

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous-épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Épreuve ponctuelle)	
Coefficient 4	
1^{ère} phase : Présentation du dossier 2^{ème} phase : Entretien	Date :
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE	
Durée 40 minutes	
Académie de Grenoble	Établissement : Nom et Prénom du candidat
<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	
1^{ère} phase : Présentation du dossier (15 minutes)					
1. Rapport d'étonnement :					
<ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 					/12
2. Diagnostic :					
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 					/20

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