

## ANNEXE II. c. : DEFINITION DES EPREUVES

### E1 – Épreuve scientifique et technique

#### Unité 1

#### Coefficient 2

Cette épreuve comprend deux sous épreuves : E11 et E12 (U11 – U12)

**La définition de la sous épreuve d'économie – droit figurant ci-dessous est applicable pour la session 2012.**

#### Sous - épreuve E 11 – Economie-Droit

##### Unité 11

##### Coefficient : 1

#### Objectif :

Cette sous – épreuve vise à évaluer la capacité à mobiliser des méthodes et des connaissances, à traiter des informations économiques et juridiques en liaison avec l'activité professionnelle.

#### Contenu :

Compétences et savoirs associés de l'unité U11 : cadre économique et juridique de l'activité professionnelle.

#### Critères d'évaluation :

- \* utilisation appropriée du vocabulaire économique et juridique,
- \* pertinence et rigueur de l'analyse,
- \* exactitude des connaissances mobilisées,
- \* cohérence du raisonnement.

#### Modes d'évaluation :

Contrôle en cours de formation :

La sous – épreuve comporte une situation d'évaluation écrite de 1 heure 30 maximum. Elle prend appui sur un ou plusieurs documents.

Contrôle ponctuel :

Sous – épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 1 heure 30 prenant appui sur un ou plusieurs documents.

**La définition de la sous épreuve d'économie – droit figurant ci-dessous est applicable à compter de la session 2013.**

#### Sous - épreuve E 11 – Economie-Droit

##### Unité 11

##### Coefficient : 1

#### Finalités et objectifs

Cette sous - épreuve 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

Cette sous-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, la sous-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.

## Modes d'évaluation

### A. Contrôle en cours de formation

#### Durée : 30 minutes maximum

La sous-épreuve comporte **une situation d'évaluation**.

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles menées en classe de première et de terminale préparant au baccalauréat professionnel.

La notion d'« étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen.

#### - Déroulement

La situation se déroule dans l'établissement de formation du candidat, en classe de terminale, à un moment choisi par l'enseignant ou le formateur, en fonction du niveau atteint par le candidat.

L'enseignant ou le formateur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

La sous-épreuve se déroule en 2 phases :

#### - exposé oral du candidat (10 minutes)

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

#### - entretien avec le candidat (20 minutes maximum)

Cet exposé est suivi d'un entretien. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

#### - Interrogation :

Elle est effectuée par l'enseignant ou le formateur ayant eu le candidat en formation en classe de terminale.

**- Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur ou le formateur attribue une note sur 20. Il conserve un exemplaire du dossier du candidat.

Il y ajoute :

- la fiche descriptive du déroulement de l'épreuve,
- la grille d'évaluation de la prestation du candidat.

Les modèles de ces deux documents seront fournis aux établissements par les autorités académiques.

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

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury.

**B. Forme ponctuelle**

**Sous- Épreuve orale**

**- Durée : 30 minutes**

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles qu'il a réalisées au cours de la formation en première et terminale professionnelle ou à titre personnel, pour les candidats inscrits à l'examen en qualité de candidat libre.

Ces études doivent être le résultat d'un travail personnalisé.

La notion d' « étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit. Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen (1 pour le candidat, 1 pour l'examineur).

**- Déroulement**

La sous - épreuve se déroule en 2 phases :

**- exposé oral du candidat (10 minutes)**

L'examineur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

**- entretien et analyse de la prestation (20 minutes maximum)**

Cet exposé est suivi d'un entretien avec l'examineur. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

**- Conduite de l'évaluation**

L'évaluation est conduite par un examinateur qui est un enseignant d'économie et gestion, ayant en charge l'enseignement de l'économie-droit dans une classe préparant au baccalauréat professionnel tertiaire.

À l'issue de l'interrogation une note sur 20 est attribuée.

## **Sous épreuve E 12 – Mathématiques**

### **Unité 12**

**Coefficient : 1**

### **Objectifs**

La sous épreuve de mathématiques est destinée à évaluer la façon dont les candidats ont atteint les grands objectifs visés par le programme :

- former à l'activité mathématique par la mise en œuvre des démarches d'investigation, de résolution de problèmes et d'expérimentation ;
- apprendre à mobiliser les outils mathématiques dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- entraîner à la lecture active de l'information, à sa critique, à son traitement en privilégiant l'utilisation des TIC ;
- développer les capacités de communication écrite et orale.

