

## Bac Pro Métiers de l'Accueil

### Bac Pro MA

#### 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** : Élève détenteur d'un CAP ou équivalent. Élève sortant d'une classe de 2<sup>de</sup> – 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'État de Niveau 4 équivalent à un Bac.

#### Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans : 1<sup>re</sup> et Terminale du Bac Pro)

#### 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 :  
- 2 semaines en UFA,  
- 2 semaines 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 Sainte-Marie

39-40, rue des frères Chappe  
42000 SAINT ETIENNE  
04 77 43 30 50 – 07 68 93 52 16  
centreformation@stemarie42.com  
www.stemarie42.com

## Architecture et contenu de la formation

### Bloc de compétences

#### 1 : Gestion de l'accueil multicanal

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec les publics
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits.

#### 2 : Gestion de l'information et des prestations

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en place de projet lié à l'accueil.

#### 3 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations.

#### 4 : Prévention Santé Environnement

- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident
- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques
- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence.

#### 5 : Économie-droit

#### 6 : Mathématiques

#### 7 : Langue vivante 1

#### 8 : Langue vivante 2

#### 9 : Français

#### 10 : Histoire Géographie et Enseignement moral et civique

#### 11 : Arts appliqués et cultures artistiques

#### 12 : Éducation physique et sportive

#### 13 : Langue vivante facultative

#### 14 : Éducation physique et sportive

#### 15 : Mobilité

## 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 \*

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

	2022-23	2021-22	2020-21	2019-20
<b>Taux de réussite du Bac Pro MA dans l'UFA</b>	-	-	-	-
<b>Taux de réussite globaux</b> <i>Effectif présenté</i>	-	<b>87%</b> 2200	<b>90%</b> 1303	<b>90%</b> 1053
<b>Insertion professionnelle</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	-	<b>en cours</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>
<b>Taux de poursuite d'étude</b>	-	<b>en cours</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>
<b>Satisfaction globale Apprentis entrant</b> (Enquête réalisée en début de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	<b>89%</b> 600/2531	<b>90%</b> 365/2485	<b>92%</b> -	<b>94%</b> -
<b>Satisfaction globale Apprentis sortant</b> (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	-	<b>68%</b> 354/2400	<b>83%</b> -	<b>86%</b> -
<b>Taux d'abandon globaux</b>	-	<b>14%</b>	<b>11%</b>	-

Retrouvez également tous les résultats globaux du CFA Aktéap sur notre site internet.

## 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 (Quizz, 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

### Aucuns 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 : 7 800 €.

Pour les employeurs publics d'État 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 à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

## 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 <sup>re</sup> année	27%	43%	53%*	100 %*
2 <sup>e</sup> année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 <sup>e</sup> 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<sup>re</sup> Bac Pro en apprentissage, après une 2<sup>de</sup> professionnelle ou générale sous statut scolaire, ou un CAP sous statut scolaire, en lien avec ce métier : La rémunération sera équivalente à une 2<sup>e</sup> année d'exécution de contrat.
  - Vous intégrez la Terminale Bac Pro en apprentissage après avoir suivi ce diplôme sous statut scolaire jusqu'en 1<sup>re</sup> année de Bac Pro : La rémunération sera celle d'une 3<sup>e</sup> 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

- Aide pour l'acquisition du **1<sup>er</sup> équipement** (selon OPCO).
- 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.

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

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

- Places de parking gratuites et payantes aux alentours.
- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité (STAS).
- Gare Châteaueux à proximité (5 minutes à pied).

## Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui en partie.

## Les + de la formation

### • Restauration

- Cantine / self sur place
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

### • Hébergement

- Internat sur place

## Matériel / Équipement

- CDI.
- Espace numérique.
- Ateliers techniques équipés d'ordinateurs, tablette graphique, imprimante 3D, logiciels graphique et 3D, matériel de prise de vue et de captation vidéo.

## Coordonnées de l'UFA



### Lycée Sainte-Marie

39-40, rue des frères Chappe  
42000 SAINT ETIENNE  
04 77 43 30 50 – 07 68 93 52 16  
centreformation@stемarie42.com  
www.stемarie42.com

### Référent Handicap

Patrick MOREL  
centreformation@stемarie42.com

## 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