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

Baccalauréat professionnel Métiers de l’accueil - Sous-épreuve E32

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-MA-E32** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Gérer l’information (3 questions) **Page 3**

2. Gérer des prestations internes et externes (3 questions) **Page 5**

3. Contribuer à la mise en œuvre d’un projet lié à l’accueil (3 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'information et des prestations à des fins organisationnelles/2026/Bac Pro MA - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Gérer l’information

À partir d’une situation de son dossier professionnel, le candidat présente une information utile à l’activité d’accueil. Il explique comment il l’a recherchée, vérifiée, enregistrée ou actualisée, puis transmise aux personnes concernées.

Recherche et fiabilité de l’information

Question 1.1. Présentez une information professionnelle que vous avez recherchée ou reçue. Indiquez sa source, les vérifications effectuées pour en contrôler la fiabilité et les critères retenus pour décider de son utilisation.

Exemple à adapter à la fiche de situation : j’ai recherché les horaires d’ouverture applicables à une date particulière. Je les ai obtenus auprès du responsable de l’accueil et vérifiés dans le planning interne à jour. J’ai contrôlé la date d’application et demandé confirmation en cas de contradiction avec une autre consigne. J’ai retenu cette information parce qu’elle était récente, validée par une personne habilitée et directement utile pour orienter les visiteurs.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Horaires vérifiés et validés, retenus car récents et utiles à l’accueil.

Enregistrement et confidentialité

Question 1.2. Expliquez comment vous avez enregistré, actualisé ou classé cette information dans l’outil ou le système utilisé par l’organisation. Précisez les règles de saisie ou de confidentialité appliquées.

1. J’ai actualisé les horaires dans l’outil de référence de l’accueil, avec leur date d’application et leur source.
2. J’ai classé la version à jour à l’emplacement prévu et archivé ou remplacé l’ancienne pour éviter les erreurs.
3. Avant validation, j’ai vérifié la saisie et respecté les règles d’accès : seules les personnes concernées pouvaient consulter ou modifier le document. Je n’y ai ajouté aucune donnée personnelle inutile.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Horaires actualisés et classés dans l’outil prévu, avec une saisie vérifiée et un accès réservé aux personnes concernées.

Transmission de l’information

Question 1.3. Montrez comment vous avez sélectionné et transmis l’information aux personnes concernées. Indiquez le support ou le canal utilisé, les destinataires et la manière dont vous avez rendu compte de votre activité.

J’ai sélectionné les horaires et leur date d’application, sans transmettre d’informations inutiles. Je les ai communiqués à l’équipe d’accueil par le canal interne utilisé dans l’organisation, par exemple un courriel ou une consigne partagée, puis aux visiteurs concernés par affichage ou réponse directe. À la relève, j’ai signalé le

changement et l’emplacement de la version à jour. J’ai enfin rendu compte de la mise à jour au responsable et consigné l’action dans l’outil de suivi prévu.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Information ciblée transmise à l’équipe et aux visiteurs concernés, puis signalée au responsable et consignée.

2. Gérer des prestations internes et externes

À partir d'une situation de prestation figurant dans son dossier, le candidat explicite le besoin identifié et les informations recueillies pour qualifier la demande ou préparer une offre. Il décrit la formalisation et le suivi de la prestation, puis apprécie sa qualité et propose une amélioration réaliste.

Besoin et qualification de la demande

Question 2.1. Présentez la prestation concernée, son bénéficiaire et le besoin auquel elle répond. Expliquez les informations recueillies pour qualifier la demande ou préparer l'offre.

Présentez une prestation réellement décrite dans votre dossier, son bénéficiaire et le besoin auquel elle répond. Pour qualifier la demande, indiquez les informations recueillies : date, horaires, nombre de personnes, équipements, accessibilité ou contraintes utiles selon la situation. Précisez leur source et comment vous les avez vérifiées, par exemple en reformulant la demande auprès du bénéficiaire. Reliez ces éléments à la prestation retenue, sans ajouter de faits absents de votre situation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prestation, bénéficiaire, besoin et informations vérifiées ayant permis de définir une réponse adaptée.

Formalisation et suivi

Question 2.2. Décrivez les étapes de formalisation et de suivi de la prestation. Précisez les interlocuteurs concernés, les outils utilisés et la façon dont vous avez vérifié le respect des délais ou des modalités convenues.

1. Recueillez et reformulez la demande, puis vérifiez les disponibilités et contraintes avec les interlocuteurs concernés.
2. Consignez l'accord dans l'outil utilisé, puis confirmez les modalités au bénéficiaire et transmettez les consignes aux personnes chargées de la prestation.
3. Suivez l'avancement en comparant les confirmations et la réalisation aux délais et modalités convenus. En cas d'écart, alertez l'interlocuteur concerné, proposez une solution et consignez le suivi.

Illustrez ces étapes avec les outils et interlocuteurs réellement présents dans votre dossier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Demande formalisée, modalités confirmées et prestation suivie selon les délais convenus.

Qualité et amélioration

Question 2.3. Expliquez comment vous avez apprécié la qualité de la prestation à partir des éléments disponibles dans votre situation. Présentez une amélioration réaliste et justifiez son intérêt pour le bénéficiaire et l'organisation.

Appréciez la qualité à partir de faits observables dans votre situation et comparez-les au besoin initial et aux modalités convenues.

- Respect des délais et conformité de la prestation.
- Retour du bénéficiaire, réclamation éventuelle ou constat de l'équipe.
- Écart entre le résultat attendu et le résultat obtenu.

