

Bac Pro Métiers de l'Accueil

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Accueillir, conseiller, informer et orienter (prendre contact avec le public, identifier la demande, la traiter, gérer des conflits...) physiquement et/ou à distance (téléphone, numérique).
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles (gérer l'information, des prestations internes et externes...);
- Gérer la relation commerciale (contribuer à son développement, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations).

Vous serez en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires.

Entreprises d'accueil

La fonction accueil, physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. Il peut s'agir de PME, de grands groupes et d'organismes publics. Dans les TPE, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

Prérequis

- **Âge** : de 15 à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Elève détenteur d'un CAP ou équivalent. Elève sortant d'une classe de 2^{nde} – Après une seconde générale et technologique, un stage passerelle peut être proposé à l'élève si cela s'avère utile.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

Modalités d'inscription

- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

Formation par apprentissage

Code diplôme	Code RNCP
40031212	32049

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 4 (cadre européen des certifications).

Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans).
Démarrage en septembre.

Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

Rythme de l'alternance

En moyenne : 3 jours en UFA, 2 jours en entreprise.
Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activité fortes en entreprise.
Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

Coordonnées de l'UFA



Lycée Professionnel Les Portes De Chartreuse

387 Avenue de Stalingrad
38340 VOREPPE
04 76 50 25 73
ufa@portesdechartreuse.org
accueil@portesdechartreuse.org
www.portesdechartreuse.org

Contenu de formation

	Matières
Matières générales	Français
	Histoire – Géographie et Enseignement Moral et Civique
	Mathématiques
	Prévention -Santé - Environnement
	Langue vivante 1 – Anglais
	Langue vivante 2 – Italien /Espagnol
	Arts Appliqués et Cultures Artistiques
	Education Physique et Sportive
Matières professionnelles	Gestion de l'accueil multicanal
	Gestion de l'information et des prestations
	Gestion de la relation commerciale
	Economie-Droit

Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant :

- les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques)
- la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- une organisation coopérative des apprentissages
- une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
E1 : Epreuve scientifique et technique • Economie-Droit • Mathématiques	1 1	Ponctuel CCF	Ecrit Ecrit
E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	4	Ponctuel	Ecrit
E3 : Pratiques professionnelles liées à l'accueil • Gestion de l'accueil multicanal • Gestion de l'information et des prestations • Prévention-santé-environnement	4 4 1	CCF CCF Ponctuel	Oral Oral Ecrit
E4 : Langues vivantes • LV1 • LV2	2 2	CCF CCF	Oral Oral
E5 : Français et Histoire-Géographie Education civique • Français • Histoire-Géographie et Education civique	2,5 2,5	Ponctuel Ponctuel	Ecrit Ecrit
E6 : Arts appliqués et cultures artistiques	1	CCF	Dossier et Oral
E7 : E.P.S.	1	CCF	Pratique
Epreuve facultative : • Langue vivante • E.P.S.	Pts > 10	Ponctuel	Oral

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.
Validation partielle possible, bénéfice sur 5 années.

Références : Taux moyens du CFA régional

	2020	2019	2018
Taux de réussite globaux	90%	87,06%	83,99%
• Niveau 3 (CAP / CAPA / MC / TP/ DE...)	92%	96,69%	97,26%
• Niveau 4 (Bac Pro / Bac Pro A / BP...)	95%	91,89%	89,20%
• Niveau 5 (BTS / BTSA / titre Bac+2...)	88%	82,24%	80,73%
• Niveau 6 (Formations Bac+3)	80%	60%	68,75%
• Niveau 6 (Formations Bac+3)	75%	-	-
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	44%	70%	82% (dont taux de poursuite d'étude)
Taux de poursuite d'étude	44%	18%	
Satisfaction globale Apprenti(e) (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	Résultats enquête en cours	87%	88%

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quiz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil réception
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Tourisme

Débouchés professionnels :

Chargé d'accueil, hôte événementiel, téléconseiller, téléopérateur, réceptionniste, agent d'escalade...

Possibilités d'évolution :

- intégrer en plus une dimension d'organisation de la fonction et/ou une dimension managériale (coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service accueil ou standard).
- vers des postes de responsable d'équipe de site ou d'agence (en cas d'activités auprès d'un prestataire de services)
- vers des métiers administratifs, commerciaux ou logistiques.

Modalités financières

Aucun frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût annuel moyen préconisé par France Compétences : 7 780 €.

Pour les employeurs publics d'Etat et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge en partie par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale), et l'autre partie par l'employeur lui-même.

Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 ^{ère} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^{ème} année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^{ème} année	55%	67%	78 %*	100 %*

* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
- Vous intégrez une classe en 1^{ère} Bac Pro en apprentissage, après une 2^{nde} professionnelle ou générale sous statut scolaire, ou un CAP sous statut scolaire, en lien avec ce métier : La rémunération sera équivalente à une 2^e année d'exécution de contrat.
- Vous intégrez la Terminale Bac Pro en apprentissage après avoir suivi ce diplôme sous statut scolaire jusqu'en 1^{ère} année de Bac Pro : La rémunération sera celle d'une 3^e année d'exécution du contrat.
- Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
 - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
 - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
 - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.

À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1^{er} équipement**.
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2021.

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement* à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

Publics accueillis

Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires.

Accès par transport

- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours.
- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité : en provenance de Grenoble ou de Voiron.
- Gare SNCF de Voreppe à proximité (5 min à pied).

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui en partie.

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

Participation à des concours

• Restauration

- Cantine / self sur place
- Cafétéria sur place
- Restaurant d'application sur place
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

• Hébergement

Internat sur place

Matériel / Équipement

- Salles de cours équipées vidéo projection.
- Espace numérique.
- Salle d'examen pour les CCF.

Coordonnées de l'UFA



Lycée Professionnel les Portes De Chartreuse

387 Avenue de Stalingrad
38340 VOREPPE
04 76 50 25 73
ufa@portesdechartreuse.org
accueil@portesdechartreuse.org
www.portesdechartreuse.org

CFA de rattachement :



(siège régional)
4 rue de l'Oratoire
69300 CALUIRE ET CUIRE
cfa@akteap.cneap.fr
www.cfa-creap.com

Association loi 1901
Numéro UAI : 0693764S
N°SIRET : 50304921500026