

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL MA METIERS D'ACCUEIL

CAHIER DES CHARGES DE LA SOUS-EPREUVE

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Préambule

Le cahier des charges de la sous-épreuve E31 - Gestion de l'accueil multicanal est le résultat d'une réflexion académique qui a pour but de définir synthétiquement les modalités. Il s'appuie sur le référentiel de certification.

Lexique

| TERMES | SIGNIFICATIONS |
|--|--|
| Fiche signalétique | Document de présentation de l'organisation où le candidat effectue sa PFMP. Elle intègre des notions économiques, juridiques et professionnelles. |
| Activités significatives | Activités professionnelles réalisées par les élèves en classe : évaluations, travaux pratiques, autres activités réalisées en établissement scolaire, en PFMP ou dans le cadre privé (association, club de sport, ...). |
| Travail professionnel | Mission déclinée en activités faisant appel aux compétences du référentiel. |
| Compte-rendu d'activité professionnelle | Document dans lequel le candidat décrit et analyse une activité significative qu'il a réalisée. Il s'agit de rendre compte d'une activité réalisée, en établissement scolaire, en entreprise ou dans le cadre privé avec un retour réflexif . |
| Fiche de synthèse du portfolio | Document qui accompagne les comptes-rendus d'activité professionnelle et qui présente les compétences et les résultats obtenus (les trames figurent dans le portfolio aux pages 6 et 8) |
| Tableau de suivi des compétences | Document de traçabilité permettant le suivi de l'acquisition des compétences de chaque candidat tout au long du cycle de formation. |
| Portfolio | Support numérique proposé par le candidat qui compile l'ensemble des travaux professionnels (activités significatives et compte-rendu d'activité professionnelle). |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 1 du référentiel.

Coefficient

Cette sous-épreuve a un coefficient de 4.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme de contrôle en cours de formation, se fonde sur les critères du référentiel de certification du bloc de compétences 1 - Gérer l'accueil multicanal.

| COMPETENCES | CRITERES D'EVALUATION |
|---------------------------------------|--|
| 1.1 Gérer simultanément les activités | <ul style="list-style-type: none">- Les activités et les priorités sont repérées.- La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités. |
| 1.2 Prendre contact avec le public | <ul style="list-style-type: none">- Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur.- Les salutations sont adaptées. |
| 1.3 Identifier la demande | <ul style="list-style-type: none">- Le niveau de complexité de la demande est repéré.- L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces.- Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée.- Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées. |
| 1.4 Traiter la demande | <ul style="list-style-type: none">- Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient.- Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures.- La réponse est adaptée à la demande. |
| 1.5 Gérer les flux | <ul style="list-style-type: none">- Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux.- Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte.- Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.- Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente. |
| 1.6 Gérer les conflits | <ul style="list-style-type: none">- Les signes de tensions sont repérés.- Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions.- Des solutions adaptées à la résolution de conflits. |

Ces compétences nécessitent la mobilisation de tout ou partie des savoirs associés listés dans le référentiel de certification.

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Commission d'évaluation

La commission d'évaluation comprend deux personnes :

- le professeur d'économie-gestion du candidat
- le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat

La commission d'évaluation tiendra compte de la progression et des travaux rendus tout au long du cycle de formation.

Lieu

L'évaluation a lieu en entreprise durant la dernière PFMP de Terminale (PFMP 6).

Déroulement de la situation d'évaluation finale

L'évaluation de la situation finale prend la forme d'un entretien en entreprise/organisation.

Le professionnel/tuteur et l'enseignant du candidat établissent conjointement l'évaluation sur les situations professionnelles que le candidat a rencontrées tout au long de sa formation.

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation des acquis du candidat sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 (Annexe 1).

L'évaluation finale suppose que la commission d'évaluation dispose du portfolio et de la fiche de synthèse afférente (fournie dans le portfolio de compétences à la page 5).

Il est fortement préconisé de s'appuyer sur le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les positionnements finaux de la première à la terminale.

Ainsi, la commission d'évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l'aider au positionnement final de la sous-épreuve E31.

Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences servira de référence pour renseigner la grille nationale certificative (annexe 1).

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

Le dossier d'évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille nationale certificative E31 (Annexe 1)
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

Recommandations pédagogiques académiques

Rappel : Le nombre de travaux professionnels à compiler dans le portfolio est à minima de :

- 2 en classe de première
- 2 en classe de terminale

Une variété de supports est attendue.

