Baccalauréat professionnel Accueil Relation Clients et Usagers

E3. Environnement professionnel

Sous-épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

(situation n° 1 et 2 - Coefficient 2 + 2)

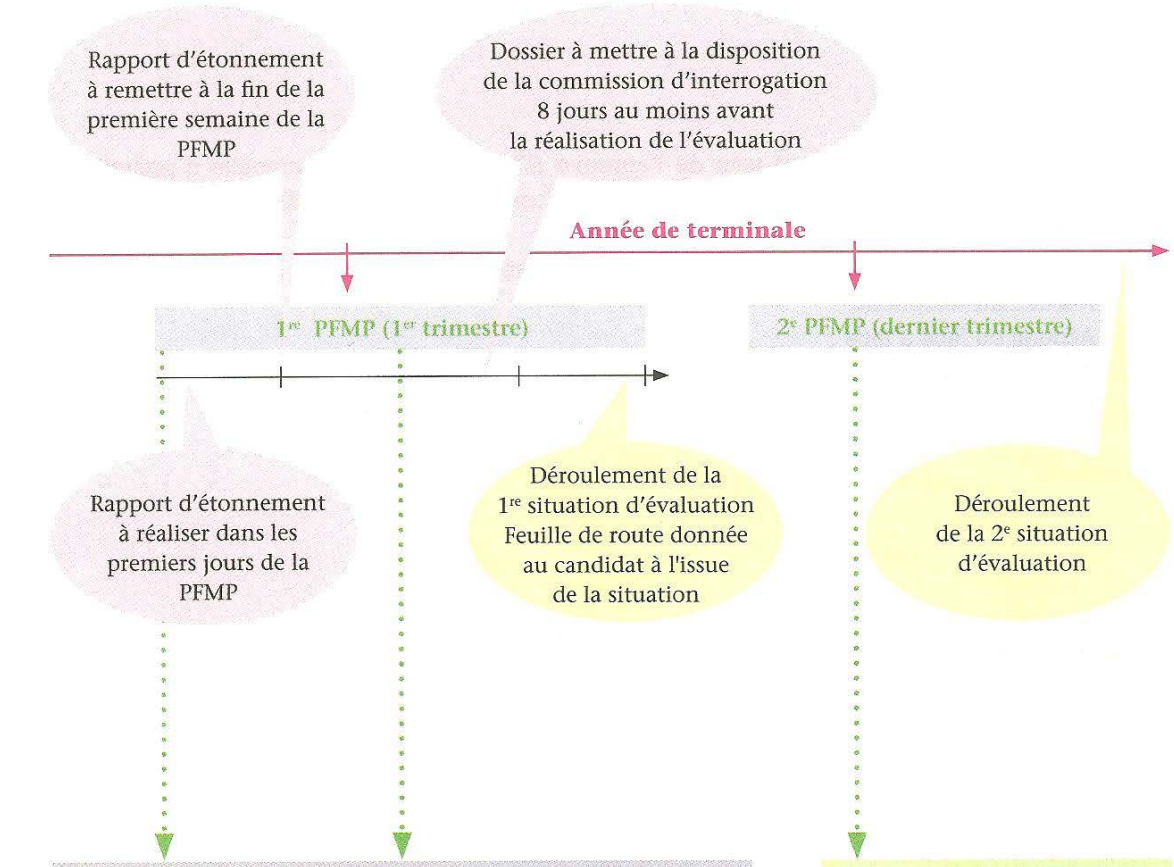
Alain Téfaine - octobre 2010

Sous-épreuve E31 - Analyse de la fonction d'accueil et projet d'amélioration
Coefficient 4

Organisation des épreuves (2 situations d'évaluations sur l'année de terminale)

1 La présentation générale de la sous-épreuve

La sous-épreuve E31 comporte deux situations d'évaluation, chacune affectée d'un coefficient 2. La durée de chacune de ces situations, qui se déroulent à l'oral, est de 30 minutes maximum.



DOSSIER

Rapport d'étonnement de 2 pages maximum

Diagnostic interne de la fonction accueil de 4 pages maximum

- Présentation du contexte général de la fonction accueil.
- Démarche adoptée (documentation consultée, personnes sollicitées, visites extérieures réalisées...).
- Points forts et points faibles de la fonction accueil.
- Liste d'améliorations possibles.

Projet d'amélioration de la fonction accueil de 8 pages maximum hors annexes

- Présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel.
- Préconisation de solutions alternatives et complémentaires.
- Proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions.

Respect des règles de présentation professionnelle.

Epreuve en CCF

E31. Sous-épreuve - Diagnostic de la fonction accueil

Situation n° 1.

