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 E32 : GÉRER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS À DES FINS ORGANISATIONNELLES

Coefficient : 4 Durée : 30 minutes

Le candidat présente son dossier comprenant trois fiches de situation et ses attestations de PFMP ou certificats de travail. La commission dispose du dossier du candidat.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Gérer l'information (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Gérer des prestations internes et externes (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'un projet lié à l'accueil (6 points)	Dossier Questionnement

Le règlement de l'épreuve ne prévoit pas de consigne spécifique relative à l'usage de la calculatrice.

Ce sujet comporte 3 pages numérotées de 1/3 à 3/3.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

DOSSIER SUJET

MODALITÉS DE L'ÉPREUVE ORALE : SITUATIONS PROFESSIONNELLES DU CANDIDAT RÉALISÉES EN ENTREPRISE OU DANS UNE ORGANISATION D'ACCUEIL

L'épreuve E32 est une épreuve orale ponctuelle de 30 minutes. Le candidat apporte un dossier comprenant trois fiches de situation portant sur la gestion de l'information, les prestations internes et externes et la contribution à un projet lié à l'accueil. Le dossier comprend également les attestations de PFMP ou les certificats de travail requis.

Le candidat présente les situations de son choix pendant 10 minutes maximum. La commission conduit ensuite un entretien permettant d'apprécier les compétences mobilisées dans les situations présentées. Les questions ci-dessous sont des axes de questionnement à adapter aux éléments figurant dans le dossier du candidat.

L'intitulé demandé correspond à E32, épreuve orale du bloc 2. Il ne s'agit pas d'une épreuve écrite comportant un chantier, un dossier technique fourni ou des documents-réponses à rendre. La répartition des points présentée ci-dessous est une grille de lecture pour ce document et ne constitue pas un barème réglementaire national.

PARTIE 1 : Gérer l'information (7 points)

Recherche, contrôle, actualisation et transmission de l'information

À partir d'une situation présentée dans le dossier du candidat, la commission évalue sa capacité à rechercher, vérifier, organiser et transmettre une information utile à l'activité d'accueil.

1.1 (2 points) 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.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (3 points) 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.

PARTIE 2 : Gérer des prestations internes et externes (7 points)

Formalisation d'une demande ou d'une offre, suivi et qualité de la prestation

À partir d'une situation de prestation figurant dans le dossier, le candidat explicite les besoins identifiés, les modalités de traitement et le suivi assuré.

2.1 (2 points) Présentez la prestation concernée, son bénéficiaire et le besoin auquel elle répond. Expliquez les informations recueillies pour qualifier la demande ou préparer l'offre.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (3 points) 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.

PARTIE 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'un projet lié à l'accueil (6 points)

Compréhension du projet, participation, coordination et bilan

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.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) Décrivez une action que vous avez réalisée et la coordination nécessaire avec les autres participants. Indiquez les informations ou outils de communication utilisés.

3.3 (2 points) 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.

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.