Une diversité des comptes-rendus d'activité professionnelle est demandé : procédure d'accueil, tableau d'analyse de l'affluence, création d'affiche d'information...

Des documents d'entreprise (facture, formulaire, organigramme...) sont exigés.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail.

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

L'E31, sous-épreuve évaluée en CCF continué

E31 - Gestion de l'accueil multicanal Coefficient 4

PFMP

Durant ses PFMP, l'élève réalise des activités significatives* relevant du **bloc de compétences 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil** menées en autonomie ou avec son/ses tuteurs de stage.

Des comptes-rendus d'activité professionnelle traçables seront stockés dans son portfolio.

Après chaque compte-rendu d'activité, une restitution orale est effectuée auprès de l'enseignant référent qui positionnera l'élève dans le tableau du suivi des compétences.



En établissement scolaire

Toutes les activités significatives* relevant du **bloc de compétences 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil** menées avec les enseignants sous forme de comptes-rendus d'activité professionnelle sont compilés dans le portfolio de l'élève.

Après chaque compte-rendu d'activité, une restitution orale est effectuée auprès de l'enseignant référent qui positionnera l'élève dans le tableau du suivi des compétences.



Vécu personnel

L'élève peut s'appuyer sur son expérience personnelle pour réaliser des activités significatives* qui relèvent du **bloc de compétences 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil** qui seront également présentes dans son portfolio sous la forme de comptes-rendus d'activité professionnelle.

Après chaque compte-rendu d'activité, une restitution orale est effectuée auprès de l'enseignant référent qui positionnera l'élève dans le tableau du suivi des compétences.

Evaluation finale

Consultation par le jury durant la **dernière PFMP** de la totalité des comptes-rendus réalisés durant tout le cycle. Cet entretien a lieu au sein de l'organisation de la dernière PFMP.

Le jury est composé de deux personnes :

- le tuteur de stage et le professeur d'économie et gestion.

La commission d'évaluation finale dispose du portfolio, de la synthèse afférente et du tableau du suivi des compétences de l'élève.



*Activité significative = activité réalisée par l'élève

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Proposition non exhaustive d'activités significatives

Toutes les activités significatives feront l'objet d'un compte-rendu d'activité professionnelle. Chaque compte-rendu d'activité professionnelle comprend une analyse réflexive de la part du candidat.

Tous les comptes-rendus d'activité professionnelle sont à compiler dans le portfolio.

Recommandation académique :

Les enseignants en charge du suivi de la formation veilleront à ce que les travaux prennent en compte l'aspect spiralaire.

Il est fortement recommandé qu'un enseignant soit le référent de la sous-épreuve E31.

| CRITERES D'EVALUATION | TYPES DE TRAVAUX |
|--|--|
| Les activités et les priorités sont repérées | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Liste de contrôle ➤ Matrice d'Eisenhower ➤ Infographie d'une journée-type ➤ Diagramme de Gantt ➤ Charte d'accueil ➤ Procédure d'accueil |
| Les activités sont organisées et coordonnées avec l'équipe permettent leur réalisation fluide et efficace. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tableau de répartition des tâches ➤ Planigramme ➤ Planning |
| Repérer et gérer les aléas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Liste de contrôle ➤ Jeux de rôles ➤ Diagramme de Gantt |
| Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organigramme ➤ Profil-type du visiteur ➤ Zone de chalandise ➤ Scénario d'accueil d'un visiteur interne / externe / client / prospect |
| Les salutations sont adaptées | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Scénario d'accueil en présentiel ou à distance ➤ Vidéo : jeux de rôles filmés ➤ Copie-écran d'un SMS adressé à un client / prospect / visiteur/patient/usager... ➤ Impression d'un courriel envoyé ➤ Copie-écran d'une conversation dans le Chat ➤ Copie-écran d'une prise de contact via les réseaux sociaux |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