### **Modes d'évaluation**

#### **a) Contrôle en cours de formation (CCF)**

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation, notée sur 20, d'une durée maximale d'une heure trente fractionnée dans le temps en deux séquences. Chaque séquence, notée sur 10, a une durée de quarante cinq minutes environ.

Elle se déroule quand le candidat est considéré comme prêt à être évalué à partir des capacités du programme. Toutefois, la première séquence doit être organisée avant la fin du premier semestre de la terminale professionnelle et la deuxième avant la fin de l'année scolaire.

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.

Chaque séquence comporte un ou deux exercices avec des questions de difficulté progressive. Les sujets 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'un des exercices de chaque séquence comporte une ou deux questions dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices par les candidats. La présentation de la résolution de la (des) question(s) utilisant les TIC se fait en présence de l'examineur. Ce type de questions permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. Le candidat porte ensuite par écrit sur une fiche à compléter, les résultats obtenus, des observations ou des commentaires.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

#### **b) Contrôle ponctuel**

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

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.

### **E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil**

#### **Unité 2**

#### **Coefficient 4**

#### **Finalité et objectifs**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à analyser une situation professionnelle, maîtriser les outils et techniques à mettre en œuvre pour résoudre un problème ou répondre à des questions relatives à cette situation.

#### **Contenu**

Cette épreuve porte sur les compétences et savoirs regroupés dans les activités suivantes :

Activité 3 : la gestion de la fonction accueil : T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil, A33 La permanence, la continuité, la qualité du service d'accueil ;  
Activité 4 : la vente de services ou de produits associée à l'accueil ;  
Activité 5 : les activités administratives connexes à l'accueil.

#### **Critères d'évaluation**

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- la qualité de l'expression écrite et de la présentation des travaux,
- le respect des consignes,
- la prise en compte des objectifs et des contraintes,
- la cohérence du raisonnement et de l'interprétation des données fournies,

- l'exactitude des résultats,
- la pertinence des propositions et des justifications,
- la pertinence de l'évaluation des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût),
- le respect de la réglementation en vigueur, des règles de sécurité,
- la maîtrise et la pertinence des outils et des techniques.

## **Modes d'évaluation**

### **A. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance. Ces trois situations donnent lieu, chacune, à une production écrite du candidat. Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.

#### **1<sup>ère</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 5 (activités administratives connexes à l'accueil).

#### **2<sup>ème</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 3 (gestion de la fonction accueil).

#### **3<sup>ème</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 4 (vente de services ou de produits associée à l'accueil).

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge des enseignements professionnels de spécialité constituera(ont) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par le(s) professeur(s) de spécialité, comprenant une proposition de note et une appréciation détaillée relevant les points positifs et les points négatifs qui justifient la note.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Après examen attentif des documents fournis, le jury la note.

### **B. Forme ponctuelle**

#### **Épreuve écrite**

#### **Durée 4 heures**

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.

### **Épreuve E3 Environnement professionnel**

#### **Unité 3**

#### **Coefficient 9**

Cette épreuve comprend quatre sous - épreuves E31, E32, E33 et E34 (U31-U32-U33-U34)

**Sous-épreuve E31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration**

**Unité 31**

**Coefficient 4**

**Finalité et objectifs de la sous-épreuve**

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation,
- proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients internes ou externes),
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de proposer un projet réalisable,
- justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet.

**Contenu**

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à la tâche T33.2.

Le projet étudié par le candidat peut mobiliser également des ressources relevant des activités A1 à A5.

**Modes d'évaluation**

**A- Contrôle en cours de formation**

La sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation.

**1<sup>ère</sup> situation : diagnostic de la fonction accueil**

**Épreuve orale**

**Coefficient 2**

**Durée : 30 minutes maximum**

L'épreuve prend appui sur un dossier élaboré par le candidat et mis à la disposition de la commission d'interrogation 8 jours au moins avant la réalisation de l'évaluation. Le dossier comporte un rapport d'étonnement (2 pages maximum) et un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum), réalisés dans l'organisation où le candidat effectue la première partie de sa période de formation en milieu professionnel (PFMP) de l'année terminale.

