

## Épreuve E 31 – Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

### I - CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation :

- 1<sup>ère</sup> situation : diagnostic de la fonction accueil
- 2<sup>ème</sup> situation : projet d'amélioration de la fonction accueil

Tâche évaluée	T33 2 la participation à la démarche qualité de l'accueil	Le projet étudié par le candidat mobilise également des compétences, des comportements professionnels et des savoirs relevant des activités A1 à A5
---------------	---	---

#### 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 1 <sup>ère</sup> 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	1 <sup>ère</sup> 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.  2 <sup>ème</sup> 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	<p>Le dossier est composé :</p> <p><b>A° D'un rapport d'étonnement</b> (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 :</p> <p>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 : QQQQCP. 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.</p> <p><b>B° D'un diagnostic interne de la fonction accueil</b> (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.</p>	
ÉVALUATION	Grille d'évaluation nationale	Un modèle sera fourni par la circulaire d'organisation

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 2<sup>nd</sup>e situation ainsi que les résultats attendues. 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.**