Proposez une amélioration réaliste, liée à un besoin constaté, comme une confirmation systématique ou une fiche de suivi. Expliquez en quoi elle faciliterait la prestation pour le bénéficiaire et la coordination pour l'organisation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Évaluer la prestation avec des éléments concrets et proposer une amélioration justifiée pour le bénéficiaire et l'organisation.

3. Contribuer à la mise en œuvre d’un projet lié à l’accueil

À partir de la fiche de situation consacrée à un projet lié à l’accueil, le candidat présente sa contribution et analyse les résultats obtenus. Il décrit une action et la coordination nécessaire, puis propose une amélioration ou une suite possible en la justifiant.

Objectif, acteurs et rôle

Question 3.1. Présentez l’objectif du projet, les personnes concernées et votre rôle. Expliquez comment votre activité s’inscrivait dans les étapes ou le calendrier du projet.

Exemple à adapter à votre fiche : le projet de journée portes ouvertes visait à informer les visiteurs et à faciliter leur orientation. Il mobilisait le responsable de l’accueil, les équipes participantes et les visiteurs. Mon rôle était de préparer des informations pratiques et de contribuer à l’accueil. Cette activité intervenait pendant la préparation, avant l’accueil du public le jour prévu, puis le bilan avec l’équipe.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Objectif : informer et orienter les visiteurs. Rôle : préparer l’accueil et contribuer à sa réalisation selon le calendrier du projet.

Action et coordination

Question 3.2. Décrivez une action que vous avez réalisée et la coordination nécessaire avec les autres participants. Indiquez les informations ou outils de communication utilisés.

1. J’ai préparé les informations d’accès et d’orientation, puis les ai fait vérifier par le responsable.
2. J’ai partagé les consignes avec les collègues et participé à l’installation de la signalétique.
3. Pendant l’événement, j’ai orienté les visiteurs et relayé à l’équipe les questions ou difficultés fréquentes.

La coordination avec le responsable et les personnes chargées des espaces s’est appuyée sur une liste de tâches et des échanges en briefing ou par courriel. Remplacez ces outils par ceux réellement utilisés dans votre situation.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Action : préparer et utiliser les informations d’orientation, en coordination avec l’équipe par les outils réellement employés.

Résultats et suite du projet

Question 3.3. Présentez les résultats observés et les éléments ayant permis de les apprécier. Proposez une amélioration ou une suite possible au projet et justifiez votre proposition.

Pour mesurer les résultats de la journée portes ouvertes, je comparerais les difficultés d’orientation observées et les demandes d’aide, puis recueillerais les retours des visiteurs et des collègues. À l’oral, indiquez les constats effectivement relevés dans votre situation, sans présenter un résultat attendu comme un résultat obtenu.

- **Amélioration :** rendre le point d’information plus visible et recueillir quelques retours à l’aide d’un questionnaire bref.
- Ces éléments permettraient d’identifier les besoins des visiteurs et d’ajuster l’organisation d’un prochain événement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Appuyer le bilan sur des observations et retours réels, puis améliorer l’orientation grâce à un point d’information visible et à un questionnaire bref.

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

Bilan de l'épreuve : La sous-épreuve orale E32 du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil, session 2026, porte le code 26-BCP-MA-E32. D'une durée de 30 minutes et de coefficient 4, elle s'appuie sur trois fiches de situation et des attestations de PFMP ou certificats de travail. Elle évalue la gestion de l'information, le suivi des prestations et la contribution à un projet d'accueil.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Présenter une information en précisant sa source, les vérifications de fiabilité et les critères retenus pour décider de son utilisation.
- Enregistrer, actualiser ou classer une information conformément aux règles de saisie et de confidentialité de l'organisation.
- Suivre une prestation en précisant les interlocuteurs, les outils et les contrôles des délais ou modalités convenues.
- Évaluer un projet à partir de résultats observables et justifier une proposition d'amélioration ou de suite.

Points de vigilance & attentes du jury

- Préparez trois fiches de situation portant sur la gestion de l'information, une prestation et un projet lié à l'accueil.
- Apportez les attestations de PFMP ou les certificats de travail requis avec votre dossier.
- Limitez la présentation des situations choisies à 10 minutes maximum, puis répondez aux questions de la commission.
- Illustrez vos réponses avec des faits précis sur votre rôle, les outils, les interlocuteurs, le suivi et les résultats.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter la fiabilité d'une information professionnelle ?

Nommez la source, puis décrivez les vérifications réellement effectuées pour contrôler l'information. Expliquez enfin les critères qui ont guidé son utilisation dans la situation présentée, par exemple sa pertinence pour l'activité d'accueil.

Q : Que faut-il expliquer pour montrer le suivi d'une prestation ?

Présentez les étapes de formalisation, les interlocuteurs et les outils utilisés. Expliquez comment vous avez vérifié le respect des délais ou des modalités convenues, puis appuyez votre appréciation de la qualité sur les éléments disponibles.

Q : Comment organiser les 30 minutes de l'épreuve orale ?

L'épreuve dure 30 minutes. La présentation des situations choisies ne peut dépasser 10 minutes, puis la commission conduit un entretien. Préparez une présentation concise et gardez du temps pour expliquer vos choix et répondre aux questions.

Q : Les points indiqués constituent-ils un barème national réglementaire ?

Non. Le sujet précise que la répartition des points est une grille de lecture pour ce document, et non un barème réglementaire national. Les questions sont des axes de questionnement à adapter aux éléments du dossier du candidat.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacproma.fr/assets/annales/bac-pro-ma/Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles/2026/Bac Pro MA - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles - 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.