Le diagnostic interne comprend :

- la présentation du contexte général de la fonction accueil ;
- la démarche adoptée (documentation consultée, personnes sollicitées, visites extérieures réalisées...);
- les points forts et les points faibles de la fonction accueil ;
- une liste d'améliorations possibles.

**Critères d'évaluation**

- pertinence des recherches documentaires internes ou externes à l'organisation ;
- pertinence des contacts et entretiens ;
- qualité des observations relevées dans le rapport d'étonnement (prise en compte du contexte, pertinence de l'observation, étendue du champ d'observation, curiosité) ;
- qualité du diagnostic de la fonction accueil (relevé des points forts et points faibles, étendue du champ étudié, exploitation d'indicateurs) ;
- qualité de l'expression (utilisation du vocabulaire professionnel adapté) ;
- qualité de l'argumentation.

**Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve se déroule lors de la première partie de la PFMP de l'année terminale, au premier trimestre, de préférence dans l'organisation d'accueil. Le rapport d'étonnement doit être réalisé dans les premiers jours de cette période et remis au tuteur à la fin de la première semaine. Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve.

L'épreuve a une durée de 30 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

*1<sup>ère</sup> phase : présentation du rapport d'étonnement et du diagnostic (10 minutes maximum)*

Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, puis le diagnostic. Il termine en revenant, s'il y a lieu, sur le rapport d'étonnement qui a pu être éclairé par le diagnostic, et en proposant des pistes de projet.

*2<sup>nde</sup> phase : entretien (20 minutes maximum)*

L'entretien vise à éclairer les membres de la commission sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée du tuteur du candidat et d'un professeur de la spécialité.

**À l'issue de cette épreuve orale, 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 2<sup>nde</sup> situation.**

**2<sup>nde</sup> situation : projet d'amélioration de la fonction accueil**

**Épreuve orale**

**Coefficient 2**

**Durée : 30 minutes maximum**

L'épreuve est le prolongement de la 1<sup>ère</sup> situation.

A partir du diagnostic et de la feuille de route évoqués précédemment, le candidat développe un projet d'amélioration de la fonction accueil dans l'organisation où il effectue sa PFMP.

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

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

L'épreuve se déroule dans le centre de formation après la dernière PFMP, au cours du dernier trimestre de l'année terminale.

### **Critères d'évaluation**

- formulation claire du besoin et du contexte organisationnel ;
- évaluation correcte des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels ;
- respect des consignes et des préconisations inscrites dans la feuille de route ;
- respect des contraintes (budget, temps, ressources humaines...) ;
- qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- pertinence des outils utilisés pour la rédaction et la présentation du projet (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur...).

### **Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve a une durée de 30 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

*1<sup>ère</sup> phase : présentation du projet (10 minutes maximum)*

Le candidat présente son projet d'amélioration de la fonction accueil. Il n'est pas interrompu pendant son exposé

*2<sup>nde</sup> phase : entretien (20 minutes maximum)*



## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences, ou connaissances mobilisées à cette occasion.

### Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée du tuteur du candidat et d'un professeur de la spécialité, enseignant de l'élève.

### Communication des éléments d'évaluation au jury

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge des enseignements professionnels de spécialité constituera (ont) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- le rapport d'étonnement, le diagnostic et projet d'amélioration ;
- la grille d'évaluation ;

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

### B. Forme ponctuelle

#### Épreuve orale

**Durée : 40 minutes**

#### Dossier support de l'épreuve

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),

réalisés dans l'organisation où le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, ou son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou dans le cadre de son activité professionnelle.

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

#### Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont ceux définis pour les situations 1 et 2 du contrôle en cours de formation.

#### Déroulement de l'épreuve

L'épreuve a une durée de 40 minutes. Elle se déroule en deux phases :

*1<sup>ère</sup> phase : présentation du dossier (15 minutes)*

Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, le diagnostic et ses propositions d'amélioration.

*2<sup>nde</sup> phase : entretien (25 minutes)*

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences, ou connaissances mobilisées à cette occasion.

### Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de la spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un deuxième professeur enseignant la spécialité.

**Sous – épreuve E32    Accueil au téléphone**

**Unité 32**

**Coefficient 2**

### Finalité et objectifs

Cette sous-épreuve vise à évaluer, dans une situation d'accueil téléphonique, l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement, à répondre aux demandes de son interlocuteur ainsi que la maîtrise des techniques mises en œuvre.

### Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A2.

### Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou par contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- la maîtrise des fonctionnalités du standard,
- le respect de la charte ou du protocole d'accueil téléphonique de l'organisation,
- la qualité de l'expression orale,
- la rapidité, l'efficacité et la courtoisie dans le traitement de l'appel,
- la pertinence de l'information, du conseil transmis à l'interlocuteur,
- la fidélité et la précision des messages transmis aux collaborateurs ou à la hiérarchie,
- le respect des consignes données et de la confidentialité,
- la capacité à évaluer sa prestation.

### Modes d'évaluation

#### A. Contrôle en cours de formation

##### Épreuve pratique et orale

**Durée : 35 minutes maximum**

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

Elle prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par le professeur.

Ce scénario doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7.

Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation, destiné à l'élève, composé d'une documentation présentant le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...) dans une organisation et des consignes à respecter ;
- une fiche de rôle du professeur composée d'une documentation présentant le contexte d'un appel téléphonique, le profil de l'appelant et les objectifs d'appel visant à mettre en jeu les compétences (par exemple le filtrage).

### Déroulement

Cette situation se déroule dans le centre de formation, de préférence en classe de première.

L'épreuve se déroule en 3 phases :

#### - **préparation à la réception de l'appel : 15 minutes**

Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel.

#### - **réception de l'appel: 10 minutes maximum**

Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par le professeur. Au cours de cet appel, il procède ensuite à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente.

#### - **entretien et analyse de la prestation : 10 minutes**

Au terme de la simulation, un entretien avec le professeur permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée du professeur de spécialité qui enseigne au candidat.

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur qui a procédé à l'évaluation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

- le scénario de simulation de l'appel,
- la grille d'évaluation.

Les éléments du dossier sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Le jury arrête la note.

## **B. Forme ponctuelle**

### **Épreuve pratique et orale**

**Durée : 35 minutes**

L'épreuve prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par la commission d'interrogation.

Ce scénario doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7. Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation, destiné à l'élève, composé d'une documentation présentant le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...) dans une organisation et des consignes à respecter ;
- une fiche de rôle du professeur composée d'une documentation présentant le contexte d'un appel téléphonique, le profil de l'appelant et les objectifs d'appel visant à mettre en jeu les compétences (par exemple le filtrage).

### **Déroulement**

L'épreuve se déroule dans des centres d'examen disposant du matériel nécessaire pour effectuer une simulation d'appel téléphonique.

Elle comporte 3 phases :

#### **- préparation à la réception de l'appel : 15 minutes**

Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel.

#### **- réception de l'appel: 10 minutes maximum**

Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par l'un des membres de la commission d'interrogation. Dans la mesure du possible, l'option main libre du téléphone est activée afin que le deuxième membre du jury puisse suivre l'échange téléphonique. Au cours de cet appel, le candidat procède à la réception de l'appel, à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente.

#### **- entretien et analyse de la prestation : 10 minutes**

Au terme de la simulation, un entretien avec la commission d'interrogation permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.

### **Composition de la commission d'interrogation**

L'interrogation est réalisée par un professeur de spécialité.

### **Sous-épreuve E33 Accueil en face à face**

**Unité 33**

**Coefficient 2**

### **Finalité et objectifs**

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- analyser et rendre compte d'une situation d'accueil en face à face ;
- prendre en compte l'évolution d'une situation d'accueil et adapter la réponse ;

analyser sa prestation pour y apporter les correctifs nécessaires, dans le respect des attentes et de la procédure d'accueil de l'organisation.

### Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de :

- l'activité **A1**,
- la sous-activité **A31** et de la tâche **T32.1** de la sous-activité **A32**.

### Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- pertinence de l'analyse de la situation d'accueil ;
- qualité de l'attention portée à l'image transmise (tenue vestimentaire, registre de langage adaptés, posture) ;
- qualité de l'attention portée au sens du service ;
- qualité relationnelle (écoute, courtoisie, empathie) ;
- respect des procédures et des consignes ;
- clarté et précision de l'expression orale ;
- adaptation des techniques, des gestes, des postures et des comportements à la situation et à l'évolution de la situation ;
- pertinence des interventions pendant l'échange (simulation ou entretien) ;
- objectivité et pertinence de l'analyse de sa prestation.

### Modes d'évaluation

#### A. Contrôle en cours de formation

La sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation.

