

BAC PRO Métiers de l'accueil (BAC PRO MA)



BAC PRO Métiers de l'accueil (BAC PRO MA)

Niveau 4 (Bac)



Code diplôme

40031212

Code RNCP

38397

Date d'enregistrement RNCP

19/12/2023

Certificateur

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse

Cadre européen de la certification

Reconnu par l'Etat de niveau 4 (cadre européen des certifications)

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Baccalauréat professionnel (BAC PRO)



LPP Jeanne d'Arc

Coordonnées

3, place de l'Eglise
73200 - ALBERTVILLE
04 79 31 12 28
accueil.jda@spt.education
<https://www.spt.education/accueil/>

Contacts

Contact de la formation

Frédérique GUICCIARDI
frederique.guicciardi@cneap.fr
04 79 31 12 36

Référent handicap

Frédéric ALCARAZ
f.alcaraz@spt.education
04 79 31 12 28



Informations générales

- **Type de formation:** Formation en apprentissage



Publics et objectifs

- **Public concerné:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement / Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires

- **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...)
 - 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.



(siège régional)
4, rue de l'Oratoire
69330 CALUIRE ET CUIRE
contact@akteap.cneap.fr
www.akteap.fr

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

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 17362 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.



Dates et cycle de la formation

- **Année d'entrée dans le cycle:** Première
- **Date de début:** 01/09/2025
- **Date de fin:** 13/07/2027
- **Durée du contrat:** Un contrat d'apprentissage peut démarrer au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et aller jusqu'à 2 mois après la date de fin de la formation.
- **Aménagement PSH durée de la formation:** Adaptations pédagogiques et aménagements spécifiques possibles pour les personnes en situation de handicap (PSH).



Rythme et durée

- **Rythme en centre:** 1 semaine
- **Rythme en entreprise:** 1 semaine
- **Commentaire rythme:** • 20 semaines par an en centre et 32 semaines en entreprise
- Le calendrier d'alternance, remis lors de l'inscription, peut varier en fonction des périodes d'activité fortes en entreprise
- **Durée en années:** 2
- **Durée en heures de formation:** 1350
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 1864



Prérequis

- **Âge:** De 16 à 29 ans révolus. Certains publics peuvent intégrer au-delà de 29 ans : apprentis préparant un diplôme supérieur à celui obtenu, travailleurs handicapés, personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Voie d'accès:** Elève détenteur d'un CAP ou équivalent. Elève sortant d'une classe de 2de – Après une seconde générale et technologique, un stage passerelle peut être proposé à l'élève si cela s'avère utile.
- **Qualités attendues:** Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.



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.



Architecture et contenu de la formation

Bloc de compétence 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Bloc de compétence 2 : Gérer l'information et des prestations organisationnelles

Bloc de compétence 3 : Gérer la relation commerciale

Bloc de compétence 4 : Prévention Santé Environnement

Bloc de compétence 5 : Economie - Droit

Bloc de compétence 6 : Mathématiques

Bloc de compétence 7 : Langue vivante A

Bloc de compétence 8 : Langue vivante B

Bloc de compétence 9 : Français

Bloc de compétence 10 : Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique

Bloc de compétence 11 : Arts appliqués et cultures artistiques

Bloc de compétence 12 : Education physique et sportive

Bloc de compétence 13 : Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)

Bloc de compétence 14 : Mobilité (facultatif)

Bloc de compétence 15 : Secteur sportif (facultatif)

• **Possibilité de valider un ou des blocs de compétences:** Non



Modalités d'évaluation et sanction de la formation

- **Modalités d'évaluation:** La formation et l'évaluation sont menées sous les formes suivantes : CCF (Contrôle en Cours de Formation) combiné avec des épreuves ponctuelles.
- **Crédits ECTS:** Non
- **Equivalences:** Nous consulter pour une étude personnalisée.



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).



Après la formation

- **Passerelles:** Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Suites de parcours:**
 - BTS Gestion de la PME (GPME)
 - BTS Support à l'Action Managériale (SAM)
- **Débouchés professionnels:**
 - Chargé d'accueil
 - Agent d'accueil
 - Agent d'accueil et d'information
 - Hôte d'accueil
 - Technicien d'accueil
 - Hôte événementiel
 - Standardiste
 - Téléopérateur, téléconseiller
 - Réceptionniste
 - Agent d'escale



Modalités et délai d'admission

- **Modalité de recrutement principale:** Dossier
- **Autres modalités de recrutement:**
- **Personnalisation sur 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.

Pour postuler à cette formation, merci de cliquer sur le lien suivant : <https://akteap.ymag.cloud/index.php/preinscription/>



Modalités financières

Pour l'apprenti :

En conformité avec l'article L6211-1 (Code du travail), la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Pour l'employeur :

- Pour les employeurs privés, la formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil; en application des niveaux de prise en charge par France Compétences et selon les barèmes de la branche. Un reste à charge peut être demandé à l'employeur.
- Pour les employeurs publics d'État et hospitaliers, la formation est prise en charge par ces derniers.
- Pour les employeurs publics territoriaux, la formation peut être prise en charge par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Coût : nous consulter



Les + de la formation

Engagements et partenariats:

Partenaires socio-économiques.

Restauration: Oui

• Détails:

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

• Accessibilité PSH de la restauration: Oui

Hébergement: Non

• Accessibilité PSH de l'hébergement: Non

Matériel / Équipement:

Salles informatiques équipées de vidéo projecteurs.

- **Accessibilité PSH du matériel et de l'équipement:** Achat possible de matériel et équipement spécialisé pour les personnes en situation de handicap.

Pour plus d'information : nous contacter.



Rémunération

- **Rémunération de l'apprenti:** L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC en fonction de l'âge et l'année dans le cycle de formation, hors exceptions (convention collective de l'employeur, antériorité...)

- **Aides prises en charges par l'établissement:**

- Aides à l'acquisition d'équipements pédagogiques (sous conditions).
- Aide pour l'hébergement (si internat proposé par l'établissement).
- Aide pour la restauration (si solution de restauration collective proposée par l'établissement)
- Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs

→ Plus d'infos : www.1jeune1solution.gouv.fr



Accès et accessibilité P.S.H

- **Accès par transport:**

- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours.
- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité.
- Transports scolaires Arlysère
- Gare TGV Ter à proximité (Alberville)

- **Accessibilité P.S.H des locaux:** Oui partielle



Indicateurs de résultat

JEANNE D'ARC	2023-24	2022-23	2021-22	2020-21
BAC PRO MA Taux de réussite de cette formation dans l'établissement <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	100% 2/2	100% 1/1	NA NA/NA
Formations d'Akteap dans l'établissement Taux de réussite <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	91% 20/22	91% 16/18	100% 3/3
Taux d'insertion professionnelle de cette formation (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	38%*	44%*
Taux d'insertion de cette formation dans le métier visé (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	35%*	NC
Taux de poursuite d'étude de cette formation	EC	EC	55%*	50%*
Satisfaction globale Apprenants entrants de cette formation (Enquête réalisée en début de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	NA 0/3	89%* 600/2531	90%* 365/2485	92%* NA/NA
Satisfaction globale Apprenants sortants de cette formation (Enquête réalisée en fin de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	EC	76%* 516/2428	68%* 354/2400	83%* NA/NA
Taux d'abandon de cette formation	EC	14%*	14%*	11%*

EC : En Cours • NA : Non Applicable • NC : Non Concerné

* Taux global calculé sur l'ensemble des apprenants d'Akteap.

Retrouvez également tous les résultats globaux du centre de formation sur notre page : akteap.fr/qui-sommes-nous