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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DE L'ACCUEIL

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E31 : GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

Le candidat présente son dossier support comprenant quatre fiches de situations. Les documents DT 1 à DT 3 sont mis à disposition pour la mise en situation. Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet et du dossier support du candidat.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Présentation de deux fiches de situations (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Mise en situation d'accueil multicanal (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Entretien avec le jury (8 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : MAISON DES SERVICES RIVES DE LOIRE, ACCUEIL PRINCIPAL, 12 RUE DES TANNEURS, 49100 ANGERS

Déroulement de l'épreuve ponctuelle : l'épreuve orale dure 40 minutes. Elle comprend la présentation de deux fiches de situations choisies par le jury parmi les quatre fiches du dossier du candidat, une mise en situation d'accueil et un entretien. La présentation des fiches dure 10 minutes, la mise en situation dure 10 minutes et l'entretien dure 20 minutes.

Pour la mise en situation, vous êtes agent d'accueil polyvalent à la Maison des services Rives de Loire. Vous accueillez les visiteurs au comptoir, répondez aux appels téléphoniques et utilisez les outils d'information et d'orientation décrits dans les documents DT 1 à DT 3. Vous devez identifier les demandes, communiquer une information fiable, respecter la confidentialité, organiser les priorités et solliciter un relais lorsque cela est nécessaire.

Le jury joue les rôles des visiteurs et des interlocuteurs. Pendant les 10 minutes de mise en situation, vous devez traiter les demandes selon les informations et procédures fournies. Pendant l'entretien, vous explicitez vos choix et analysez les situations présentées dans vos fiches. La répartition des points ci-dessous est ramenée sur 20 points.

PARTIE 1 : Présentation de deux fiches de situations (6 points)

Analyse de situations professionnelles et explicitation des compétences mobilisées

Le jury choisit deux fiches parmi les quatre fiches du dossier support du candidat. Présentez les situations en précisant le contexte, le public accueilli, les canaux utilisés, la demande, les actions réalisées et les résultats obtenus. Vous disposez de 10 minutes pour présenter les deux fiches.

1.1 (2 points) Pour la première fiche retenue, présentez le contexte, les caractéristiques du public, la demande et les informations recueillies pour la comprendre.

1.2 (2 points) Pour la première fiche, expliquez les actions conduites, les outils ou relais mobilisés, les règles de confidentialité appliquées et le résultat obtenu.

1.3 (2 points) 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.

PARTIE 2 : Mise en situation d'accueil multicanal (6 points)

Prise de contact, identification et traitement des demandes, gestion simultanée des activités

Vous disposez de 10 minutes pour conduire la mise en situation. Le jury vous soumet les événements décrits dans les documents DT 1 à DT 3. Vous devez prendre contact avec les personnes, identifier leurs demandes, gérer les sollicitations simultanées et apporter une réponse

conforme aux informations disponibles. Vous pouvez annoncer vos actions et solliciter le relais prévu par la procédure.

2.1 (2 points) Accueillez la personne qui se présente au comptoir. Questionnez-la et reformulez sa demande avant de l'orienter vers le service adapté.

2.2 (2 points) Traitez l'appel téléphonique qui survient pendant l'accueil au comptoir. Annoncez la manière dont vous organisez les priorités et assurez la continuité de l'accueil.

2.3 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Entretien avec le jury (8 points)

Justification des pratiques, gestion des flux et analyse réflexive

L'entretien dure 20 minutes. Le jury s'appuie sur les deux fiches présentées, sur la mise en situation et sur les compétences du bloc 1. Les questions peuvent porter sur la gestion simultanée des activités, la prise de contact, l'identification et le traitement des demandes, les flux, les aléas, la confidentialité et la gestion des tensions.

3.1 (2 points) Justifiez les priorités retenues pendant la mise en situation. Expliquez comment vous avez assuré la prise en charge des demandes sans interrompre inutilement l'accueil.

3.2 (2 points) Expliquez comment vous vérifiez la fiabilité d'une information avant de la transmettre et comment vous procédez lorsque vous ne pouvez pas répondre immédiatement.

3.3 (2 points) 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.

3.4 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ORGANISATION DU SITE ET REPÈRES D'ORIENTATION

La Maison des services Rives de Loire accueille le public du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 00. L'accueil principal est situé au rez-de-chaussée. Les visiteurs doivent se signaler au comptoir avant de rejoindre un service. Les rendez-vous sont vérifiés dans l'agenda partagé par l'agent d'accueil.

