

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32049**

Intitulé

BAC PRO : Baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation. La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations ; selon les spécificités des organisations, la fonction accueil peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

Le titulaire du diplôme exerce trois activités principales. Il assure l'accueil multicanal en informant, orientant et conseillant le public accueilli. Son activité s'exerce en présentiel et/ou à distance dans un environnement fixe ou en itinérance. Il mène plusieurs tâches simultanément tout en respectant des procédures et des chartes.

La deuxième activité principale concerne les relations à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec des prestataires de services ; il est l'interface à des fins organisationnelles. Il gère l'information utile au service et peut être mobilisé ponctuellement dans la mise en oeuvre de projet.

La troisième activité s'inscrit dans la relation commerciale. Le titulaire du diplôme participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable. Il reste attentif aux évolutions de l'environnement et à la politique de concurrence.

Le métier requiert une maîtrise des différents équipements mis à sa disposition et une utilisation des principaux logiciels bureautiques ainsi que des systèmes d'information internes et externes.

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Tous les types d'organisations :

Entreprises de services, banques, services de santé, tourisme, culture, transports collectifs, immobilier, grande distribution, hôtellerie-restauration

Administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...)

Collectivités territoriales

Associations.

Chargé d'accueil, agent d'accueil, agent d'escalier, agent d'accompagnement, hôte d'accueil, standardiste, téléopérateur, téléconseiller, hôte événementiel

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

D1408 : Téléconseil et télévente

E1107 : Organisation d'événementiel

N3201 : Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime

N2201 : Personnel d'escalier aéroportuaire

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Gestion de l'accueil multicanal

Gestion de l'information et des prestations

Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

Prévention Santé Environnement

Economie-droit,

Mathématiques

Langue vivante 1

Langue vivante 2

Français

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32049 - U31 Gestion de l'accueil multicanal</p>	<p>Gérer simultanément les activités</p> <p>Prendre contact avec les publics</p> <p>Identifier la demande</p> <p>Traiter la demande</p> <p>Gérer les flux</p> <p>Gérer les conflits.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32049 - U32 Gestion de l'information et des prestations</p>	<p>Gérer l'information</p> <p>Gérer des prestations internes et externes</p> <p>Contribuer à la mise en place de projet lié à l'accueil.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32049 - U2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</p>	<p>Contribuer au développement de la relation commerciale</p> <p>Satisfaire et fidéliser le public</p> <p>Gérer les réclamations.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32049 - U33 Prévention Santé Environnement</p>	<p>Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème</p> <p>Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident</p> <p>Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques</p> <p>Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées</p> <p>Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32049 - U11 Économie-droit</p>	<p>Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle</p> <p>Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32049 - U12 Mathématiques</p>	<p>Rechercher, extraire et organiser l'information</p> <p>Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution</p> <p>Expérimenter, simuler</p> <p>Critiquer un résultat, argumenter</p> <p>Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32049 - U41 Langue vivante 1</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32049 - U42 Langue vivante 2</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 32049 - U51 Français</p>	<p>Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer</p> <p>Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire</p> <p>Devenir un lecteur compétent et critique</p> <p>Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 32049 - U52 Histoire Géographie et Enseignement moral et civique</p>	<p>Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures</p> <p>Comprendre les enjeux liés au développement durable</p> <p>Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation</p> <p>Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 32049 - U6 Arts appliqués et cultures artistiques</p>	<p>Identifier les caractéristiques essentielles d'oeuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels</p> <p>Situer une oeuvre ou une production dans son contexte de création</p> <p>Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°12 de la fiche n° 32049 - U7 Éducation physique et sportive</p>	<p>Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues</p> <p>Réaliser une performance motrice maximale</p> <p>Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</p> <p>Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</p> <p>Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</p> <p>Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>Bloc de compétence n°13 de la fiche n° 32049 - UF1 Langue vivante facultative</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°14 de la fiche n° 32049 - UF2 Éducation physique et sportive	<p>Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues</p> <p>Réaliser une performance motrice maximale</p> <p>Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</p> <p>Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</p> <p>Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</p> <p>Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
Bloc de compétence n°15 de la fiche n° 32049 - UF3 Mobilité	<p>Comprendre et se faire comprendre dans un contexte étranger</p> <p>Caractériser le contexte professionnel étranger</p> <p>Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</p> <p>Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France.</p> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme
En contrat d'apprentissage	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme
Après un parcours de formation continue	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme

En contrat de professionnalisation	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme
Par candidature individuelle	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme
Par expérience dispositif VAE	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

articles D 337-51 à D 337-94-1 du Code de l'Éducation

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 décembre 2018 publié au JO du 6 janvier 2019.

1ère session de ce diplôme : 2022

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : [Accueil - Relation clients et usagers](#)