#### Situation 1 : Accueil en face à face

**Coefficient : 1**

**Épreuve orale**

**Durée : 20 minutes maximum**

**Temps de préparation : 20 minutes**

La situation se déroule au début de l'année terminale et, au plus tard, à la fin du premier semestre.

#### Dossier support de l'épreuve

Le dossier comprend la présentation de trois situations d'accueil, vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors des périodes de formation professionnelle de première et/ou des journées d'accueil événementiel.

Deux des trois domaines de l'accueil (événementiel, sédentaire, transport) doivent être couverts, toutefois, l'une des situations se déroule obligatoirement lors d'un accueil événementiel.

Huit, au moins, des douze tâches définies dans le contenu de l'épreuve doivent avoir été accomplies sur l'ensemble des trois situations.

Le dossier doit comporter trois fiches descriptives de situations d'accueil qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- l'identification de l'organisation dans laquelle s'est déroulée la situation ;
- l'intitulé de la situation et sa date de réalisation ;
- la description du contexte professionnel : en particulier, les éléments correspondant à l'environnement professionnel et l'offre de services de l'organisation ;
- la description du poste de travail : espace d'accueil, procédures, tenue vestimentaire, consignes ;
- le compte-rendu de la situation d'accueil : contraintes, résultats attendus, scénario chronologique, résultats obtenus, outils et sources d'informations utilisés, productions éventuellement réalisées ;
- en annexe, tout document utile à la compréhension de la situation.

### **Déroulement de l'épreuve**

#### **- Avant l'épreuve**

La commission d'interrogation choisit une fiche descriptive et construit une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

#### **- Au moment de l'accueil du candidat**

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche choisie ;
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

#### **- La préparation (20 minutes)**

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation ;
- de préparer sa simulation.

#### **- L'interrogation (20 minutes maximum)**

Elle comporte 3 phases :

##### **Phase 1.** (5 minutes)

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance ;

##### **Phase 2.** (5 minutes maximum)

Le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation ;

##### **Phase 3.** (10 minutes).

L'entretien permet de revenir sur les compétences professionnelles mises en œuvre par le candidat au cours de la simulation.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée du professeur de spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un professeur de la classe en enseignement professionnel.

### **Situation 2 : Pratique de l'accueil**

**Coefficient : 1**

#### **Épreuve pratique**

Avant chacune des deux périodes de formation en milieu professionnel de la classe de première, les objectifs, exprimés en termes d'activités et de compétences, sont déterminés avec le tuteur afin de cibler :

- les tâches obligatoires (relevant des activités et sous-activités évaluées) ;
- le degré d'autonomie dans la réalisation de ces tâches.

A la fin de chacune de ces périodes, le professeur ou le formateur, conjointement avec le tuteur, positionne le candidat (grille de suivi) sur les compétences spécifiques mises en œuvre en situation.

La grille de suivi propose une échelle de 1 à 4 : non acquis, en cours d'acquisition, partiellement acquis, acquis.

A la fin de la dernière période de formation, l'équipe pédagogique se concerta et propose une note pour chaque candidat.

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge de l'évaluation constitue(nt) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil ;
- les grilles de suivi ;
- les grilles d'évaluation.

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

Les éléments du dossier des deux situations sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

### **B. Forme ponctuelle**

**Coefficient : 2**

**Épreuve orale**

**Durée : 25 minutes**

**Temps de préparation : 20 minutes**

### **Dossier support de l'épreuve**

Il comporte :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil définies dans la situation 1 de l'épreuve en CCF ;
- une grille de suivi, décrivant les tâches accomplies et les compétences professionnelles mises en œuvre au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou dans le cadre de son activité professionnelle. Cette grille, dont un modèle sera présenté dans la circulaire d'organisation, est remplie par le candidat qui procède également à une évaluation du niveau atteint.

### **Déroulement de l'épreuve**

#### **- Avant l'épreuve**

La commission d'interrogation choisit une fiche descriptive et construit une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

#### **- Au moment de l'accueil du candidat**

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche choisie,
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

#### **- La préparation (20 minutes)**

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation ;
- de préparer sa simulation.

