Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro MA, veuillez visiter :
bacproma.fr/annales-sujets-et-corriges

BAC PRO MA • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Bac Pro MA

Gestion de l’accueil multicanal

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-MA-E31** • Durée : **40 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Présentation de deux fiches de situations professionnelles (3 questions) **Page 3**

2. Mise en situation d’accueil multicanal (3 questions) **Page 5**

3. Entretien avec le jury : justification des pratiques, gestion des flux et analyse réflexive (4 questions) **Page 7**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bacproma.fr/assets/annales/bac-pro-ma/Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil/2026/Bac Pro MA - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Présentation de deux fiches de situations professionnelles

Le jury choisit deux fiches parmi les quatre du dossier support du candidat, qui dispose de 10 minutes pour les présenter. Il expose le contexte, le public, les canaux, les demandes, les actions réalisées et les résultats, puis analyse ses choix et les compétences mobilisées.

Première fiche

Question 1.1. Pour la première fiche retenue, présentez le contexte et les caractéristiques du public, décrivez la demande et précisez les informations recueillies pour la comprendre.

Présentez une situation réellement vécue en précisant le lieu, le moment, votre rôle et le canal utilisé. Décrivez les caractéristiques utiles du public, sans révéler son identité, puis exposez la demande initiale et les informations recueillies pour la comprendre.

- Besoin exprimé, démarche concernée et éventuelle urgence.
- Informations utiles : rendez-vous, contraintes ou éléments nécessaires à l'orientation.
- Questions posées et reformulation soumise à la validation de la personne.

Ne retenez que les informations utiles au traitement de la demande.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Situation : [contexte et canal] ; public : [caractéristiques] ; demande : [besoin], clarifiée par [informations recueillies] et reformulée pour validation.

Question 1.2. Pour la première fiche, expliquez les actions conduites, les outils ou relais mobilisés, les règles de confidentialité appliquées et le résultat obtenu.

1. J'ai accueilli la personne, écouté sa demande et vérifié les informations utiles avec [outil ou source].
2. J'ai réalisé [action], puis orienté ou transmis la demande à [service ou interlocuteur] si elle dépassait mon champ d'intervention.
3. J'ai protégé la confidentialité en limitant les informations partagées au nécessaire et en ne les transmettant pas à un tiers sans autorisation appropriée.
4. J'ai expliqué la suite possible sans promettre une décision ou un délai que je ne maîtrisais pas.

Terminez en indiquant le résultat effectivement obtenu.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Action réalisée avec [outil], relais vers [interlocuteur], confidentialité respectée ; résultat obtenu : [issue réelle].

Seconde fiche

Question 1.3. Présentez la seconde fiche retenue et analysez les choix effectués. Identifiez une difficulté rencontrée et indiquez ce que vous pourriez améliorer dans une situation comparable.

Présentez brièvement le contexte, le public, le canal et la demande de la seconde fiche. Expliquez vos choix au regard du besoin, des informations disponibles et des limites de votre rôle, puis analysez une difficulté réellement rencontrée.

- Difficulté et effet observé sur l'accueil ou le traitement.
- Choix effectué et raison de ce choix.
- Amélioration concrète pour une situation comparable : question à poser plus tôt, vérification à effectuer, relais à mobiliser ou organisation à adapter.

Appuyez votre analyse sur des faits de votre fiche, sans divulguer de données personnelles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Seconde situation : [demande] traitée par [choix justifié]. Difficulté : [fait et effet]. Amélioration : [action concrète].

2. Mise en situation d’accueil multicanal

Pendant 10 minutes, le candidat joue le rôle d’un agent d’accueil polyvalent à la Maison des services Rives de Loire et traite les sollicitations au comptoir et par téléphone. Il s’appuie sur les documents DT 1 à DT 3 pour identifier les demandes, orienter les visiteurs, gérer les priorités et appliquer les procédures de confidentialité et de relais.

Accueil au comptoir

Question 2.1. Accueillez la personne qui se présente au comptoir, questionnez-la et reformulez sa demande avant de l’orienter vers le service adapté.

« Bonjour, bienvenue à la Maison des services Rives de Loire. Que souhaitez-vous faire aujourd’hui ? » J’écoute la réponse, pose les questions utiles, puis reformule : « Si je comprends bien, vous souhaitez… Est-ce exact ? » J’oriente ensuite vers le service correspondant : état civil, rez-de-chaussée, bureau 4 ; démarches en ligne, rez-de-chaussée, salle 2 ; logement, premier étage, bureau 12, après vérification du rendez-vous ou de l’orientation par le service ; médiation sociale, premier étage, bureau 15, uniquement sur rendez-vous. Dans tous les cas, le visiteur se signale au comptoir avant de rejoindre le service.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, questionner, reformuler, puis orienter vers le service adapté en vérifiant son lieu et ses modalités d’accès.

