

N° de téléphone : 01 49 12 24 72
N° de télécopie : 01 49 12 24 58
Email : alain.leroy@siec.education.fr
Affaire suivie par : Alain LEROY
Référence : DEP5/ GG / MJ / AL

Arcueil, le 22 septembre 2016

Le directeur du service interacadémique
des examens et concours
à

Mesdames, Messieurs
les Recteurs

Mesdames, Messieurs les chefs de
division des examens et concours

Mesdames, Messieurs les Chefs
d'établissement

Objet : circulaire d'organisation de la Mention complémentaire Niveau IV « Accueil dans les transports » - Session 2017

Réf. : Décret n° 2001-286 du 28 mars 2001 portant règlement général de la mention complémentaire

Seules la correction de l'épreuve E2- Techniques professionnelles et la délibération du jury seront organisées par le SIEC au niveau national.

1. LES INSCRIPTIONS

Les inscriptions et la vérification des candidatures relèvent de la compétence de chaque académie.

2. LES SUJETS

L'élaboration des sujets des épreuves E2- Techniques professionnelles et E3- Communication professionnelle, est à la charge du SIEC, qui les transmettra à chaque division des examens et concours des rectorats concernés via SEFIA.

Il convient de rappeler aux responsables des centres d'examen qu'ils devront apporter une attention toute particulière à la réception des sujets (notamment vérifier que tous les documents nécessaires au déroulement des épreuves sont en leur possession) et s'assurer, à la distribution des sujets, que ceux-ci correspondent bien à l'épreuve prévue au calendrier.

En cas de difficulté pendant le déroulement des épreuves, vos services pourront prendre contact avec le bureau des sujets de l'enseignement professionnel du SIEC :

Nakidine MATTOIR : 01 49 12 25 36
Marianne CASANOVA : 01 49 12 25 23
Courriel : nakidine.mattoir@siec.education.fr
Fax : 01 49 12 10 79

3. LA CONVOCATION DES CANDIDATS

Les épreuves écrites et orales, y compris l'épreuve facultative de langue vivante, seront organisées par chaque académie.

Les candidats seront convoqués par la division des examens et concours de leur académie.

4. LE CALENDRIER ET LE DEROULEMENT DES EPREUVES

Les épreuves se dérouleront selon le calendrier joint en annexe I.

Les documents suivants seront à adresser au SIEC suivant les échéances du tableau récapitulatif (annexe II) :

- Les livrets scolaires (annexe III) ;
- Les attestations de formation en entreprise des candidats scolaires (annexe IV.1) et celles des candidats issus de la formation continue (annexe IV.2) ;
- Les dossiers professionnels de l'épreuve E1- Conduite d'activités professionnelles en CCF (annexes V.a, V.b et V.c) ;
- Les dossiers professionnels de l'épreuve E2- Techniques professionnelles en CCF (annexes VI.a et VI.b).

Les documents d'organisation (listes d'émargement, étiquettes de table, etc.) seront édités par les centres d'examen via l'application ORGANET.

Le SIEC adressera à chaque centre d'examen les étiquettes d'anonymat pour l'épreuve écrite E2.

A l'issue de l'épreuve écrite E2 du 6 juin 2017, chaque centre d'examen concerné adressera au SIEC, le **jeudi 8 juin 2017** et par **chronopost (voir annexe II)**, les **copies étiquetées mais non massicotées**.

Rappel :

Les dossiers professionnels de l'épreuve E1 doivent être envoyés par les établissements de formation aux centres d'examens 10 jours avant le début de l'épreuve.

5. LES CORRECTIONS ET LES EPREUVES ORALES

Le SIEC organisera les corrections de l'épreuve écrite E2 des candidats inscrits en ponctuel.

Les copies devront donc être acheminées au SIEC, 7 - rue Ernest Renan- 94749 ARCUEIL Cedex à l'attention de Monsieur Alain LEROY, bureau A205, dès la fin de l'épreuve écrite.

Les bordereaux LOTANET de l'épreuve E2 devront également être adressés au SIEC, avant le 16 juin 2017.

A l'issue de la correction, qui aura lieu les 12 et 13 juin 2017, le SIEC se chargera de saisir sur LOTANET les notes de l'épreuve E2. Cette saisie sera achevée le 13 juin 2017.

Chaque académie devra ensuite intégrer les notes dans l'application OCEAN puis éditer les procès verbaux de délibération comportant l'ensemble des notes.

Les procès verbaux de délibération, devront être transmis par mail ou par SEFIA au SIEC, à l'attention de Monsieur Alain LEROY (alain.leroy@siec.education.fr), avant le 21 juin 2017 délai de rigueur.

5. a - L'épreuve écrite E2 :

Les copies, modèle Education Nationale, seront utilisées pour l'épreuve E2.

5. b – Les épreuves orales :

Il appartiendra à chaque division des examens et concours de convoquer les enseignants et les professionnels de son académie.

Des consignes aux chefs de centres, aux correcteurs et évaluateurs sont disponibles en annexes VII et VIII.

La saisie des notes de l'ensemble des épreuves, à l'exception de l'épreuve E2, sera assurée par chaque académie.