#### **- L'interrogation (25 minutes)**

Elle comporte 3 phases :

##### **Phase 1. (5 minutes)**

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance ;

##### **Phase 2. (5 minutes)**

Le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation ;

##### **Phase 3. (15 minutes)**

L'entretien permet de revenir sur la prestation du candidat au cours de la simulation. Il est également l'occasion de l'interroger sur les activités réellement exercées, retracées sur la grille de suivi, et d'évaluer le niveau de compétence atteint. Il n'est pas demandé d'être exhaustif mais de se centrer sur une ou deux tâches.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée du professeur chargé de l'enseignement de spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un autre professeur enseignant la spécialité.

**Sous épreuve E34 – Prévention santé environnement**

**Unité 34**

**Coefficient : 1**

Objectifs :

La sous-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.

Critères d'évaluation :

L'évaluation porte notamment sur :

- la qualité du raisonnement et de l'analyse,
- l'exactitude des connaissances,
- la pertinence et le réalisme des solutions proposées,
- l'efficacité de l'action face à une situation d'urgence.

Modalités d'évaluation :

▪ **Evaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Le contrôle en cours de formation est organisé à partir de deux situations d'évaluation.

La première situation d'évaluation, notée **sur 12 points**, a lieu au plus tard, en fin de première professionnelle et comporte deux parties.

- une évaluation écrite d'une durée de 1 heure, notée sur **9 points**.

Elle prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle. Elle comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives à au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7 notés sur **6 points**. Le module 8 à l'exception des situations d'urgences, noté sur **3 points** est évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque

- une évaluation pratique, notée sur **3 points**

Elle prend en compte les résultats obtenus lors de la formation de base au secourisme ou du recyclage SST.

Pour les candidats en situation de handicap, une adaptation de cette évaluation pratique doit être proposée sous forme orale ou écrite.

La deuxième situation d'évaluation notée sur **8 points**, a lieu en terminale professionnelle. Elle permet d'évaluer les modules de 9 à 12 à travers une production personnelle écrite (10 pages environ).

Le dossier produit présente la place de la prévention dans l'entreprise et l'analyse d'une situation professionnelle à partir des données recueillies en entreprise.

Cette production met en évidence :

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

- une description des activités de l'entreprise
- l'identification d'un risque et de ses effets physiopathologiques dans le cadre d'une situation professionnelle
- la mise œuvre d'une démarche d'analyse (approche par le travail ou par l'accident),
- la politique de prévention dans l'entreprise.

### ▪ **Evaluation par épreuve ponctuelle (2 heures)**

Le sujet se compose de deux parties correspondant l'une aux modules de 1 à 8, l'autre aux modules 9 à 12. Chaque partie comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives aux modules correspondants.

- La première partie notée **sur 12 points** comporte :

Un questionnement noté sur **9 points**, Il prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle et permet d'évaluer :

- au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7, notés sur **6 points**
- Le module 8 noté sur **3 points** évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque. Le candidat dispose de documents ressources lui permettant de proposer une démarche de prévention.

Un questionnement noté sur **3 points** permet d'expliquer la conduite à tenir face à une situation d'urgence.

- La deuxième partie, notée sur **8 points** permet d'évaluer les modules de 9 à 12. L'évaluation s'appuie sur un dossier ressource qui présente une situation d'entreprise. Les contenus du dossier permettent la mise en œuvre de la démarche d'analyse par le travail, la mobilisation des connaissances scientifiques et législatives, l'argumentation des solutions proposées.

Le dossier fourni au candidat présente :

- une situation professionnelle
- une description des activités de l'entreprise
- des documents législatifs et réglementaires nécessaires.

## **E4 – Epreuve de langues vivantes**

### **Unité 4**

**Coefficient : 4**

Cette épreuve comprend deux sous – épreuves :

### **Sous épreuve E41 – Langue vivante 1**

#### **Unité 41**

**Coefficient : 2**

### **Sous épreuve E42 – Langue vivante 2**

#### **Unité 42**

**Coefficient : 2**

### **Compétences évaluées pour ces deux – sous épreuves :**

Expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit. Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. :

- B1+ pour la sous - épreuve E41 Langue vivante 1 (LV1)



## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

- B1 pour la sous – épreuve E42 Langue vivante 2 (LV2).

### Modes d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont identiques pour les deux sous – épreuves E41 Langue vivante 1 (U41) et E42 Langue vivante 2 (U42).

### **Evaluation en CCF (LV1 et LV2)**

Cette évaluation donne lieu à une situation d'évaluation unique.