Epreuve orale : réaliser un diagnostic

(oral sur le lieu de PFMP)

Finalités et modalités

Baccalauréat professionnel Accueil

(Relation Clients et Usagers)

Sous-épreuve E31 - Diagnostic de la fonction accueil - situation n° 1.
Diagnostic de la fonction accueil
Unité 31 - Coefficient 2

I. Finalités et contenus

SITUATION 1 : Diagnostic de la fonction accueil

	Référentiel	Commentaires
MODALITÉS	Épreuve orale	
PÉRIODE	Premier trimestre de l'année de terminale De préférence sur le lieu de la PFMP	Le rapport d'étonnement est rédigé dans les premiers jours de la PFMP et remis au tuteur à la fin de la 1ère semaine par le candidat. Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve.
COEFFICIENT	2	
COMMISSION D'INTERROGATION	Un professionnel & le professeur de la spécialité	Le professionnel retenu est de préférence le tuteur du candidat
DURÉE	30 minutes	
DÉROULEMENT	**1ère phase** (10 minutes maximum). Le candidat présente le rapport d'étonnement et le diagnostic qu'il a rédigés. Cette présentation débouche sur des propositions de pistes de projet. **2ème phase** (20 minutes maximum). Entretien qui vise à éclairer la commission d'évaluation sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat	
SUPPORT DE L'ÉPREUVE : **DOSSIER DU CANDIDAT**	Le dossier est composé : **A° D'un rapport d'étonnement (2 pages maximum)** : Conçu par le candidat, il résulte d'observations personnelles, exercées alors qu'il était en période de formation en milieu professionnel. Il permet d'apporter un regard nouveau sur l'organisation. Ce rapport se décompose en 3 parties : ☛ **1° L'observation** : le rapport présente les protagonistes, le lieu, le moment, cherche à éclaircir la situation. Le rapport d'étonnement se doit d'être spontané, il reflète la première impression du rédacteur. Il n'est en rien un rapport technique. ☛ **2° L'analyse** : L'analyse est personnelle, les propos sont argumentés et documentés. Le rédacteur se pose les questions classiques : QQOQCP. ☛ **3° La conclusion** : le rédacteur peut poser une ou des solutions au problème. En tout état de cause, il doit inciter le lecteur à s'interroger et à chercher des solutions. **B° D'un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum)** Ce diagnostic présente le contexte général de la fonction accueil de l'organisation dans laquelle le candidat effectue sa PFMP, la démarche adoptée (personnes sollicitées, documentation consultée…). Il fait apparaître les points forts et les points faibles de la fonction accueil et propose une liste d'améliorations possibles.	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation

Epreuve en CCF
E31.
Sous-épreuve - situation n° 1.
Diagnostic de l'accueil en PFMP
(travaux à faire par l'élève)

Supports de l'épreuve

(travaux à rédiger par les élèves au cours de la première PFMP de Terminale)

Baccalauréat professionnel Accueil

(Relation Clients et Usagers)

Annexe 1. Eléments pour aider les élèves à la rédaction du rapport d'étonnement

☛ Article 1. Le rapport d'étonnement selon "Yellow ideas"

(Source : http://www.yellowideas.com/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=91&lang=fr)

Le rapport d'étonnement est un outil de management des ressources humaines qui vise à

- **intégrer les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise**
- **mettre en avant l'importance de la créativité dans l'entreprise**
- **aiguiser la curiosité et la capacité d'étonnement des nouveaux**
- **et profiter de leur regard neuf pour découvrir de nouvelles idées.**

Le principe

Au cours de sa première période de PFMP de terminale, l'élève est invité à rédiger un rapport d'étonnement à l'attention de son supérieur direct, de son parrain / sa marraine éventuel(le) et de la direction du personnel.

L'approche

① Avant sa première journée dans l'entreprise ou l'établissement, l'élève est informé qu'un rapport d'étonnement lui est demandé. Un dossier pratique expliquant la démarche lui est proposé.

② Régulièrement, ses supérieurs lui rappellent l'importance de la créativité, de la curiosité, de l'art de poser les bonnes (et les surprenantes !) questions. Ils l'invitent à tenir au jour le jour un carnet d'étonnement : les bonnes idées s'envolent tellement vite.

③ Le nouveau collaborateur remet une copie de son rapport d'étonnement à son supérieur direct, à son parrain ou marraine éventuel(le) et à la direction du personnel.

④ L'élève présente oralement son rapport d'étonnement dans les sept jours suivant la remise du rapport écrit. Cette présentation est conçue comme une réunion d'écoute, de découverte. Il s'agit de valoriser cordialement la créativité du nouveau collègue, non de la juger.

Les bénéfices

Grâce au rapport d'étonnement, l'élève se sentira valorisé au travers de sa créativité, de ses questions et de ses suggestions. Les nouveaux collaborateurs alimentent l'entreprise d'un flux permanent d'idées nouvelles et fraîches.