| CRITERES D'EVALUATION | TYPE TRAVAUX |
|---|---|
| <p>Le niveau de complexité de la demande est repéré</p> <p>L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces</p> <p>Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée</p> <p>Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Scénario d'accueil en présentiel et/ou à distance (téléphone, courriel, site web, application mobile, chat, agence en ligne) ■ Vidéo : jeux de rôles filmés ■ Infographie des règles de confidentialité et d'éthique à respecter en général ■ Compte-rendu de PFMP : mise en œuvre du RGPD dans mon organisation, différents lieux réservés aux entretiens avec les clients, aménagements liés à la confidentialité... |
| <p>Identifier et mobiliser les ressources utiles</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Organigramme hiérarchique ■ Tableau des missions de chaque salarié « qui fait quoi ? » ■ Procédures textuelles ou schématiques ■ Extrait du système d'information interne ■ Planning numérique partagé ■ Mémo pour l'accueil de visiteurs en situation de handicap ■ Flyer des produits et/ou services proposés (extrait de l'Intranet / du site Internet) |
| <p>Apporter une réponse adaptée</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Présentation interactive du fonctionnement d'un <i>chatbot</i> d'une organisation ■ L'argumentaire SONCAS / tableau du CAP ■ Scénario écrit ■ Vidéo jeu de rôle |
| <p>Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Rédaction d'un courriel : envoi de documentation ■ Vidéo d'une action d'accueil en événementiel (remise d'un plan, orientation des visiteurs) ■ Élaboration d'un devis (remis en face à face ou envoyé par courriel) ■ Formulaire d'inscription complété |
| <p>Identifier les paramètres générant du flux</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Tableau récapitulatif des événements commerciaux / calendaires / exceptionnels ■ Tableau d'analyse de l'affluence (fiche de suivi des flux horaire quotidien / hebdomadaire / mensuel / annuel) ■ Élaboration d'un tableau d'affluence |
| <p>Mesurer l'impact du flux sur l'attente</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Tableau d'analyse de l'affluence et du temps d'attente ■ Tableau du nombre de mécontentements enregistrés ■ Imprimé d'écran du nombre de visiteurs |
| <p>Repérer les signes de tensions générées par l'attente</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse d'une vidéo ■ Analyse d'articles de presse ■ Analyse des commentaires clients sur Internet / réseaux sociaux ■ Création de petites saynètes dans différents milieux professionnels mettant en évidence l'ensemble des signes de tensions générés par l'attente |

CAHIER DES CHARGES


E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

| CRITERES D'EVALUATION | TYPE TRAVAUX |
|--|---|
| Accompagner l'attente du public | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Présentation interactive de l'accompagnement de l'attente du public en PFMP ▶ Exposé de groupe sur les différentes solutions possibles pour optimiser le temps d'attente des clients ▶ Proposer des solutions concrètes pour anticiper la formation des files d'attente (en présentiel et à distance) ▶ Création d'une affiche d'information client pour éviter une attente inutile / d'une publication sur les réseaux sociaux... |
| Hierarchiser les activités pour organiser l'attente | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Matrice d'Eisenhower |
| Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Exposé « Comment anticiper les conflits et les éviter » |
| Interagir pour désamorcer la tension, le conflit | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Jeux de rôles ▶ Quiz « Gestion de conflit » ▶ Fiches « Les bonnes attitudes à adopter » |
| Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Procédure de gestion des conflits ▶ Création d'une infographie |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

ANNEXE 1 Grille nationale E31

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|
|  <p>ACADÉMIE DE GUYANE <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p> | <p>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL - SESSION 2022</p> <p>Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal Contrôle en cours de formation</p> | | | | |
| U31 Gestion de l'accueil multicanal | | | | | |
| N° d'inscription | Nom et prénom du candidat | Établissement de formation | | | |
| | | | | | |
| Critères d'évaluation | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Gérer simultanément les activités | | | | | |
| Les activités et les priorités sont repérées | | | | | |
| La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités | | | | | |
| Repérer et gérer les aléas | | | | | |
| Prendre contact avec le public | | | | | |
| Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur | | | | | |
| Les salutations sont adaptées | | | | | |
| Identifier la demande | | | | | |
| Le niveau de complexité de la demande est repéré | | | | | |
| L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces | | | | | |
| Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée | | | | | |
| Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées | | | | | |
| Traiter la demande | | | | | |
| Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient | | | | | |
| Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures | | | | | |
| La réponse est adaptée à la demande | | | | | |
| Gérer les flux | | | | | |
| Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux | | | | | |
| Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte | | | | | |
| Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité | | | | | |
| Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente | | | | | |
| Gérer les conflits | | | | | |
| Les signes de tension sont repérés | | | | | |
| Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions | | | | | |
| Des solutions adaptées à la résolution de conflits | | | | | |

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

L'évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n'est à attribuer par ligne.

Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

ANNEXE 1 -Suite

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil

Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal

Épreuve en CCF

Situations professionnelles présentées

Observations au regard des compétences évaluées :

Observations générales

Signature des membres de la commission

| Note attribuée | NOM et Prénom Qualité | NOM et Prénom Qualité |
|----------------|--------------------------|--------------------------|
| | | |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Annexe 2 Grille nationale d'aide au positionnement BLOC 1

| Compétences | Novice | Débrouillé | Averti | Expert |
|---|---|---|--|---|
| <p>1.1 Gérer simultanément les activités</p> <p>Recenser et prioriser les activités</p> <p>Organiser ses activités en coordination avec l'équipe</p> <p>Repérer et gérer les aléas</p> | <p>Réalise les activités/tâches sans ordre logique</p> <p>N'arrive pas à identifier ni à prioriser (ou avec beaucoup de difficultés) les activités à conduire.</p> <p>Organise très peu d'activités et éprouve des difficultés pour les coordonner avec l'équipe.</p> <p>Repère aucun ou très peu d'aléas et ne sais pas les gérer.</p> | <p>Repère certaines activités mais ne sait pas (ou peu) les prioriser.</p> <p>Organise les activités mais pas toujours en coordination avec l'équipe (ou coordonne les activités avec l'équipe mais sait partiellement les organiser)</p> <p>Repère tous les aléas mais les gère mal (ou repère certains aléas mais sait les gérer)</p> | <p>Identifie, priorise et organise les activités en coordination avec l'équipe. Repère et gère les aléas</p> | <p>Identifie et priorise les activités, organise et coordonne les activités avec l'équipe, repère et gère les aléas afin d'assurer fluidité et efficacité dans leur réalisation.</p> |
| <p>1.2 Prendre contact avec le public</p> <p>Identifier le public et repérer ses caractéristiques</p> <p>Recevoir le visiteur</p> | <p>Repère partiellement les caractéristiques du public, ne sait pas situer le visiteur et le salue très succinctement/de façon inadapté</p> | <p>Repère en partie les caractéristiques du public et identifie approximativement le visiteur. Salue le visiteur mais de façon inadaptée/maladroite.</p> | <p>Repère les caractéristiques du public et situe correctement le visiteur. Salue le visiteur de façon adaptée.</p> | <p>Repère toutes les caractéristiques du public, situe parfaitement le visiteur et prend contact de façon professionnelle et efficace.</p> |
| <p>1.3 Identifier la demande</p> <p>Appréhender la demande du public</p> <p>Apprécier la complexité de la demande</p> <p>Interagir pour préciser la demande</p> | <p>Repère très partiellement la demande.</p> <p>Écoute, questionnement et reformule de façon très partielle et n'arrive pas à identifier la demande.</p> <p>Cerne très partiellement les besoins.</p> <p>Respecte très partiellement les règles de confidentialité et d'éthique.</p> | <p>Repère la demande mais appréhende mal son niveau de complexité.</p> <p>Identifie partiellement la demande car l'écoute, le questionnement, les échanges et reformulations sont approximatifs et ne permettent pas de cerner tous les besoins.</p> <p>Prend en compte certaines règles de confidentialité et d'éthique.</p> | <p>Repère correctement le niveau de complexité de la demande.</p> <p>Identifie la demande et cerne les besoins grâce à une écoute, un questionnement, des échanges et des reformulations adaptées.</p> <p>Respecte les règles de confidentialité et d'éthique.</p> | <p>Repère parfaitement le niveau de complexité de la demande et comprend parfaitement les attentes du public.</p> <p>Identifie et valide avec le visiteur la demande. Cerne ainsi parfaitement la demande.</p> <p>Applique parfaitement les règles de confidentialité et d'éthique entraînant une confiance accrue du public.</p> |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

