



RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Limoges, le 3 février 2017

le Recteur de l'académie de Limoges
Chancelier des universités

à

Mesdames et Messieurs les Recteurs d'académie
Division des examens et concours

**Division des Examens et
Concours**

Bureau des sujets

Affaire suivie par

Isabelle Debeth

Références

DEC3/ID

Téléphone

05 55 11 41 48

Télécopie

05 55 11 43 97

Mél

isabelle.debeth@ac-

limoges.fr

Site internet

<http://www.ac-limoges.fr>

Rectorat

13 rue François Chénieux

CS 23124

87031 Limoges cedex 1

**Objet : Mention complémentaire "Accueil-Réception"
Session 2017**

L'académie de LIMOGES a la charge du pilotage national de la Mention complémentaire "Accueil-Réception".

INSCRIPTION

Les académies pilotes pour 2017 sont les suivantes :

Académie-pilote pour l'organisation	Académies rattachées
AMIENS	/
BORDEAUX	/
CLERMONT	GRENOBLE (correction), NANTES, ORLÉANS-TOURS
DIJON	/
LILLE	/
LYON	/
MARTINIQUE	/
MONTPELLIER (correction)	AIX-MARSEILLE
NICE	/
RENNES	/
STRASBOURG (correction)	NANCY-METZ
TOULOUSE	/
SIEC	ROUEN
POLYNÉSIE FRANÇAISE	/
NOUVELLE CALÉDONIE	Session d'automne



CALENDRIER

Le calendrier de l'épreuve écrite E2 et de l'épreuve ponctuelle E1 est fixé par l'Académie de LIMOGE, en accord avec l'inspecteur général de la spécialité.

Pour l'épreuve E1 : pratique professionnelle : en français, en anglais et langue vivante étrangère 2, et pour les candidats non soumis au contrôle en cours de formation, il y aura un sujet différent par série (demi-journée). Les sujets étant nationaux, les **dates et horaires relatifs à chaque sujet**, définis en **annexe 2**, devront être **strictement respectés par chaque centre d'examen**.

Les dates de l'épreuve orale E3 : évaluation des activités en milieu professionnel et communication sont fixées par chaque académie pilote d'un regroupement inter-académique.

CENTRES D'EXAMEN

Il revient à chaque académie pilote des regroupements de déterminer leurs centres d'examen.

Les candidats subiront la totalité des épreuves dans le centre d'examen auquel ils seront rattachés. J'attire votre attention sur le fait qu'ils doivent passer l'épreuve E2 avec le matériel et les logiciels sur lesquels ils ont été formés. Les établissements de formation qui ne sont pas retenus comme centre d'examen devront fournir, au centre d'examen auquel ils seront rattachés, les configurations informatiques adaptées aux attentes de l'épreuve.

DÉROULEMENT DES ÉPREUVES

ÉPREUVE E1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS, EN ANGLAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

Contrôle en cours de formation (annexe 8)

Les acquis professionnels sont appréciés à partir de **2 situations** d'accueil-réception.

Chaque situation permet, de manière simulée, l'évaluation de compétences relatives à l'accueil réception, en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2.

Elles ont lieu :

- au début du deuxième trimestre de l'année scolaire pour la 1^{ère} situation (8 points),
- à la fin de la formation pour la 2^e situation (12 points).

Chaque situation se déroule, dans le cadre d'une séance normale de travaux professionnels, sous la forme d'un jeu de rôle permettant de mettre en œuvre les aptitudes du candidat à l'accueil-réception et d'utiliser les outils adaptés.

L'évaluation prend en compte l'aptitude à communiquer oralement en français et en anglais durant le jeu de rôle, en français et en langue vivante étrangère 2 durant l'entretien.

Les modalités de déroulement (durée, phases, rôle de clients) et d'évaluation (jeu de rôle puis entretien) de chaque situation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle. Les enseignants concernés (hébergement, anglais et langue vivante étrangère 2) et un professionnel de l'accueil-réception en secteur hôtelier proposent une note.



Épreuve ponctuelle pratique et orale d'une durée de 50 minutes (annexes 4-4bis et 5)

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec le jury. Elle se décompose en **trois phases** :

- 1^{ère} phase** : prise de connaissance du contexte professionnel proposé par le jury au candidat
- 5 minutes,
- 2^{ème} phase** : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais - 30 minutes
(12 points),
- 3^{ème} phase** : entretien avec le jury sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2 - 15 minutes (8 points).