Exemple de rapport d'étonnement :

Nom : **Prénom :**

Département : **Fonction :**
Supérieur : **Parrain/Marraine :**
Date d'entrée : **Date du rapport :**

1. Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans notre entreprise ?
2. Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?
3. Quel a été pour vous le point faible le plus inattendu ?
4. Qu'est-ce qui devrait être amélioré, modifié ou abandonné prioritairement selon vous ?
5. Si vous aviez une baguette magique, quelle est "la" chose que vous changeriez dans notre entreprise ?
6. Qu'est-ce qui vous a étonné dans la manière dont nous servons nos clients ?
7. Quelle est la force de nos produits et nos services que vous ne soupçonniez pas avant de travailler dans notre entreprise ?
8. Quel est la faiblesse ou le manquement qui vous inquiète le plus dans nos produits et nos services ?
9. Dans les relations interpersonnelles, qu'est-ce qui vous a étonné ?
10. Quelles sont les améliorations concrètes que vous suggéreriez ?

☛ Article 2. Ce qu'est et ce que n'est pas un rapport d'étonnement

(Source : http://docroger.over-blog.com/article-5340835.html)

Ce qu'il est

Un court document format une page de ce qui a « étonné » « surpris » « ému » le rédacteur. On ne demande pas à l'auteur le comment et le pourquoi de son étonnement. Il existe autant de rapports d'étonnement que de rédacteurs. En effet, il est le résultat de la rencontre d'un auteur avec un événement. Chaque auteur a une expérience, des connaissances, une sensibilité personnelle. Face à l'événement des réactions différentes d'où des rédactions différentes.

Ce qu'il n'est pas

Un volumineux document « technico-touristique » de copier-coller d'informations publicitaires ou « glanées » sur Internet. Elles sont intéressantes pour les connaissances d'un sujet. Elles constituent un dossier. Dans sa forme réduite, le dossier constitue un « résumé » sans opinion personnelle du rédacteur.

Rapport d'étonnement en pratique

1/ Identification :

Titre, lieu, auteur, date, personnes rencontrées
le QQOQCCP
Où ?, Quand ? Qui ?, Quoi ?, Comment ?

2/ Étonnement, surprise, j'ai aimé :

Ce titre est à choisir en fonction de votre sensibilité de l'événement et des destinataires. C'est l'étonnement au niveau des émotions de vos 5 sens : *J'ai vu, J'ai entendu, J'ai touché, J'ai senti, j'ai goûté.*

3/ J'ai appris

C'est le plus de cet événement. Chaque jour, événement apporte son lot d'informations. Raison de plus pour les noter et les faire partager à vos destinataires. Ces trois paragraphes correspondent à la partie « Amélioration ».

4/ Confirmation

Une information apprise demande vérification. C'est la partie « Vérification ».

5/ Suggestions ; Point à améliorer

Par rapport a votre étonnement votre pratique, vos connaissances, Ils vous permettent des suggestions.

6 / Documentation

Reçue, recueillie dans le cadre de cette expérience (accueil en milieu professionnel). Vous pouvez compléter par des photos, schémas, plans ou croquis : **"Une image vaut mille mots" Xun Zi 313-238 av J.C.** Le rapport d'étonnement est un outil simple à la base de « la Veille » ou du benchmarking : prendre les meilleurs comme cible.

Annexe 2. Grille d'évaluation de la prestation orale liée au rapport d'étonnement et au diagnostic (épreuve orale sur le lieu de la PFMP)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (CCF) *Coefficient 2*		
1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil		***Date :***
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE		*Durée 30 minutes*
Académie de	Établissement :	Nom prénom du candidat :
Composition de la commission d'interrogation : **M / Mme** ..... fonction ..... Organisation ..... **M / Mme** ..... professeur de ..... (mentionner la spécialité)		

Critères d'évaluation	***Profil du candidat***				***Note***
	TI	**I**	**S**	**TS**	
1. Rapport d'étonnement : - **Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement** - **Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés)** - **Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation)**					**/12**
2. Diagnostic : - **Qualité de la présentation du contexte** - **Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées)** - **Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil)** - **Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic** - **Relevé des points forts et points faibles de l'accueil** - **Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles**					**/20**
3. Communication : - **Qualité de l'expression orale** - **Utilisation du vocabulaire approprié** - **Structuration de l'exposé** - **Qualité de l'argumentation** - **Écoute** - **Pertinence et construction des réponses**					**/8**
TOTAL					/40

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil
CCF

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

Établissement : .....