| Compétences | Novice | Débrouillé | Averti | Expert |
|---|---|--|--|---|
| <p>1.4 Traiter la demande</p> <p>Identifier et mobiliser les ressources utiles</p> <p>Apporter une réponse adaptée</p> <p>Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement</p> | <p>Mobilise très partiellement les informations, outils ou relais professionnels pour traiter la demande.</p> <p>Coconstruit une réponse non satisfaisante car peu d'échanges pertinents et une intégration très approximative des procédures.</p> <p>La réponse n'est pas adaptée à la demande.</p> <p>N'utilise pas les ressources utiles pour traiter la demande</p> | <p>Mobilise certaines informations, outils ou relais pertinents pour traiter la demande ; mobilise certains moyens à mauvais escient.</p> <p>Coconstruit une réponse incomplète : ne respecte pas les procédures (ou respecte les procédures mais les échanges sont insuffisants).</p> <p>La réponse répond partiellement à la demande</p> | <p>Mobilise à bon escient les informations, outils ou relais professionnels pour traiter la demande.</p> <p>Coconstruit une réponse claire et satisfaisante : les échanges sont pertinents et les procédures intégrées.</p> <p>La réponse répond correctement à la demande.</p> | <p>Mobilise à bon escient les informations, outils ou relais professionnels pour traiter efficacement la demande.</p> <p>Coconstruit une réponse claire, adaptée et satisfaisante garantissant la confiance du public et de la hiérarchie : les échanges sont très pertinents et les procédures parfaitement intégrées.</p> <p>Satisfait pleinement le public par une réponse correcte à la demande.</p> |
| <p>1.5 Gérer les flux</p> <p>Identifier les paramètres générant du flux</p> <p>Mesurer l'impact du flux sur l'attente</p> <p>Repérer les signes de tensions générées par l'attente</p> <p>Accompagner l'attente du public</p> <p>Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente</p> | <p>Ne repère pas ou Repère des indicateurs de mesure peu pertinents et peu adaptés à l'ampleur du flux.</p> <p>Repère et prend en compte très partiellement les signaux d'alerte.</p> <p>Ne mène pas assez d'actions pour accompagner l'attente.</p> <p>Mène une collaboration très partielle avec d'autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité).</p> | <p>Repère des indicateurs de mesure pertinents mais non adaptés à l'ampleur du flux.</p> <p>Repère les signaux d'alerte mais les prend partiellement en compte.</p> <p>Mène certaines actions pour accompagner l'attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée.</p> | <p>Repère des indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l'ampleur du flux.</p> <p>Repère les signaux d'alerte et les prend en compte correctement.</p> <p>Mène des actions efficaces pour accompagner l'attente, notamment en collaboration constructive avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.</p> | <p>Repère des indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l'ampleur du flux qui contribuent à la gestion fluide des flux.</p> <p>Repère les signaux d'alerte et les prend en compte pour une gestion fluide des flux.</p> <p>Mène toutes les actions nécessaires pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettant une gestion optimale de l'attente.</p> |
| <p>1.6. Gérer les conflits</p> <p>Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit.</p> <p>Interagir pour désamorcer la tension, le conflit.</p> <p>Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit.</p> | <p>Ne repère pas ou Repère très partiellement les signes de tension.</p> <p>Interagit insuffisamment ou de façon peu pertinente pour arriver à apaiser les tensions.</p> <p>Retient des solutions peu adaptées à la résolution des conflits.</p> | <p>Repère certains signes de tension et interagit afin d'apaiser partiellement les tensions.</p> <p>Retient des solutions partiellement adaptées à la résolution des conflits</p> | <p>Repère les signes de tension.</p> <p>Sait interagir pertinemment pour apaiser les tensions.</p> <p>Retient des solutions adaptées à la résolution des conflits</p> | <p>Repère les signes de tension permettant d'anticiper clairement la gestion des conflits.</p> <p>Sait interagir pertinemment pour apaiser les tensions et pour préserver de conflits ultérieurs.</p> <p>Retient des solutions adaptées à la résolution des conflits garantissant une gestion optimale de l'accueil.</p> |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