6. LE JURY DE DELIBERATION

Le jury de la session 2017 sera présidé par Monsieur Dominique Verger, inspecteur de l'éducation nationale de l'académie de Versailles.

A l'issue de la délibération du jury les procès verbaux, éventuellement modifiés, vous seront retransmis par voie électronique. Il appartiendra à chaque académie de mettre à jour, le cas échéant, les résultats du jury dans OCEAN à partir des procès verbaux de délibération.

7. LES RELEVES DE NOTES ET LES DIPLOMES

Il appartiendra à chaque académie de publier les résultats et d'éditer les relevés de notes et les diplômes de ses candidats.

8. L'ORGANISATION DE LA SESSION DE REMPLACEMENT

Une session de remplacement peut être organisée conformément l'article D337-158 du code de l'éducation. La date limite pour formuler une demande est fixée au 30 juin 2017. L'inscription à la session de remplacement relève de la responsabilité du Recteur de l'académie d'origine du candidat.

**Pour le Directeur,
et par délégation,
la Chef de la Division
de l'enseignement professionnel**



Gaëlle GUIBERT

MENTION COMPLEMENTAIRE "ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS"

CALENDRIER DES EPREUVES

DATES	HEURES	EPREUVES
Du lundi 29 mai au vendredi 2 juin 2017	A partir de 9h	E1 – Conduite d'activités professionnelles *
Du lundi 29 mai au vendredi 2 juin 2017	A partir de 9h	E3 – Communication professionnelle
Le mardi 6 juin 2017	9h - 12h	E2 – Techniques professionnelles *
A l'initiative des académies	A partir de 9h	E4 – Langue vivante étrangère (épreuve facultative)

* Ces épreuves s'adressent aux candidats non soumis au CCF.

Les livrets scolaires et les dossiers CCF devront être transmis au SIEC pour le **lundi 16 juin 2017** au plus tard.

Les opérations suivantes se dérouleront au SIEC :

Le lundi 12 juin 2017 et le mardi 13 juin 2017 à partir de 9h30 : correction de l'épreuve écrite E2

Le jeudi 22 juin 2017 à partir de 9h30 : harmonisation des dossiers CCF

Le jeudi 22 juin 2017 à 14h00 : jury de délibération.

MENTION COMPLEMENTAIRE

« Accueil dans les Transports » - Niveau IV

TABLEAU RECAPITULATIF DES OPERATIONS

Opérations	Date limite	Destinataire
Communiquer par courriel les coordonnées du centre d'examen pour les épreuves écrites et orales	Lundi 13 mars 2017	SIEC
Envoyer les copies E2 anonymées par « Chronopost »	Jeudi 8 juin 2017 après midi	SIEC
Envoyer : - les dossiers professionnels E1 et E2 CCF - les livrets scolaires - les bordereaux Lotanet de l'épreuve E2 ponctuelle	Vendredi 16 juin 2017	SIEC
Envoyer les PV de délibérations	Mercredi 21 juin 2017	SIEC
Faire parvenir les candidatures (validées par les rectorats) pour la session de remplacement	Vendredi 30 juin 2017	Rectorat

EXAMEN : Mention Complémentaire		NOM (lettres capitales)				Prénom		ÉTABLISSEMENT (cachet)			
SPÉCIALITÉ : Accueil dans les Transports		Date de naissance / /		N° Matricule		LANGUE VIVANTE FACULTATIVE					
Session 2017											
Matières enseignées		1er trimestre ou semestre		2ème trimestre ou semestre		3ème trimestre		Moyenne de l'année		Appréciations	
1. Environnement professionnel des transports											
2. Techniques relationnelles en français et en langue étrangère											
3. Opérations techniques et commerciales											
4. Sécurité et sûreté											
5. 2e langue vivante étrangère (facultative)											
Avis (1) du conseil de classe : <input type="checkbox"/> Très favorable <input type="checkbox"/> Favorable <input type="checkbox"/> Doit faire ses preuves (1) cocher la case		Nombre d'élèves dans la section : Nombre d'avis : Très favorable Favorable Doit faire ses preuves		Date : et remarques éventuelles : Visa et observations éventuelles du chef d'établissement		Signature du candidat : Nom : Date : signature :					
Observations éventuelles :										

ACADÉMIE DE

MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION 2017

ATTESTATION DE PÉRIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE

(Candidats sous statut scolaire)

NOM du (de la) CANDIDAT(e) :
PRÉNOM :

DATE ET LIEU DE NAISSANCE :

a suivi un stage conformément aux dispositions en vigueur (décret n°2001-286 du 28 mars 2001)

du 20.... au 20....

soit (durée effective en semaines) : semaines

dans l'entreprise (nom, adresse, n° de téléphone) :

Activités de l'entreprise :

Fonctions occupées par le stagiaire (mention obligatoire) :

Cachet de l'entreprise

Date :

Signature du directeur de l'entreprise
ou de son représentant
ou du chef de service

ATTESTATION DE FORMATION EN ENTREPRISE

Centre de formation :

Nom et prénom du candidat :

Date et lieu de naissance

Décret 2001-286 du 28 mars 2001

La formation se déroule durant 17 semaines en milieu professionnel. Conformément au règlement d'examen, ce document permet de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise.

① STAGIAIRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Entreprise(s)	Dates		Durée en semaines	Grandes catégories d'activités*
	du	au		

* soit «accueil», «commercial sur site opérationnel», «enregistrement», «correspondance»

② CANDIDAT SOUS CONTRAT DE TRAVAIL

Contrat d'apprentissage	Contrat de qualification
N°	N°
Date de début : de fin de contrat :	Date de début : de fin de contrat :
Nbre d'heures en entreprise :	Nbre d'heures en entreprise :
Nbre d'heures en centre de formation :	Nbre d'heures en centre de formation :

VISAS

du responsable du centre de formation	du chef d'entreprise
---------------------------------------	----------------------

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Annexe V.a
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION	Épreuve E1 : conduite d'activités professionnelles	SESSION 2017

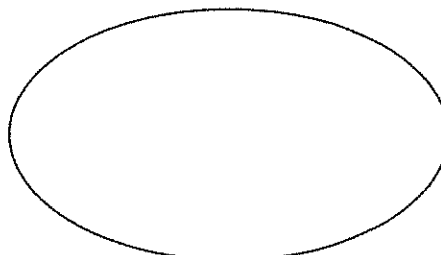
CANDIDAT

CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom :

Prénom :

N° de matricule :



DOCUMENT RÉCAPITULATIF

Appréciation :

.....

Justification de la note attribuée :

Situation professionnelle n° 1	/20
Situation professionnelle n° 2	/20
Situation professionnelle n° 3	/20
Situation professionnelle n° 4	/20
Situation professionnelle n° 5	/20
Situation professionnelle n° 6	/20
Situation professionnelle n° 7 (éventuellement)	/20
Situation professionnelle n° 8 (éventuellement)	/20
TOTAL	/.....
NOTE* proposée au jury	/20

Effectif de la division :	Note moyenne :
Effectifs par classe de notes :	
..... De 0 à 5 De 6 à 8
..... De 13 à 15 De 9 à 12
 De 16 à 20
SIGNATURE DU CHEF D'ÉTABLISSEMENT	NOM ET SIGNATURE DES PROFESSEURS OU DES FORMATEURS RESPONSABLES
DATE :	

- en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

Mention complémentaire		Annexe V.b
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION	Épreuve E1 : conduite d'activités professionnelles	SESSION 2017

FICHE D'ÉVALUATION	Situation professionnelle n°/.....
---------------------------	--

1. OBJECTIF DE FORMATION VISÉ

(1) <input type="checkbox"/>	C.1.	Accueillir la clientèle	<input type="checkbox"/>	C.4.	Gérer l'embarquement
<input type="checkbox"/>	C.1.1.	Accueillir	<input type="checkbox"/>	C.4.1.	Organiser l'embarquement
<input type="checkbox"/>	C.1.2.	Informer	<input type="checkbox"/>	C.4.2.	Procéder à l'embarquement
<input type="checkbox"/>	C.1.3.	Assister	<input type="checkbox"/>	C.4.3.	Déclencher la procédure de recherche des passages manquants
<input type="checkbox"/>	C.2.	Vendre sur site opérationnel	<input type="checkbox"/>	C.5.	Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté
<input type="checkbox"/>	C.2.1.	Reconnaître la situation	<input type="checkbox"/>	C.5.1.	Sécuriser les biens et les personnes
<input type="checkbox"/>	C.2.2.	Traiter le litige ou la modification éventuelle	<input type="checkbox"/>	C.5.2.	Mettre en œuvre des procédures de sûreté
<input type="checkbox"/>	C.2.3.	Proposer des produits annexes	<input type="checkbox"/>	C.5.3.	Appliquer les règles relatives aux situations particulières
<input type="checkbox"/>	C.2.4.	Coordonner le suivi « client »	<input type="checkbox"/>	C.5.4.	Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise
<input type="checkbox"/>	C.3.	Procéder à l'enregistrement	<input type="checkbox"/>	C.5.5.	Faire preuve de vigilance
<input type="checkbox"/>	C.3.1.	Prendre ses fonctions	<input type="checkbox"/>	C.5.6.	S'informer et rendre compte
<input type="checkbox"/>	C.3.2.	Prendre en charge le passager	Observations		
<input type="checkbox"/>	C.3.4.	Enregistrer le passager et ses bagages			
<input type="checkbox"/>	C.3.5.	Présenter les étapes de l'embarquement			
<input type="checkbox"/>	C.3.6.	Traiter les passagers à particularités			

(1) Cocher la ou les cases correspondant aux compétences visées par la situation professionnelle décrite.

1. ÉVALUATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

Présentation écrite de l'activité	/04
Présentation orale de l'activité (qualité d'expression, capacité d'analyse, cohérence de l'exposé, expression des compétences professionnelles)	/08
Esprit d'initiative – sens des responsabilités	/04
Capacité à répondre aux attentes des clients	/04
NOTE*	/20

Tuteur de l'entreprise	Professeur (ou formateur) chargé du suivi
Nom : _____ Signature : _____	Nom : _____ Signature : _____
Fonction : _____	Spécialité : _____

* en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS
Session 2017

Nom et prénom de l'élève :

Etablissement de formation :

Période :

Entreprise :

TITRE DE LA FICHE :

Fiche descriptive N°

I – OBJECTIFS DE LA FORMATION

II – LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Lieu de l'action :

Poste occupé :

Particularité éventuelles (grève, tempête, week-end chargé, événement exceptionnel..) à souligner :

III – PHASE DE PREPARATION A L'ACTIVITE

**IV – DESCRIPTION DE L'ACTIVITE EN TERMES OPERATIONNELS ET
SYNTHETIQUES**
(mode conforme)

V – DIFFICULTES RENCONTREES ET SOLUTIONS APORTEES
(contexte, client concerné, profil client, comportement de l'agent, implication)

VI – BILAN A TIRER DE L'EXPERIENCE

Mention complémentaire	ANNEXE VI
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)	Document « candidat »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : Communication professionnelle
	Sujet n°

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous</p> <p>Vous êtes employé(e) à la Société</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p style="padding-left: 40px;">d'accueil <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">d'information <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">d'escale <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">de navette <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">autre</p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p style="padding-left: 40px;">l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">l'enregistrement <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel :</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom et prénom</p> <p>Nationalité.....</p> <p>Profession, catégorie sociale.....</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p style="padding-left: 40px;">Passager(s) <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel :</p> <p>Date :</p> <p>Heure :</p> <p>Autres éléments :</p>

SIMULATION
Thème :

CONSIGNES A L'ATTENTION DES CORRECTEURS ET DES EVALUATEURS

1. ÉPREUVE E1 - CONDUITE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1.1. Candidats soumis au contrôle en cours de formation (candidats des établissements publics, privés sous contrat, GRETA et CFA habilités)

Chaque candidat doit présenter un dossier, support de l'épreuve, comprenant :

- 6 à 8 fiches descriptives de situations professionnelles. Elles correspondent aux axes de formation caractéristiques du diplôme : accueil commercial sur site opérationnel, enregistrement, embarquement et, éventuellement, correspondance avec ou sans intermodalité. Dans chaque fiche, sont décrits les objectifs de formation, le contexte professionnel et les activités réalisées (cf. modèle de fiche en annexe V.a) ;
- les fiches d'évaluation correspondant aux situations professionnelles relatées ci-dessus ; elles indiquent le niveau de compétence atteint (cf. grille d'évaluation en annexe V.b) ;
- le document récapitulatif de l'évaluation de l'épreuve E1 avec proposition de la note établie conjointement par le ou les professionnels responsables du suivi en entreprise et l'équipe pédagogique (cf. annexe V.b) ;
- les attestations authentifiées par l'établissement permettant de vérifier la conformité à la réglementation du temps passé en entreprise : 17 semaines (cf. annexe V.c).

Dans le cas où la conformité à la réglementation n'est pas respectée et sans dérogation accordée par le recteur, l'équipe pédagogique ne peut évaluer le candidat. Cette information doit être portée en rouge sur le document récapitulatif de l'évaluation de l'épreuve E1.

Les dossiers sont à transmettre au SIEC avant le vendredi 16 juin 2017, au plus tard 6 jours avant la date de réunion d'harmonisation des notes par le jury.

En vue de l'harmonisation des notes proposées au jury au titre de l'épreuve E1 en contrôle en cours de formation, et sur proposition de l'inspecteur du groupe économie et gestion, en accord avec l'inspecteur général de l'éducation nationale, le recteur pourra désigner une commission restreinte, émanation du jury, qui se réunira avant la délibération.

1.2. Autres candidats (candidats individuels, des établissements privés hors contrat, des CFA non habilités)

Épreuve orale - durée : 40 minutes.

1.2.1. Dossier d'activités professionnelles

Chaque candidat doit présenter un dossier, support de l'épreuve, comprenant :

- 6 à 8 fiches descriptives de situations professionnelles. Elles correspondent aux axes de formation caractéristiques du diplôme : accueil, commercial sur site opérationnel, enregistrement, embarquement et, éventuellement, correspondance avec ou sans intermodalité. Dans chaque fiche, sont décrits les objectifs de formation, le contexte professionnel et les activités réalisées (annexes V.a, V.b et V.c) ;
- les attestations authentifiées par l'établissement permettant de vérifier la conformité à la réglementation du temps passé en entreprise : 17 semaines (cf. annexe IV.2).

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, nombre minimum ou maximum de travaux, règles formelles de présentation etc.), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'évaluation.

1.2.2. Préparation des commissions d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux personnes :

- 1 enseignant ou formateur spécialisé en transport de voyageurs ;
- 1 professionnel du transport de voyageurs.

En cas d'absence du professionnel, ce dernier est remplacé par un second enseignant ou formateur.

Les commissions d'interrogation sont constituées de telle façon que les interrogateurs n'aient pas à évaluer les candidats dont ils ont eu la responsabilité en formation (en centre ou en entreprise). Un formateur peut assister en tant qu'observateur.

