
| **Organisme d’accueil (cachet)** |  |  |  |  |
| **Nom et fonction du tuteur (émargement)** |  |  |  |  |
| **Nom des professeur chargé du suivi (émargement)** |  |  |  |  |
| **Professeur chargé de la négociation des activités (émargement)** |  |  |  |  |

# INDICATEURS D’AIDE AU POSITIONNEMENT BLOC 1

## Aide bloc 1

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

## Aide bloc 1 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. |

# INDICATEURS D’AIDE AU POSITIONNEMENT BLOC 2

## Aide bloc 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Novice** | **Débrouillé** | **Averti** | **Expert** |
| **2.1 Gérer l’information**  Repérer les sources d’information  Contrôler l’information  Actualiser une base de données  Sélectionner l’information utile au service  Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service  Rendre compte de l’activité | Ne recueille pas ou Recueille des informations peu pertinentes, peu fiables et peu utiles.  N’utilise pas le système d’information à bon escient pour permettre une gestion satisfaisante de l’information.  Ne rend pas ou peu compte de l’activité, ce qui ne permet pas une continuité satisfaisante du service ni un suivi correct de l’activité. | Recueille certaines informations pertinentes, fiables et utiles à l’organisation.  Utilise partiellement le système d’information pour permettre une gestion satisfaisante de l’information.  Rend partiellement compte de l’activité, ce qui permet une continuité peu satisfaisante du service et du suivi de l’activité. | Recueille des informations pertinentes, fiables et utiles à l’organisation.  Utilise efficacement le système d’information pour permettre une gestion satisfaisante de l’information.  Rend compte de l’activité, ce qui permet une continuité satisfaisante du service et du suivi de l’activité. | Recueille des informations pertinentes, fiables et utiles à l’organisation permettant une gestion optimale de la situation.  Utilise parfaitement le système d’information pour permettre une gestion optimale de l’information.  Rend pleinement compte de l’activité, ce qui permet une continuité du service et du suivi de l’activité garantissant la satisfaction des acteurs de l’organisation. |
| **2.2 Gérer des prestations internes et externes**  Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil  Formaliser une demande et/ou une offre de prestations  Assurer le suivi d’une prestation  Mesurer la qualité des prestations et proposer d’éventuelles améliorations | N’identifie pas ou Identifie très partiellement les besoins en prestation et apporte une réponse non adaptée.  Evalue très partiellement la qualité de la prestation et ne fait pas l’objet de mesures correctives. | Identifie approximativement les besoins en prestation et apporte une réponse partiellement adaptée.  Evalue la qualité de la prestation mais ne fait pas l’objet de mesures corrective / Evalue partiellement la qualité de la prestation et fait l’objet de mesures correctives partielles. | Identifie les besoins en prestation et apporte une réponse adaptée.  Evalue correctement la qualité de la prestation et sait proposer, le cas échéant, des mesures correctives pertinentes. | Identifie correctement les besoins en prestation et apporte une réponse adaptée permettant une gestion optimale des prestations internes et externes.  Evalue correctement la qualité de la prestation et sait proposer, le cas échéant, des mesures correctives permettant une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures. |

## Aide bloc 2 suite

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil**  L’action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet  La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante  Les points forts et les points faibles d’amélioration sont repérés et communiqués formellement | Ne repère pas les enjeux du projet  Mène une action qui répond très partiellement aux enjeux du projet.  Coordonne de façon très limitée le projet entre les acteurs impliqués ce qui ne permet pas une action performante.  Repère très partiellement les points forts et les points d’amélioration et ne sait pas les communiquer formellement. | Mène une action qui répond de manière approximative aux enjeux du projet.  Coordonne de façon limitée le projet entre les acteurs impliqués ce qui permet une action partiellement efficace.  Repère les points forts et points d’amélioration mais ne sait pas les communiquer formellement / Certains points forts et/ou d’améliorations sont repérés et formellement communiqués. | Sait mener une action qui répond correctement aux enjeux du projet.  Coordonne pertinemment le projet entre les acteurs impliqués ce qui garantit une action performante.  Repère correctement les points forts et les points d’amélioration et sait les communiquer formellement. | Sait mener une action qui répond correctement aux enjeux du projet et nourrit sa mise en œuvre.  Coordonne parfaitement le projet entre les acteurs impliqués ce qui garantit une action efficace de l’ensemble du projet.  Repère correctement tous les points forts et les points d’amélioration et les communique formellement permettant ainsi une mise en œuvre optimale, présente et future, des projets liés à l’accueil. |