Descripteurs du niveau d'acquisition des compétences évaluées

Aide à une évaluation des compétences par profil

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|--|--|
| Toutes les activités à conduire ne sont pas identifiées et ne sont pas priorisées. | Les activités sont repérées mais ne sont pas priorisées ; certaines activités ne sont ni identifiées ni priorisées. | Les activités sont identifiées et priorisées . | Les activités identifiées et priorisées permettent leur mise en œuvre de manière optimale. |
| Les activités sont très partiellement organisées et pas ou peu coordonnées avec l'équipe. | Les activités sont organisées mais sont partiellement coordonnées avec l'équipe ; les activités sont coordonnées avec l'équipe mais partiellement organisées. | Les activités sont organisées et coordonnées avec l'équipe. | Les activités organisées et coordonnées avec l'équipe permettent leur réalisation fluide et efficace. |
| Les aléas sont partiellement repérés et mal gérés. | Tous les aléas sont repérés mais mal gérés ; certains aléas sont repérés et gérés. | Les aléas sont repérés et gérés. | Les aléas repérés et gérés permettent la réalisation efficace de toutes les activités. |
| Les caractéristiques du public sont très partiellement repérées et ne permettent pas de situer le visiteur. | Les caractéristiques du public sont en partie repérées et permettent une identification approximative du visiteur. | Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer correctement le visiteur. | Le repérage des caractéristiques du public permet une prise de contact réussie. |
| Les salutations sont très succinctes. | Les salutations sont présentes mais non adaptées. | Les salutations sont adaptées. | Les salutations adaptées permettent une prise de contact efficace. |
| La demande est très partiellement repérée. | La demande est repérée mais son niveau de complexité mal appréhendé. | Le niveau de complexité de la demande est correctement repéré. | Le repérage du niveau de complexité de la demande contribue à la compréhension précise des attentes du public. |
| L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations sont très partiels et ne permettent pas d'identifier la demande. | L'écoute, le questionnement, les échanges et reformulations approximatifs permettent une identification partielle de la demande. | L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations corrects contribuent à l'identification de la demande. | L'identification de la demande validée par le visiteur permet la compréhension précise de la demande. |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

| | | | |
|---|---|---|--|
| Les besoins sont très partiellement cernés. | Certains besoins sont cernés, ce qui ne permet pas une identification complète de la demande. | Les besoins sont cernés et la demande identifiée. | Les besoins cernés, validés par le visiteur, permettent une identification précise et complète de la demande. |
| Les règles de confidentialité et d'éthique sont très partiellement respectées. | Certaines règles de confidentialité et d'éthique sont prises en compte. | Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées. | Les règles de confidentialité et d'éthique appliquées permettent une confiance accrue du public. |
| Les informations, outils ou relais professionnels sont très partiellement mobilisés pour traiter la demande. | Certaines informations, outils ou relais pertinents sont mobilisés pour traiter la demande ; certains moyens mobilisés ne le sont pas à bon escient. | Les informations, outils ou relais professionnels sont mobilisés à bon escient pour traiter la demande. | Les informations, outils ou relais professionnels mobilisés à bon escient contribuent à un traitement efficace de la demande. |
| Peu d'échanges pertinents et l'intégration très approximative des procédures ne permettent pas la co-construction d'une réponse satisfaisante à la demande. | Des échanges pertinents mais l'absence de respect des procédures ne permettent la co-construction d'une réponse complète à la demande ; le respect des procédures mais l'insuffisance des échanges ne permettent pas la co-construction d'une réponse pleinement satisfaisante. | Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante. | Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante garantissant l'adaptation de la réponse à la demande et la confiance du public et de la hiérarchie. |
| La réponse n'est pas adaptée à la demande. | La réponse répond partiellement à la demande. | La réponse répond correctement à la demande. | La réponse correcte à la demande permet la satisfaction du public. |
| Les indicateurs de mesure sont peu pertinents et peu adaptés à l'ampleur du flux | Les indicateurs de mesure sont pertinents mais non adaptés à l'ampleur du flux. | Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux. | Les indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l'ampleur du flux contribuent à la gestion fluide des flux. |
| Les signaux d'alerte sont très partiellement repérés et pris en compte. | Les signaux d'alerte sont repérés mais partiellement pris en compte. | Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte correctement. | Les signaux d'alerte repérés et pris en compte contribuent à la gestion fluide des flux. |

CAHIER DES CHARGES

E31 - GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL

| | | | |
|--|--|---|--|
| Insuffisamment d'actions sont menées pour accompagner l'attente, avec une collaboration très partielle avec d'autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité). | Certaines actions sont conduites pour accompagner l'attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée. | Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration constructive avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité. | Toutes les actions menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettent une gestion optimale de l'attente. |
| Les signes de tension sont très partiellement repérés. | Certains signes de tension sont repérés. | Les signes de tension sont repérés. | Les signes de tension sont repérés et permettent une anticipation claire de la gestion des conflits. |
| Les interactions insuffisantes ou peu pertinentes ne permettent pas d'apaiser les tensions. | Les interactions permettent d'apaiser partiellement les tensions. | Les interactions pertinentes permettent d'apaiser les tensions. | Les interactions pertinentes permettant d'apaiser les tensions préservent de conflits ultérieurs. |
| Les solutions choisies sont peu adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions choisies sont partiellement adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions choisies sont adaptées à la résolution des conflits. | Les solutions adaptées à la résolution des conflits garantissent une gestion optimale de l'accueil. |