1.2.3. Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule conformément aux instructions ci-dessous.

- Les interrogateurs doivent disposer d'un temps préalable suffisant en début de demi-journée pour prendre connaissance sur place des dossiers des candidats et préparer le déroulement des entretiens de la demi-journée. On peut estimer à ¼ d'heure le temps de consultation par dossier.

Il n'est pas prévu de temps de préparation par le candidat.

- Les 40 minutes se déroulent en deux phases :
 - ⇒ 1^{ère} partie : le candidat expose le contenu de son dossier d'activités professionnelles pendant 15 minutes au maximum. La commission a pris soin de laisser au candidat le temps de se présenter. Elle doit l'écouter sans l'interrompre. Le candidat peut se référer à tout ou partie de son dossier pour étayer son exposé.
 - ⇒ 2^{ème} partie : l'entretien d'une durée de 25 minutes permet aux membres de la commission d'apprécier les compétences et connaissances professionnelles du candidat.
- Évaluation du candidat : la notation de l'épreuve se fait conformément à la grille jointe en annexe V.b, en dehors de la présence du candidat. En fin de demi-journée ou de journée, les commissions d'interrogation procèdent à l'harmonisation de l'évaluation.

1.2.4. Modalités pratiques

Les établissements doivent faire parvenir les **dossiers des candidats** en **3 exemplaires** accompagné de la grille d'évaluation, est à transmettre au SIEC au plus tard le 4 juin.

Il convient de demander dès maintenant aux établissements de formation les noms des professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière. Il est indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois à l'avance. Il est prudent de prévoir la convocation d'un professeur en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un professionnel d'être présent le jour des épreuves.

Un exemplaire du dossier est conservé au centre d'examen pendant un an.

2. ÉPREUVE E2 - TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

2.1 Candidats soumis au contrôle en cours de formation (candidat des établissements publics, privés sous contrat, GRETA et CFA habilités).

L'évaluation s'appuie sur trois situations d'évaluation dont les résultats sont formalisés sur l'annexe VI.a. La proposition de note au jury est notée sur l'annexe VI.a. Les grilles d'évaluations, les sujets donnés et les copies, ainsi que le document récapitulatif sont à tenir à la disposition du jury.

2.2 Candidats soumis au contrôle ponctuel - Épreuve écrite - durée : 3 heures.

Pour la correction de cette épreuve, il sera mis en place une réunion de concertation à des fins d'application du barème et d'harmonisation de la correction des différents dossiers. Cette concertation peut avoir lieu dans l'heure précédant la mise à disposition des copies.

3. ÉPREUVE E3 - COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Épreuve orale - durée : 45 minutes - préparation : 15 minutes.

L'épreuve consiste en la simulation d'une situation professionnelle sur site opérationnel. Elle prend appui sur une mise en situation dont le sujet a été préparé par une commission nationale. Chaque sujet prévoit :

- le cadre de la situation professionnelle ;
- le rôle des acteurs du jeu de rôle ;
- les éléments matériels de la mise en scène.

3.1. Préparation des commissions d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de trois personnes :

- deux enseignants ou formateurs dont un professeur de langue vivante étrangère (anglais) ;
- un professionnel.

En cas d'absence du professionnel, ce dernier est remplacé par un troisième enseignant ou formateur.

Les commissions d'interrogation sont constituées de telle façon que les interrogateurs n'aient pas à évaluer les candidats dont ils ont eu la responsabilité en formation (en centre ou en entreprise).

3.2. Organisation de l'épreuve

L'épreuve est organisée selon les instructions ci-dessous.

- **Trois sujets**, supports d'interrogation, servent à l'ensemble des candidats d'une même demi-journée. Le déroulement est organisé de telle manière que les candidats ne puissent communiquer entre eux.
- L'épreuve comporte deux phases : une simulation et un entretien, précédés d'un temps de préparation. Les deux phases sont évaluées par la même commission.

3.3. Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule en 4 temps :

- 1^{er} temps : Le candidat prend connaissance du sujet et prépare la situation professionnelle durant 15 minutes, en dehors de la présence de la commission d'interrogation (cf. annexe VII). En début de demi-journée, les membres de la commission prennent également connaissance du scénario ; ils déterminent celui d'entre eux qui jouera le rôle du client : passager, attendant ou accompagnant (cf. annexe VII).
- 2^{ème} temps : 15 minutes maximum sont réservées à la simulation de la situation professionnelle entre le candidat et le membre de la commission jouant le rôle du client. Le dialogue se déroule en anglais.
- 3^{ème} temps : L'entretien avec le candidat, d'une durée de 30 minutes, porte sur la simulation. Il permet aux membres de la commission d'apprécier les capacités relationnelles du candidat ainsi que ses compétences professionnelles en matière d'accueil.
- 4^{ème} temps : L'évaluation de l'épreuve est réalisée sur la grille de notation située en annexe VII, en dehors de la présence du candidat. Durant ce temps, le candidat suivant prépare son passage devant la commission.

Les membres de la commission s'assurent que les candidats laissent dans la salle d'interrogation tout document relatif au sujet et à la prestation.

3.4. Modalités pratiques

Pour le bon déroulement de l'épreuve, il est nécessaire de prévoir :

- 1 salle de préparation avec deux surveillants ;
- 1 salle d'interrogation par jury ;
- 1 salle annexe pour permettre d'isoler les candidats qui ne doivent pas communiquer entre eux.

Se conformer à l'annexe IX.

4. ÉPREUVE E4 - ÉPREUVE FACULTATIVE

2^{ème} langue vivante étrangère autre que l'anglais

Épreuve orale - durée : 20 minutes

Le candidat apporte 3 textes minimum (5 maximum) se rapportant au domaine professionnel concerné.

L'épreuve se déroule dans la langue vivante étrangère, autre que l'anglais, choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Les membres du jury peuvent prévoir, en cas d'oubli de la part du candidat, quelques textes relatifs à un sujet d'intérêt général.

MENTION COMPLÉMENTAIRE « ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS »

**RECOMMANDATIONS AUX CHEFS DE CENTRE
ET AUX COMMISSIONS D'INTERROGATION**

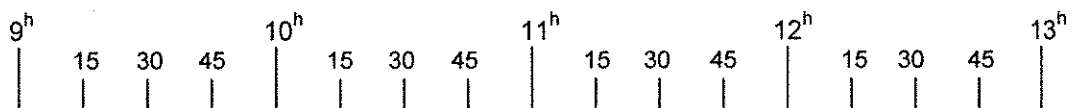
Déroulement de l'épreuve E3 : Communication professionnelle

Durée de l'épreuve : 0 h 45 (temps de préparation : 15 minutes)
 Coefficient : 4
 Commission composée de : 2 professeurs dont 1 professeur d'anglais
 1 professionnel

Ordonnancement de l'épreuve pour une journée

- 6 candidats par jour – 1 sujet par série, 2 candidats le matin, 4 candidats l'après-midi
- Planning de passage : P = Préparation (15 minutes)
 E = Simulation (15 minutes) + Entretien (30 minutes)
 EV = Évaluation (15 minutes)

Matin :



Accueil Jury + Préparation

1er Candidat

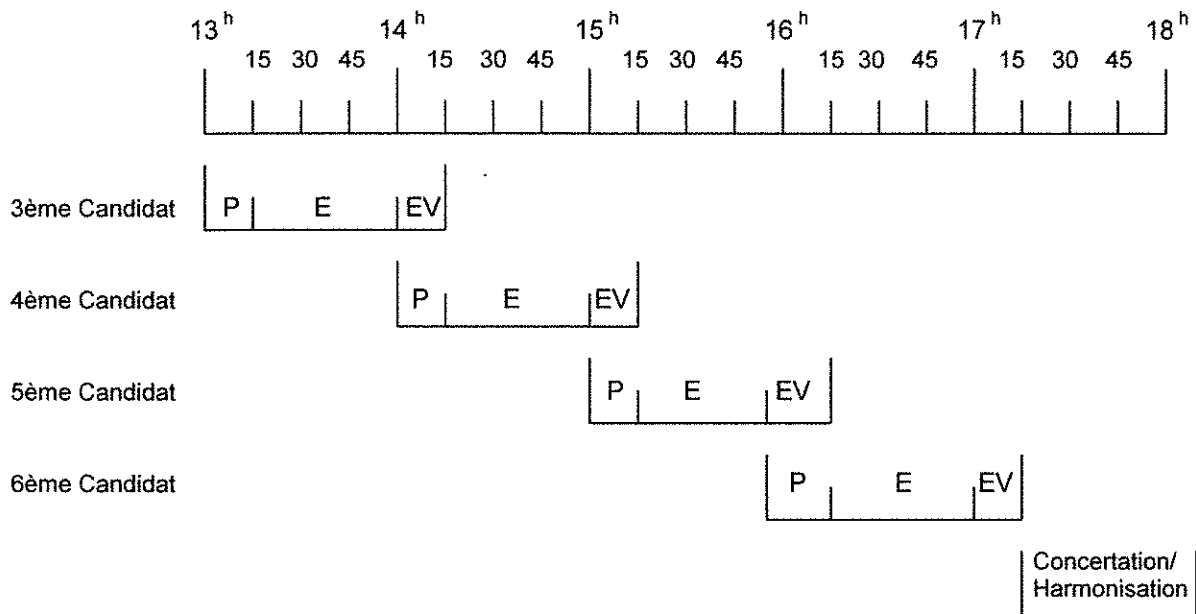
P	E	EV
---	---	----

2ème Candidat

P	E	EV
---	---	----

DÉJEUNER

Après-midi :



REMARQUES

- ① En début de journée, il est important que les membres des commissions soient sensibilisés aux particularités de l'épreuve :
 - Information sur l'épreuve (jeux de rôle, simulations en anglais, rôle des différents membres, prise en main du premier sujet tous jurys confondus) ;
 - Information sur l'ordonnancement des interrogations (remise du planning de passage - 1 sujet pour deux candidats successifs).
- ② En fin de journée, il est nécessaire de procéder à la concertation de tous les membres des commissions d'interrogation, et éventuellement à l'harmonisation des notes.