# GRILLE DE POSITIONNEMENT FORMATIVE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SAVOIR-ÊTRE

## Annexe 3

**Première et Terminale professionnelle - Métiers de l’Accueil**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Première** | | | | | | | | | | **Terminale** | | | | | | | | | |
|  | **PFMP 3** | | | | | **PFMP 4** | | | | | **PFMP 5** | | | | | **PFMP 6** | | | | |
| ***Observation :***  ***Toutes les attitudes sont à évaluer à chaque PFMP***  **tout** | Niveau de maîtrise | | | | | Niveau de maîtrise | | | | | Niveau de maîtrise | | | | | Niveau de maîtrise | | | | |
| **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | **NE\*** | **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | **NE\*** | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE**\* | **1**\* | **2**\* | **3**\* | **4**\* | **NE**\* |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Communiquer de façon professionnelle | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Faire preuve de curiosité professionnelle | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Effectuer son travail en respectant les consignes | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| S’intégrer au sein de l’équipe | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| Garder la maîtrise de soi | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |

\*1 : non maîtrisé \*2 : insuffisamment maîtrisé \*3 : maîtrisé \*4 : Bien maîtrisé \*NE : non évaluable

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : |

# 

## **GRILLE NATIONALE E.31**

### Annexe 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 4 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 E.32**

### Annexe 5

1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Académie | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **MÉTIERS DE L’ACCUEIL - SESSION 2022**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **Contrôle en cours de formation** | | | | | |
| **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations** | | | | | | |
| N° d’inscription | NOM et Prénom du candidat | Établissement de formation | | | | |
|  |  |  | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Gérer l’information** | | |  |  |  |  |
| Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation | | |  |  |  |  |
| Le système d’information est utilisé de manière efficace | | |  |  |  |  |
| Le compte rendu d’activités permet la continuité du service et le suivi de l’activité | | |  |  |  |  |
| **Gérer des prestations internes et externes** | | |  |  |  |  |
| Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée | | |  |  |  |  |
| La qualité de la prestation est évaluée et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives | | |  |  |  |  |
| **Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil** | | |  |  |  |  |
| L’action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet | | |  |  |  |  |
| La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante | | |  |  |  |  |
| Les points forts et les points faibles d’amélioration sont repérés et communiqués formellement | | |  |  |  |  |

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 5 suite

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **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** |

# TABLEAU DE SUIVI DES PRÉSENCES EN PFMP

## Annexe 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PREMIÈRE** | | **TERMINALE** | |
|  | **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **Période** | Du ………………………  Au ……………………………… | Du ………………………  Au …………………………… | Du ………………………  Au …………………………… | Du ………………………  Au …………………………… |
| **Retard(s)** | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Absence(s)**  *Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique et à l’établissement d’un avenant à la convention initiale* | Flèche Noire avec ombre vers le coin droit inférieur PNG transparents -  StickPNGDate(s) et motif(s) : | Flèche Noire avec ombre vers le coin droit inférieur PNG transparents -  StickPNGDate(s) et motif(s) : | Flèche Noire avec ombre vers le coin droit inférieur PNG transparents -  StickPNGDate(s) et motif(s) : | Flèche Noire avec ombre vers le coin droit inférieur PNG transparents -  StickPNGDate(s) et motif(s) : |
| **Rattrapages** | Nombre de jours et dates : | Nombre de jours et dates : | Nombre de jours et dates : | Flèche Noire avec ombre vers le coin droit inférieur PNG transparents -  StickPNGNombre de jours et dates : |
| **Signature du tuteur et cachet de l’entreprise** |  |  |  |  |
| **Nom et signature de l’enseignant chargé du suivi** |  |  |  |  |