- Durée : 15 minutes, sans préparation ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

L'évaluation a lieu au cours du sixième semestre de la formation conduisant à la délivrance du diplôme du baccalauréat professionnel. Le calendrier de cette évaluation est établi par le chef d'établissement (ou du centre de formation dans le cas d'un CFA habilité à pratiquer le CCF) après consultation des enseignants concernés. Ces derniers peuvent proposer, au sein de la période considérée, un ordre de passage des candidats qui tient compte de leur degré de maîtrise des compétences à évaluer. Les candidats reçoivent une convocation du chef d'établissement ou du directeur de centre de formation.

L'évaluation est conduite par les professeurs et/ou les formateurs enseignant les langues concernées dans l'établissement quelles que soient les classes ou groupes d'élèves qui leur sont confiés. Elle peut être organisée de manière à ce que les professeurs n'évaluent pas leurs élèves de l'année en cours.

La situation d'évaluation se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Aucune de ces trois parties n'est précédée d'un temps de préparation.

### **Partie 1**

La première partie vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur une liste de trois thèmes ou sujets, libellés dans la langue concernée et consignés sur un document remis par le candidat au professeur. Ce document est au préalable validé par le professeur en charge de la formation.

Ces trois thèmes ou sujets peuvent relever d'un ou plusieurs des domaines suivants :

- celui des projets ou réalisations mis en œuvre par le candidat au cours de sa formation au baccalauréat professionnel ;
- celui de ses expériences professionnelles ou personnelles liées à son étude ou sa pratique de la langue étrangère concernée ;
- celui de la culture quotidienne, contemporaine ou patrimoniale du ou des pays où la langue étrangère étudiée est parlée, le candidat pouvant s'exprimer sur une œuvre étrangère (œuvre littéraire, picturale, musicale, architecturale, cinématographique, etc.), sur un objet ou produit du design industriel, de la tradition culinaire, de l'artisanat, etc., sur une manifestation ou un événement (artistique, sportif, politique, historique, etc.).

Le professeur choisit un des thèmes ou sujets proposés et invite le candidat à s'exprimer. Ce dernier dispose de cinq minutes maximum pour présenter, à l'oral et en langue étrangère, le thème ou le sujet en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

### **Partie 2**

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires.

L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

### Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; 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. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue (LV1 ou LV2) présentée. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de la situation de CCF, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat restitue le document support de la partie 3 de l'épreuve.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de la situation de CCF. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

### 3– Epreuve finale ponctuelle (LV 1 et LV2)

Cette épreuve est une épreuve orale.

- Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.
- Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+ pour LV1, B1 pour LV2.
- Durée : 15 minutes, précédées d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement et à interagir en langue étrangère ainsi qu'à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

### Partie 1

La première partie de l'épreuve prend appui sur un document inconnu remis au candidat par le professeur.

Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle,

simple question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

## **Partie 2**

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximale de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

## **Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; 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. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette phase, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue (LV1 ou LV2) présentée. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de l'épreuve, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

## **E 5 – Epreuve de français, histoire, géographie et éducation civique**

### **Unité 5**

**Coefficient : 5**

Cette épreuve comprend deux sous-épreuves : E51 et E52 (U51 – U 52)

**Sous épreuve E 51 – Français**

**Unité 51**

**Coefficient : 2,5**

▪ **Evaluation sous forme ponctuelle** – durée 2 h 30

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référencé à l'un des objets d'étude de l'année de Terminale.

**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.

▪ **Evaluation par contrôle en cours de formation**

La certification en cours de formation comprend deux situations d'évaluation, toutes les deux notées sur 20.

**Première situation d'évaluation** : compétences de lecture (durée maximale : 1 h)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référencé à un des trois objets d'étude de la dernière année de formation

1) Question portant sur le corpus : « Présentation du corpus » (6 points)

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 » (notée sur 14)

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 situation d'évaluation** : compétences d'écriture (durée maximale : 1 h 30)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référencé à un autre des trois objets d'étude de la dernière année de formation. Ce corpus est étudié en classe dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation.

Lors de la situation d'évaluation, un sujet est proposé aux candidats ; ce sujet indique une question explicitement posée en lien avec le corpus proposé et avec l'objet d'étude.

Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

**Sous épreuve E 52 – Histoire géographie et éducation civique**

## Unité 52

Coefficient : 2,5

### Modes d'évaluation :

- **Evaluation sous forme ponctuelle** – durée 2 h

L'examen de baccalauréat professionnel évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire-géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle.

L'épreuve, d'une durée de deux heures, comporte trois parties, notées respectivement 9, 4 et 7 points.

**La première partie** 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 support documentaire.

**La deuxième partie** porte sur le programme d'éducation civique. Elle est composée d'une question et peut comporter un support documentaire.

**La troisième partie** 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.

- **Evaluation par contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire, géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle. Il est constitué de deux situations d'évaluation.

**La première situation** porte sur les sujets d'étude soit d'histoire soit de géographie. Elle est composée d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire. Une des questions doit avoir une connotation civique en rapport avec le programme d'éducation civique.

**La deuxième situation** porte sur la discipline qui n'a pas été l'objet de la première épreuve. Elle consiste en une analyse de document(s). Elle porte sur les situations d'un des sujets d'étude.

## **E 6 – Epreuve d'Arts appliqués et cultures artistiques**

### **Unité 6**

**Coefficient : 1**

#### **CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION :**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées au cours de la formation.

Sur un sujet personnel, défini en accord avec le professeur d'arts appliqués, le candidat constitue un dossier. Ce dossier est réalisé en classe, sur une durée limitée.

Le sujet porte sur le contenu d'un des champs du programme : « Appréhender son espace de vie », « Construire son identité culturelle », « Élargir sa culture artistique ». Une partie histoire des arts est clairement identifiée.

#### Première situation

Le candidat procède à une collecte argumentée de références et réalise un dossier limité à une dizaine de pages, format A4 ; il peut être présenté sous forme numérique.

Cette partie se déroule dans le courant du second semestre de la classe de première.

*Critères d'évaluation :*

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

Le candidat montre qu'il est capable de repérer de façon autonome les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels. A cette fin, il doit :

- Collecter et sélectionner une documentation (visuelle, textuelle, sonore...),
- porter un regard critique sur les références recueillies,
- les commenter graphiquement et par écrit,
- les présenter de façon lisible et expressive.

Cette partie compte pour 30% de la note globale.

### Deuxième situation

En s'appuyant sur le dossier réalisé, le candidat élargit l'étude pour répondre à une question limitée. En fonction du champ sur lequel ont porté ses premières investigations, il établit des liens avec le contenu d'un des autres champs afin de mettre en évidence le dialogue entre les différents domaines culturels. Il traduit ses recherches en utilisant des outils adaptés, graphiques ou numériques.

Cette partie peut se présenter sous forme papier (5 formats A3 maximum) ou numérique (image fixe ou animée, sonorisée ou non) et comporter éventuellement une maquette en volume. Elle est évaluée lors d'une présentation orale de 10 minutes maximum qui se déroule de mars à mai de la classe de terminale. Les partenaires intervenant au titre des cultures artistiques sont invités dans la mesure du possible à participer à l'évaluation.

### *Critères d'évaluation :*

Le candidat montre qu'il est sensibilisé à son environnement culturel en appuyant sa réflexion sur des connaissances précises, notamment en histoire des arts, et qu'il a acquis les principes élémentaires de la démarche créative. A cette fin, il doit :

- Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création.
- Explorer des axes de recherche en réponse à une question simple et s'engager dans un projet.
- Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques.
- S'exprimer dans un langage correct et précis en utilisant le vocabulaire technique approprié.

Cette partie compte pour 70% de la note globale.

### **CONTRÔLE PONCTUEL :**

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 choisit 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.

**E 7 – Epreuve d'éducation physique et sportive**

**Unité 7**

**Coefficient : 1**

**Evaluation ponctuelle et par contrôle en cours de formation**

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (Journal officiel du 31 juillet 2009, BOEN du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN du 12 novembre 2009).

**EF – Epreuve facultative de langue vivante**

**Epreuve orale d'une durée de 15 minutes, précédée d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve. Partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points. Partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.**

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement en langue étrangère (de façon continue et en interaction) et à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

**Partie 1**

La première partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur un document inconnu remis au candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

**Partie 2**

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, l'examineur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

**Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; 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. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, des questions graduées (du général au particulier) visant à évaluer chez le candidat son degré de compréhension du document. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation qui fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de l'épreuve, l'examineur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. L'examineur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'épreuve facultative de langue vivante du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.