Les services et lieux d'orientation sont les suivants : état civil, rez-de-chaussée, bureau 4 ; espace démarches en ligne, rez-de-chaussée, salle 2 ; service logement, premier étage, bureau 12, accès par l'ascenseur situé à droite du comptoir ; médiation sociale, premier étage, bureau 15, uniquement sur rendez-vous. Les agents d'accueil ne prennent pas de décision sur les dossiers instruits par ces services.

Services et modalités d'orientation

Service ou lieu	Localisation	Modalité d'accès	Limite d'intervention de l'accueil
État civil	Rez-de-chaussée, bureau 4	Accueil selon les horaires affichés	Orienter et vérifier les horaires, ne pas interpréter une décision de dossier
Espace démarches en ligne	Rez-de-chaussée, salle 2	Accès libre selon disponibilité des postes	Aider à l'accès aux outils, ne pas saisir un mot de passe à la place de l'usager
Service logement	Premier étage, bureau 12	Rendez-vous ou orientation par le service	Ne pas communiquer d'information sur le dossier d'un tiers
Médiation sociale	Premier étage, bureau 15	Sur rendez-vous uniquement	Transmettre la demande au référent sans promettre de décision

Plan fonctionnel communiqué aux agents d'accueil

DT 2 : PROCÉDURE D'ACCUEIL, DE CONFIDENTIALITÉ ET DE RELAIS

À chaque prise de contact, l'agent salue la personne, se présente si nécessaire, écoute sa demande, pose des questions adaptées et reformule pour validation. Il donne une information claire, vérifiée et limitée à son champ d'intervention. En cas de doute, il consulte l'annuaire interne ou contacte le service compétent. Il ne communique pas à un tiers la présence, les coordonnées ou la situation administrative d'un usager sans autorisation appropriée.

En cas de tension, l'agent conserve une voix posée, laisse la personne exposer les faits, reformule le problème, rappelle les possibilités d'action et propose une solution réaliste. Il ne prend pas d'engagement sur un délai ou une décision qu'il ne maîtrise pas. Si la tension persiste ou si la sécurité est menacée, il sollicite immédiatement le responsable de site.

Lorsqu'un visiteur est déjà pris en charge et qu'un appel arrive, l'agent peut demander l'autorisation de mettre l'appel en attente, annoncer clairement le délai estimé si celui-ci est

connu, puis reprendre l'appel. Si l'attente au comptoir augmente, il informe les personnes de la situation et sollicite un collègue disponible selon l'organisation du site.

Repères de conduite professionnelle

Situation	Action attendue	À éviter
Demande imprécise	Questionner, écouter et reformuler	Orienter sans avoir vérifié le besoin
Information incertaine	Vérifier auprès de l'annuaire ou du service compétent	Présenter une supposition comme une certitude
Demande portant sur un tiers	Protéger la confidentialité et proposer un canal approprié	Confirmer la présence ou la situation de la personne
Réclamation ou tension	Écouter, reformuler, expliquer les possibilités et proposer un relais	Contredire agressivement ou promettre une décision non maîtrisée

Extrait de la procédure interne de la Maison des services Rives de Loire

DT 3 : RELEVÉ D'ACTIVITÉ DE L'ACCUEIL ET CONSIGNES DE GESTION DES FLUX

Le relevé ci-dessous porte sur une période d'observation de 30 minutes un mardi matin. Le comptoir dispose de deux postes d'accueil. Un agent est présent au comptoir et un second agent assure les appels et le traitement des messages. Le responsable de site peut être sollicité pour arbitrer une situation difficile, mais il ne remplace pas un service instructeur.

Ces données sont des repères de situation. Elles ne constituent pas un seuil réglementaire. L'agent choisit des indicateurs adaptés, interprète les évolutions et propose une réponse proportionnée aux moyens disponibles.

Données observées pendant 30 minutes

Indicateur observé	Valeur relevée	Information complémentaire
Visiteurs reçus au comptoir	18	Deux demandes ont nécessité une vérification auprès d'un service
Appels entrants	11	Trois appels ont été mis en attente avec annonce au correspondant
Temps d'attente au comptoir	Médiane : 6 minutes	Deux visiteurs ont attendu plus de 12 minutes
Demandes nécessitant un relais	5	Trois vers le service logement, deux vers la médiation sociale
Postes d'accueil disponibles	2	Un agent au comptoir, un agent chargé des appels et messages

Relevé interne de fréquentation et de sollicitations

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.