

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	
<b>Sous-épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Épreuve ponctuelle)</b>	
<b>Coefficient 4</b>	
<b>1<sup>ère</sup> phase : Présentation du dossier</b> <b>2<sup>ème</sup> phase : Entretien</b>	<b>Date :</b>
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>	
<b>Durée 40 minutes</b>	
<b>Académie de Grenoble</b>	<b>Établissement :</b>  <b>Nom et Prénom du candidat</b>
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>  M/Mme ..... fonction ..... Organisation ..... M/Mme ..... professeur de ..... (mentionner la spécialité)	

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
<b>1<sup>ère</sup> phase : Présentation du dossier (15 minutes)</b>					
<b>1. Rapport d'étonnement :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement</li> <li>- Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés)</li> <li>- Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation)</li> </ul>					<b>/12</b>
<b>2. Diagnostic :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de la présentation du contexte</li> <li>- Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées)</li> <li>- Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil)</li> <li>- Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic</li> <li>- Relevé des points forts et points faibles de l'accueil</li> <li>- Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles</li> </ul>					<b>/20</b>

<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Profil du candidat</b>				<b>Notation</b>
	TI	I	S	TS	
<b>2e phase : Entretien (25 minutes)</b>					
<b>3. Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification du besoin</li> <li>- Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel</li> <li>- Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires)</li> <li>- Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route</li> <li>- Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels</li> <li>- Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)</li> </ul>					<b>/ 24</b>
<b>4. Communication orale</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'expression orale</li> <li>- Utilisation du vocabulaire approprié</li> <li>- Structuration pertinente de l'exposé</li> <li>- Qualité de l'argumentation</li> <li>- Respect du temps</li> <li>- Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien</li> <li>- Qualité de l'argumentation</li> </ul>					<b>/14</b>
<b>5. Communication écrite</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de présentation professionnelle</li> <li>- Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions)</li> <li>- Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur)</li> <li>- Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier</li> </ul>					<b>/10</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/80</b>
					<b>/20</b>