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication (**voir annexe 4bis**),
- devant les examinateurs de la commission d'évaluation qui se répartiront préalablement les rôles de clients français et anglais.

Lors de l'entretien, le candidat doit :

- mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer des solutions le cas échéant, en français,
- être capable de répondre, dans la langue vivante 2, à quelques questions simples portant sur un élément de la situation vécue.

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur de spécialité, d'un professeur d'anglais, d'un professeur de langue vivante 2 et d'un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

E2 – ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLES (annexe 13)

Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 heures

L'épreuve se déroule dans un atelier équipé :

- d'un poste de travail par candidat permettant de réaliser le travail sur table,
- d'un poste informatique comprenant un micro-ordinateur par candidat, équipé de logiciels standards : texteur, tableur, grapheur, PAO et environnement multimédia, sans connexion possible à l'internet,
- d'une imprimante en réseau (avec papier format A4).

A partir des différentes tâches proposées dans le cadre d'une situation professionnelle accompagnée par une documentation synthétique, l'épreuve comporte plusieurs questions relatives aux parties suivantes :

- accueil et communication écrite en français et en anglais,
- activités commerciales,
- activités administratives.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un enseignant d'anglais.

Remarque : le professeur ressource veillera à implanter avant le début de l'épreuve sur chaque configuration informatique de candidat les fichiers informatiques supports de travaux de l'épreuve E2. Ces derniers seront fournis sur CDRom avec la matière d'œuvre.



E3 – ÉVALUATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION (annexe 14)

Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend en compte **2 éléments** :

- partie formation en milieu professionnel -12 points

Les périodes évaluées s'appuient sur des situations professionnelles et sur des critères répondant aux exigences du référentiel et figurant sur une grille d'évaluation remise à l'entreprise par l'établissement ou le centre de formation. La synthèse est faite par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique.

- partie orale - 8 points

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier identique à celui de l'épreuve ponctuelle. La présentation orale prend la forme de deux entretiens :

- le premier, qui se déroule à l'issue de la 2^{ème} période de formation prend appui sur une fiche de présentation de l'entreprise : 4 points,
- le second, qui se déroule à l'issue de la 3^{ème} période de formation prend appui sur une fiche d'activité professionnelle : 4 points.

La fiche de présentation de l'entreprise et la fiche d'activités professionnelles sont à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix.

Le ou les enseignants d'hébergement concernés et un professionnel associé participent à l'évaluation. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

L'équipe pédagogique, responsable du contrôle en cours de formation, effectue la synthèse des deux parties et propose une note globale. Elle met à la disposition du jury final le dossier du candidat comprenant :

- la grille de synthèse de l'évaluation avec la note finale proposée,
- les pièces justificatives attestant que les périodes de formation en milieu professionnel ont bien été effectuées (durée et secteur d'activité de l'entreprise d'accueil),
- les deux fiches réalisées : présentation de l'entreprise et activité professionnelle,
- les deux grilles d'évaluation relatives aux périodes 2 et 3 de la formation en milieu professionnel,
- les deux grilles d'évaluation correspondant aux deux entretiens.

Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 20 minutes

Exposé (5 minutes maximum)

Le candidat présente son expérience professionnelle en accueil-réception et succinctement le contenu d'une des deux fiches produites, conforme à la description de l'objectif et du contenu de l'épreuve.

Entretien (15 minutes maximum)

Interrogé sur le dossier et l'exposé, le candidat doit justifier ses choix.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant d'hébergement et d'un professionnel de la spécialité accueil-réception ; en cas d'impossibilité de ce dernier, d'un second professeur de spécialité.



REMARQUES GÉNÉRALES

Épreuve écrite E2 :

Le papier de composition utilisé par l'ensemble des candidats sera le modèle de copie national. Toutes les productions informatiques du candidat, anonymes, doivent être agrafées à la copie.

Candidats :

Les convocations seront établies par le Rectorat de l'académie pilote d'un regroupement inter-académique, et adressées au centre d'examen afin d'être complétées en fonction des plans de passage pour les épreuves E1 et E3 (contrôle ponctuel).

L'académie pilote inter-académique convoquera tous les professeurs et membres de la profession participant aux travaux d'interrogation et corrections, ainsi que les membres des jurys.

Afin d'éviter que les professeurs n'interrogent les élèves de leur établissement, il sera procédé à un échange de professeurs, pour les épreuves orales E1 et E3.

Conformément à l'article D.337-158. de l'arrêté du 31 mars 2008, je vous rappelle que le jury est nommé par arrêté du recteur. Il sera présidé par l'Inspecteur de l'éducation nationale responsable de ce diplôme pour le regroupement inter-académique, qui veillera en outre au bon déroulement de l'examen. Il pourra se faire assister par un vice-président désigné parmi les membres de la profession.

Le jury est composé à parité :

- de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, au moins d'un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- de membres de la profession correspondant au champ du diplôme choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

DOCUMENTS D'ÉVALUATION

Les grilles d'évaluation et consignes sont téléchargeables à l'adresse : <http://www.ac-limoges.fr/cid86052/mention-complementaire-accueil-reception.html> (MC AR Circulaire).

CORRECTIONS – DÉLIBÉRATIONS

Les **copies de l'épreuve E2 non anonymées** seront adressées, dès la fin de l'épreuve, par chronopost, à chaque Rectorat de l'Académie pilote inter-académique.

Les **corrections** se dérouleront dans **un seul centre dans l'Académie pilote** d'un regroupement inter-académique. Il sera aussi centre de délibération.

La correction des copies de l'épreuve E2 « Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) » relève de la compétence des professeurs d'hébergement et d'anglais seulement.

Il conviendra d'adresser au centre de délibération :

- le dossier « Établissement de formation » au titre de l'épreuve E3,
- les grilles d'évaluation des épreuves E1 et E3 ponctuelles.

Le dossier « Établissement de formation » et le dossier « candidats » seront transmis au centre d'examen inter-académique, au plus tard 10 jours avant la date d'harmonisation des notes par le jury. (cf. annexe 14)



RELEVÉS DE NOTES ET DIPLÔMES

Les relevés de notes seront édités et remis aux candidats, au plus tard à l'issue de la session, par les services de chaque académie pilote d'un regroupement inter-académique. Les diplômes seront établis par les rectorats d'origine des candidats.

Je vous prie de me tenir informé des difficultés éventuelles que pourraient entraîner les présentes dispositions.

En outre, je vous demande de me faire parvenir, dès la fin de la session, vos observations sur les conditions de mise en œuvre de cet examen.

*Pour le Recteur et par délégation
La Responsable de la division
des examens et concours*



Pascale RIEUX

RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL - RÉCEPTION

CALENDRIER des ÉPREUVES

ÉPREUVES	DATES	HORAIRE
E2 – Étude d'une ou de situation(s) professionnelles(s) (a)	9 juin 2017	13 h 30 à 16 h 30
E1 - Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2	Sujet 1 : 12 juin 2017 Sujet 2 : 12 juin 2017 Sujet 3 : 13 juin 2017 Sujet 4 : 13 juin 2017 Sujet 5 : 14 juin 2017 Sujet 6 : 14 juin 2017 Sujet 2 : 15 juin 2017 Sujet 4 : 15 juin 2017	à partir de 08 h 00 à partir de 14 h 00 à partir de 08 h 00 à partir de 14 h 00 à partir de 08 h 00 à partir de 14 h 00 à partir de 08 h 00 à partir de 14 h 00
E3 – Évaluation des activités en milieu professionnel et communication	entre le 12 et le 16 juin 2017	durée 20 min par candidat (1) (*)

(a) étude de cas intégrant l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableau, grapheur, PAO,...)

(1) Il sera prévu, en plus des 20 min consacrées à l'interrogation du candidat :

- 5 min. au début : prise de connaissance par le jury du document produit par le candidat
- 5 min. à l'issue de l'interrogation : évaluation

Les candidats seront donc convoqués toutes les 30 min.

(*) L'épreuve ponctuelle E3 pour les candidats non soumis au CCF se déroule simultanément avec l'épreuve E1 en fonction du plan de passage établi par le centre d'examen. Il serait souhaitable de convoquer des professeurs différents pour les épreuves E1 et E3 en contrôle ponctuel dans un même centre d'examen.

Harmonisation E1 CCF

Correction E2

Délibération du jury



dates à déterminer par l'académie pilote d'un regroupement inter académique.