

ANNEXE II. b. : REGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

Spécialité : ACCUEIL- RELATION CLIENTS ET USAGERS du Baccalauréat professionnel			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 Epreuve scientifique et technique		2						
Sous-épreuve E11 : Economie-droit	U11	1	CCF		Oral	30 min	CCF	
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U12	1	CCF		Ecrit	1 h	CCF	
E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	U2	4	Ecrit		Ecrit	4 h	CCF	
E3 Situation professionnelle d'accueil		9						
Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	U 31	4	CCF		Oral	40 min	CCF	
Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone	U32	2	CCF		Oral	35 min	CCF	
Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face	U33	2	CCF		Oral	45 min (1)	CCF	
Sous épreuve E34 Prévention santé environnement	U34	1	CCF		Ecrit	2 h	CCF	
E4 Epreuves de langue vivante		4						
Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	U41	2	CCF		Oral	20 min (2)	CCF	
Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U42	2	CCF		Oral	20 min (2)	CCF	
E5 Epreuve de français, histoire géographie et éducation civique		5						
Sous-épreuve E51 : Français	U51	2,5	Ecrit	2h 30	Ecrit	2 h 30	CCF	
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	U52	2,5	Ecrit	2h	Ecrit	2 h	CCF	
E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ecrit	1h 30	CCF	
E7 Epreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
Epreuve facultative de langue vivante (3)	UF1		oral	20 min (2)	oral	20 min (2)	oral	20 min (2)

(1) Dont 20 minutes de préparation

(2) dont 5 minutes de préparation

(3) . La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention