



## Bac Pro ARCU

### E31 – Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

### EPREUVE PONCTUELLE

## Information à l'attention des centres de formation et des membres de la réunion de vérification de la conformité des dossiers des candidats

### Règles de conformité du dossier E31

**Rappel sur l'épreuve** : coefficient 4 ; un oral unique de 40 min dont la phase 1 est la présentation du dossier (15 min) et la phase 2 est un entretien (25 min).

#### Partie administrative du dossier :

Tous les candidats doivent fournir les attestations de leur l'activité en milieu professionnel (PFMP ou activité salariée) dans le domaine professionnel de l'accueil et de la relation aux clients et/ou usagers.

La durée attestée doit être conforme à la réglementation de l'examen (salariés : 3 ans d'activité professionnelle authentifiés par l'employeur ; candidats ayant suivi la formation en 3 ans : 22 semaines de PFMP authentifiées par le chef d'établissement de formation ; etc. ⇒ Au cas par cas, se reporter à la division des examens et concours du rectorat de Grenoble).

Si cette partie administrative n'est pas conforme, la mention « Non validé » sera notée sur la grille d'évaluation de l'E31, le candidat ne pourra pas subir cette épreuve et le diplôme ne sera pas délivré.

#### Partie pédagogique du dossier :

Cette partie doit comporter :

- le rapport d'étonnement
- le rapport de diagnostic
- le projet d'amélioration

Elle est évaluée selon les critères suivants :

5. Communication écrite						
<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>						/10

En l'absence de la partie pédagogique, la note de 0/80 sera attribuée à cette épreuve. Le candidat sera reçu par la commission d'interrogation qui l'informera de cette note (pas d'interrogation).

#### Remise du dossier après la date fixée par le Recteur :

Pénalité : – 3 points / 20