Appel téléphonique et gestion des priorités

Question 2.2. Traitez l’appel téléphonique qui survient pendant l’accueil au comptoir. Annoncez comment vous organisez les priorités et assurez la continuité de l’accueil.

1. Je poursuis l’accueil du visiteur déjà pris en charge et demande à l’appelant s’il accepte une mise en attente. J’annonce clairement le délai estimé s’il est connu.
2. Je reprends rapidement l’appel, salue la personne, identifie sa demande et transmets une information vérifiée. En cas de doute, je consulte l’annuaire interne ou contacte le service compétent.
3. Si l’attente au comptoir augmente, j’en informe les visiteurs et sollicite le collègue chargé des appels et des messages, selon l’organisation du site.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Maintenir l’accueil en cours, demander à l’appelant l’accord de mise en attente, annoncer le délai connu et mobiliser le collègue si l’attente augmente.

Réclamation

Question 2.3. Répondez à la réclamation formulée par un visiteur en attente. Écoutez, reformulez, adoptez une attitude d'apaisement et proposez une solution compatible avec la procédure fournie.

Je garde une voix posée et laisse le visiteur exposer les faits. Je reconnais son attente et reformule : « Vous êtes mécontent du temps d'attente, c'est bien cela ? »

- Je vérifie la situation et explique clairement les possibilités, sans garantir un délai ni une décision que je ne maîtrise pas.
- Si l'attente s'allonge, j'informe les visiteurs et sollicite le collègue disponible pour contribuer à la continuité de l'accueil.
- Si la tension persiste ou que la sécurité est menacée, j'appelle immédiatement le responsable de site.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, reformuler, informer sans promesse non maîtrisée et proposer un relais adapté à la situation.

3. Entretien avec le jury : justification des pratiques, gestion des flux et analyse réflexive

Pendant 20 minutes, le jury s'appuie sur les deux fiches présentées, la mise en situation et les compétences du bloc 1. Le candidat justifie ses pratiques, explique la vérification des informations et la confidentialité, puis analyse les flux à partir des données du document DT 3.

Priorisation

Question 3.1. Justifiez les priorités retenues pendant la mise en situation et expliquez comment vous avez assuré la prise en charge des demandes sans interrompre inutilement l'accueil.

Je prends d'abord en charge la personne déjà présente au comptoir : je l'écoute, précise son besoin et le reformule. Si un appel arrive, je signale que je suis en cours d'accueil, puis demande à l'appelant l'autorisation de le mettre en attente. Je lui annonce le délai estimé s'il est connu.

1. Je termine l'orientation de la personne au comptoir sans interrompre inutilement l'échange.
2. Je reprends l'appel et traite sa demande.
3. Si l'attente au comptoir augmente, j'en informe les visiteurs et sollicite un collègue disponible.

En cas de tension persistante ou de difficulté, je sollicite le responsable de site.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prendre en charge la personne au comptoir, demander à l'appelant son accord pour patienter, puis informer les visiteurs et solliciter un collègue si nécessaire.

Fiabilité de l'information et relais

Question 3.2. Expliquez comment vous vérifiez la fiabilité d'une information avant de la transmettre et comment vous procédez lorsque vous ne pouvez pas répondre immédiatement.

Je questionne la personne, reformule sa demande pour validation, puis vérifie l'information dans l'annuaire interne ou auprès du service compétent. Je transmets une réponse claire, vérifiée et limitée au champ d'intervention de l'accueil. Je n'interprète pas une décision de dossier et ne présente pas une supposition comme une certitude.

- Si je ne peux pas répondre immédiatement, j'explique la vérification en cours et contacte le service concerné.
- Je propose un relais ou une reprise de contact selon la procédure, sans promettre un délai que je ne maîtrise pas.
- Je communique ensuite uniquement l'information vérifiée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier auprès de l'annuaire ou du service compétent, puis transmettre l'information confirmée ou organiser un relais sans promettre de délai non maîtrisé.

Indicateurs de suivi des flux

Question 3.3. À partir des données du document DT 3, proposez deux indicateurs permettant de suivre les flux et l'attente. Pour chacun, précisez ce qu'il permet de repérer et une action envisageable en cas de dégradation.

Je relève ces indicateurs sur des périodes comparables et les compare aux repères du DT 3. Ils permettent de suivre l'évolution des flux et de l'attente, mais ne constituent pas des seuils réglementaires. En cas de dégradation, j'adapte la réponse aux moyens disponibles et j'informe les visiteurs concernés.