- ⇒ Veiller à ce qu'il n'y ait aucune possibilité de communication entre les candidats qui ont le même sujet.
- ⇒ S'assurer que les candidats laissent les sujets et les préparations dans la salle d'interrogation.
- ⇒ Chaque soir, laisser dans le centre d'examen, en lieu sûr et sous enveloppe scellée, les bordereaux de notation.
- ⇒ Procéder en fin de session à la saisie de toutes les notes (1 professeur ou 2 par commission).

Mention complémentaire		ANNEXE IX
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)		Recto
GRILLE D'ÉVALUATION (épreuve ponctuelle)	Épreuve E1 : conduite d'activités professionnelles	Coefficient : 3

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

Le manque de soin, le nombre insuffisant de fiches de situations professionnelles, la médiocrité de leur contenu donneront lieu à une pénalisation qui ne pourra excéder la moitié de la note.

I. EXPOSÉ DU DOSSIER PROFESSIONNEL	/ 25
---	-------------

① **Présentation du dossier** / 15

- Analyse du vécu professionnel
- Compétences professionnelles développées
- Comportement professionnel (*sens des responsabilités, capacité à répondre aux attentes des clients en matière d'accueil, d'information et d'orientation, de sécurité et de sûreté, esprit d'initiative,*)

② **Communication orale** / 10

- Qualité de l'expression
- Cohérence de l'exposé
- Art et ou/désir de convaincre

II. ENTRETIEN¹	/ 35
----------------------------------	-------------

① **Aptitude au dialogue** / 5

- Écoute
- Formulation adaptée de la réponse
- Sens de la relation

② **Communication orale et gestuelle** / 5

③ **Compétences professionnelles** / 25

La commission d'interrogation : Noms 	Signatures 	TOTAL	/ 60
		NOTE*	/ 20

* en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

Thème(s) sur lequel (ou lesquels) a porté l'entretien :
Observations particulières : Pénalisation, etc...

¹ Les membres de la commission s'appuieront sur les compétences professionnelles répertoriées dans le référentiel de certification (voir liste au verso).

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

(extrait du référentiel de certification)

C.1. ACCUEILLIR

- C.1.1. Accueillir la clientèle
- C.1.2. Informer la clientèle
- C.1.3. Assister la clientèle
- C.1.4. Orienter la clientèle

C.2. VENDRE SUR SITE OPERATIONNEL

- C.2.1. Reconnaître la situation
- C.2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle
- C.2.3. Proposer des produits annexes
- C.2.4. Coordonner le suivi « client »
- C.2.5. Tenir le poste « caisse »

C.3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

- C.3.1. Prendre ses fonctions
- C.3.2. Prendre en charge le passager
- C.3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager
- C.3.4. Enregistrer le passager et ses bagages
- C.3.5. Présenter les étapes d'embarquement
- C.3.6. Traiter les passagers à particularité

C.4. GÉRER L'EMBARQUEMENT

- C.4.1. Organiser l'embarquement
- C.4.2. Procéder à l'embarquement
- C.4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants

DOCUMENT CADRE (épreuve ponctuelle)	Épreuve E3 : Communication professionnelle	Sujet n°
---	--	----------------

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous</p> <p>Vous êtes employé(e) à la Société </p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p style="padding-left: 20px;">d'accueil <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">d'information <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">d'escale <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">de navette <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">autre</p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p style="padding-left: 20px;">l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">l'enregistrement <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel :</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom et prénom</p> <p>Nationalité.....</p> <p>Profession, catégorie sociale.....</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p style="padding-left: 20px;">Passager(s) <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel :</p> <p>Date :</p> <p>Heure :</p> <p>Autres éléments :</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p>

Mention complémentaire		ANNEXE XI
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)		Document « jury »
DOCUMENT CADRE (épreuve ponctuelle)	Épreuve E3 : Communication professionnelle	Sujet n°

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N°:

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous Vous êtes employé(e) à la société Vous occupez le poste d'agent : <input type="checkbox"/> d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette autre	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel :
Votre client (vos clients) Nom et prénom Nationalité..... Profession, catégorie sociale..... Il est (ils sont) : Passager(s) <input type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel : Date : Heure : Autres éléments :

SIMULATION
Thème :

Document cadre « CLIENT »
Données comportementales, psychologiques et/ou relationnelles :
Scénario :
Questions de relance (éventuelles) :

Mention complémentaire		ANNEXE XII
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)		
GRILLE D'ÉVALUATION (épreuve ponctuelle)	Épreuve E3 : Communication professionnelle	Coefficient : 4

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

I. SIMULATION	/ 40
----------------------	-------------

- Communication orale en anglais / 10
- Gestion de la situation de face à face avec le client / 10
- Traitement du problème posé ⁽¹⁾ / 10
- Adaptation à la situation professionnelle ⁽²⁾ / 10

II. ENTRETIEN ⁽³⁾	/ 40
-------------------------------------	-------------

- Qualité de la prise de contact / 10
- Aptitude au dialogue : *écoute active, reformulation, compréhension des questions...* / 10
- Aptitude à argumenter, à justifier un choix, un point de vue / 10
- Aptitude à convaincre / 10

Commission d'interrogation : Noms : 	Signatures	TOTAL	/ 80
		NOTE*	/ 20

* en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

Situation professionnelle proposée :	Sujet n°
Observations particulières :	

(1) Solution satisfaisante

(2) La solution correspond au type du client

(3) Il s'agit d'évaluer la maîtrise de la relation de face à face avec les membres de la commission d'interrogation.