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

Note obtenue par le candidat /20
Observations du jury : 1. Rapport d'étonnement 2. Diagnostic 3. Communication

Nom et signature des examinateurs
- -

Epreuve en CCF
E31.
Sous-épreuve - situation n° 2.
Projet d'amélioration de l'accueil

Finalités et contenus

Baccalauréat professionnel Accueil

(Relation Clients et Usagers)

I. Finalités et contenus

À l'issue de cette épreuve orale et avant la PFMP suivante, la commission d'interrogation remet au candidat une « feuille de route » qui précise la nature du projet qui servira de base à l'évaluation de la 2nde situation ainsi que les résultats attendus. Elle peut comporter des conseils au candidat pour l'aider dans sa démarche. Un modèle de feuille de route sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen : Cf. proposition de modèle.

SITUATION 2 : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Cette situation d'évaluation est le prolongement de la situation précédente. A partir du diagnostic et de la feuille de route remise au candidat, celui-ci développe un projet d'amélioration de la fonction accueil de l'organisation dans laquelle il effectue sa PFMP.

	Référentiel	**Commentaires**
MODALITÉS	Epreuve orale	
PÉRIODE	Dernier trimestre de l'année de terminale	Dans le centre de formation, après la dernière PFMP
COEFFICIENT	2	
COMMISSION D'INTERROGATION	Un professionnel Un professeur de la spécialité	Le professionnel retenu est de préférence le tuteur du candidat
DURÉE	30 minutes	
DÉROULEMENT	**1ère phase** : présentation du projet (10 minutes maximum), sans interruption du candidat **2e phase** : entretien (20 minutes maximum) il vise à approfondir l'exposé (sur le plan méthodologique, les propositions d'amélioration, les compétences et connaissances mobilisées)	
SUPPORT DE L'ÉPREUVE : LE DOSSIER PROJET DU CANDIDAT	Le dossier doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, comporter 8 pages maximum (hors annexes). Il devra faire apparaître la nature du projet, les besoins exprimés et le contexte organisationnel. Le candidat devra présenter les solutions alternatives ou complémentaires possibles et la ou les solutions retenues, argumentées.	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation
DOSSIER À TRANSMETTRE AU JURY	Pour chaque candidat : - la feuille de route ; - la fiche d'évaluation.	+ le dossier support de l'épreuve fourni par le candidat ou la fiche choisie par la commission… à tenir à disposition

Epreuve en CCF
E31.
Sous-épreuve - situation n° 2.
Projet d'amélioration de l'accueil

Supports de travail pour les élèves
"La feuille de route"

Baccalauréat professionnel Accueil

(Relation Clients et Usagers)

Annexe 3. Feuille de route à compléter par le tuteur et le professeur

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration		
FEUILLE DE ROUTE ***Préparant la seconde situation***		
Académie de :	Établissement :	Nom, prénom du candidat :
Composition de la commission d'interrogation : - **M / Mme ..... fonction .....** **Organisation..... tuteur du candidat nommé ci-dessus.** - **M / Mme ..... professeur de .....**(spécialité à mentionner)		

À....., le .....

le « ……/ …… /…… », vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation : ……
Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

.....

.....

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

-
-
-
-
-

A) Suivi de l'avancement du projet :

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et votre professeur.

B) Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles professionnelles de présentation, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- ✓ présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel,
- ✓ préconisation de solutions alternatives et complémentaires,
- ✓ proposition argumentée du choix d'une (ou des solutions).

C) Conseils particuliers de la commission :

Signature des membres de la commission	Signature du candidat

Epreuve en CCF
E31.
Sous-épreuve - situation n° 2.
Projet d'amélioration de l'accueil

Grille d'évaluation de l'épreuve orale et du dossier projet

Baccalauréat professionnel Accueil

(Relation Clients et Usagers)

Annexe 4. Grille d'évaluation du projet écrit et de la prestation orale liée au projet d'amélioration

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration CCF - ***Coefficient 2***		
2nde situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil		***Date :***
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE		*Durée 30 minutes maximum*
Académie de	Établissement :	Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

- **M / Mme ..... fonction .....**
  désignation de l'organisation .....
- **M / Mme ..... professeur de .....** (spécialité à mentionner)

Titre du projet d'amélioration de la fonction accueil :					
Critères d 'évaluation	*Profil du candidat*				*Notation*
Projet : nature, solution(s) proposée(s)	TI	I	S	TS	
- Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la, des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route par la commission d'interrogation - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)					**/ 24**

Communication orale					
- formulation claire du projet - structuration pertinente de l'exposé - respect du temps - écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - qualité de l'argumentation - utilisation du vocabulaire approprié					**/ 6**
Communication écrite					
- respect des règles de présentation professionnelle - respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solution(s)) - pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - qualité de la rédaction et de la présentation du dossier					**/ 10**
TOTAL					**/ 40**

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

Nom et signature de la commission d'interrogation	Note /40
	Note /20

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

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

Établissement : .....

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

Note obtenue par le candidat / 20

Observations du jury

1. Projet

2. Communication orale

3. Communication écrite