Indicateur	Repère DT 3	Ce qu'il permet de repérer	Action envisageable
Médiane du temps d'attente au comptoir	6 minutes	Évolution de l'attente habituelle	Informer les visiteurs et solliciter un collègue disponible
Nombre de visiteurs ayant attendu plus de 12 minutes	2 visiteurs en 30 minutes	Fréquence des attentes longues et risque d'insatisfaction	Réévaluer la répartition des tâches et demander un renfort disponible

Le suivi régulier de ces deux mesures aide à repérer une hausse de la fréquentation ou un ralentissement de l'accueil, puis à choisir une réponse proportionnée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Suivre la médiane d'attente, repère de 6 minutes, et les attentes de plus de 12 minutes, observées pour 2 visiteurs en 30 minutes.

Confidentialité et respect des personnes

Question 3.4. Expliquez les principes de confidentialité et de respect des personnes à appliquer à l'accueil. Indiquez comment vous réagiriez si une demande nécessitait la transmission d'une information personnelle à un tiers.

Je respecte la vie privée, reste courtois et conduis les échanges avec discrétion et sans jugement. Je ne communique à un tiers ni la présence, ni les coordonnées, ni la situation administrative d'un usager sans autorisation appropriée. Je limite les informations transmises à ce qui est nécessaire et relève de mon rôle.

Si un tiers demande une information personnelle, je vérifie le cadre et l'autorisation avant toute transmission. Sans autorisation appropriée, je refuse poliment de confirmer ou de communiquer l'information et propose un canal adapté pour que l'usager concerné prenne contact lui-même. En cas de doute, je consulte le service compétent.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ne pas communiquer d'information personnelle à un tiers sans autorisation appropriée. En cas de doute, protéger la confidentialité et orienter vers le canal ou le service compétent.

SYNTHÈSE DE L'ÉPREUVE & RÉFÉRENTIEL • BAC PRO MA

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil, session 2026, porte le code 26-BCP-MA-E31, dure 40 minutes et a un coefficient 4. Elle évalue la présentation de situations professionnelles, l'accueil multicanal à la Maison des services Rives de Loire et l'analyse des pratiques. Les compétences portent sur l'orientation, la fiabilité de l'information, la confidentialité, la gestion des priorités et le suivi des flux.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Écouter, questionner et reformuler une demande pour validation avant de transmettre une information claire, vérifiée et dans son champ d'intervention.
- Orienter selon le service et ses modalités d'accès, sans prendre de décision à la place des services instructeurs.
- Ne pas communiquer à un tiers la présence, les coordonnées ou la situation administrative d'un usager sans autorisation appropriée.
- Choisir des indicateurs adaptés aux flux et à l'attente ; les données du relevé sont des repères, pas des seuils réglementaires.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez chaque fiche de façon structurée : contexte, public, demande, actions, outils ou relais, confidentialité et résultats.
- Questionnez et reformulez avant d'orienter ; en cas de doute, vérifiez l'information auprès de l'annuaire interne ou du service compétent.
- Lorsqu'un appel arrive pendant un accueil, demandez si possible l'autorisation de le mettre en attente, annoncez un délai estimé s'il est connu, puis reprenez l'appel.
- Face à une réclamation, gardez une voix posée, écoutez et reformulez, proposez une solution réaliste et sollicitez le responsable si la tension persiste ou si la sécurité est menacée.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir et présenter les indicateurs de flux demandés à l'entretien ?

Choisissez deux données pertinentes, par exemple le temps d'attente médian et le nombre de visiteurs reçus. Expliquez ce que chaque indicateur révèle, observez son évolution et proposez une réponse proportionnée, comme informer les visiteurs ou solliciter un collègue disponible.

Q : Que faire si je ne connais pas la réponse à une demande d'un visiteur ?

Ne présentez pas une supposition comme une certitude. Vérifiez l'information dans l'annuaire interne ou auprès du service compétent, expliquez à la personne que vous vérifiez et proposez un relais si vous ne pouvez pas répondre immédiatement.

Q : Comment organiser les 40 minutes et tenir compte du barème ?

L'épreuve prévoit 10 minutes pour présenter deux fiches, 10 minutes de mise en situation et 20 minutes d'entretien. Les parties valent respectivement 6, 6 et 8 points, soit 20 points au total. Respectez les durées et répondez précisément aux consignes.

Q : Quels critères le jury attend-il dans la mise en situation ?

Le jury évalue la prise de contact, l'identification et le traitement des demandes, la gestion simultanée des activités, l'orientation, la fiabilité des informations, la confidentialité et l'attitude face aux tensions. Respectez les procédures et ne promettez pas une décision ou un délai non maîtrisé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacproma.fr/assets/annales/bac-pro-ma/Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil/2026/Bac Pro MA - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources Bac Pro MA : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.