Mention complémentaire		Document « jury »
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)		
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : Communication professionnelle	Sujet n°

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N°:

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous Vous êtes employé(e) à la société Vous occupez le poste d'agent : <input type="checkbox"/> d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette autre	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel :
Votre client (vos clients) Nom et prénom Nationalité..... Profession, catégorie sociale..... Il est (ils sont) : Passager(s) <input type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel : Date : Heure : Autres éléments :

SIMULATION
Thème :

Document cadre « CLIENT »
Données comportementales, psychologiques et/ou relationnelles :
Scénario :
Questions de relance (éventuelles) :

**Mention complémentaire
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)**

GRILLE D'ÉVALUATION	Épreuve E3 : Communication professionnelle	Coefficient : 4
----------------------------	---	------------------------

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

I. SIMULATION	/ 40
----------------------	-------------

- Communication orale en anglais / 10
- Gestion de la situation de face à face avec le client / 10
- Traitement du problème posé ⁽¹⁾ / 10
- Adaptation à la situation professionnelle ⁽²⁾ / 10

II. ENTRETIEN ⁽³⁾	/ 40
-------------------------------------	-------------

- Qualité de la prise de contact / 10
- Aptitude au dialogue : *écoute active, reformulation, compréhension des questions...* / 10
- Aptitude à argumenter, à justifier un choix, un point de vue / 10
- Aptitude à convaincre / 10

Commission d'interrogation : Noms : _____ _____ _____	Signatures	TOTAL / 80
		NOTE* / 20

* en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

Situation professionnelle proposée :	Sujet n°
Observations particulières :	

(1) Solution satisfaisante

(2) La solution correspond au type du client

(3) Il s'agit d'évaluer la maîtrise de la relation de face à face avec les membres de la commission d'interrogation.

Mention complémentaire		Recto
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS (Session 2017)		
GRILLE D'ÉVALUATION	Épreuve E1 : conduite d'activités professionnelles	Coefficient : 3

Nom du candidat :	Prénom :
Centre d'examen :	N° :

Le manque de soin, le nombre insuffisant de fiches de situations professionnelles, la médiocrité de leur contenu donneront lieu à une pénalisation qui ne pourra excéder la moitié de la note.

I. EXPOSÉ DU DOSSIER PROFESSIONNEL	/ 25
---	-------------

① Présentation du dossier **/ 15**

- Analyse du vécu professionnel
- Compétences professionnelles développées
- Comportement professionnel (*sens des responsabilités, capacité à répondre aux attentes des clients en matière d'accueil, d'information et d'orientation, de sécurité et de sûreté, esprit d'initiative,*)

② Communication orale **/ 10**

- Qualité de l'expression
- Cohérence de l'exposé
- Art et ou/désir de convaincre

II. ENTRETIEN¹	/ 35
----------------------------------	-------------

① Aptitude au dialogue **/ 5**

- Écoute
- Formulation adaptée de la réponse
- Sens de la relation

② Communication orale et gestuelle **/ 5**

③ Compétences professionnelles **/ 25**

La commission d'interrogation :		TOTAL	/ 60
Noms	Signatures	NOTE*	/ 20

* en points entiers ou en ½ point (0,00 à 0,2, point inférieur ; 0,25 à 0,74, un demi point ; 0,75 et plus, point supérieur)

Thème(s) sur lequel (ou lesquels) a porté l'entretien :
Observations particulières : Pénalisation, etc...

¹ Les membres de la commission s'appuieront sur les compétences professionnelles répertoriées dans le référentiel de certification (voir liste au verso).

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

(Extrait du référentiel de certification)

C.1. ACCUEILLIR

- C.1.1. Accueillir la clientèle
- C.1.2. Informer la clientèle
- C.1.3. Assister la clientèle
- C.1.4. Orienter la clientèle

C.2. VENDRE SUR SITE OPERATIONNEL

- C.2.1. Reconnaître la situation
- C.2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle
- C.2.3. Proposer des produits annexes
- C.2.4. Coordonner le suivi « client »
- C.2.5. Tenir le poste « caisse »

C.3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

- C.3.1. Prendre ses fonctions
- C.3.2. Prendre en charge le passager
- C.3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager
- C.3.4. Enregistrer le passager et ses bagages
- C.3.5. Présenter les étapes d'embarquement
- C.3.6. Traiter les passagers à particularité

C.4. GÉRER L'EMBARQUEMENT

- C.4.1. Organiser l'embarquement
- C.4.2. Procéder à l'embarquement
- C.4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants