Bac Pro Métiers de l'Accueil

Lycée professionnel CHARMILLES

Titre à finalité professionnelle « Bac Pro Métiers de l'accueil » - Diplôme reconnu par l'État de niveau 4 - Enregistré au RNCP N°38397 - code NSF 330 - code diplôme 40031212 - Date de validité du titre par décision de France Compétences du 01/01/2024 au 31/12/2028 délivré par LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

Formation en apprentissage et en mixité de public

La mixité de public est un dispositif pédagogique qui regroupe dans une classe des apprenants de statut différent : alternant et scolaire. L'apprenant peut changer de statut au cours du cycle de formation permettant la sécurisation de son parcours.

Contrat d'apprentissage sur 2 ans
1350 heures de formation
Début du contrat d'alternance possible à tout moment

2 jours en entreprise
3 jours au Lycée
et 16 semaines complètes en entreprise chaque année*
*le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activités fortes en entreprise

Certification de niveau 4

Lycée Professionnel Privé Charmilles
15 rue Montesquieu
38100 Grenoble

Aucun frais de scolarité pour l'apprenti

Formation accessible à tous types de handicap

En partenariat avec

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

Prérequis

Âge : contrat d'apprentissage jusqu'à 29 ans révolus - plus de 30 ans.

Niveau d'entrée : Seconde professionnelle, Seconde générale, 1ère ou Terminale toutes spécialités ou tout diplôme de niveau V (CAP/BEP).

Motivation à exercer le métier visé. Aptitude, agilité et maturité nécessaires pour réussir son apprentissage dans un dispositif "mixité".

Après la formation

Suite des parcours possibles :

- 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

Contacts

Françoise ROMERO
Directrice Adjointe
04 76 12 16 75
fromero@les-charmilles.fr

Alice DANESHRAD
DDFTP
Référente mobilité internationale
04 76 12 97 20
adaneshrad@les-charmilles.fr

Ioana OANCEA
Référente handicap
04 76 03 74 08
ioancea@les-charmilles.fr

© Institution Charmilles
Date de mise à jour 22/09/2025

Objectifs pédagogiques

Le titulaire du Bac Pro Métiers de l'Accueil doit être capable de :

- Accueillir la clientèle, le public en face à face et au téléphone.
- Commercialiser un service : faire une étude de marché, construire une offre adaptée, démarcher des clients, vendre un service et suivre sa clientèle.
- Organiser et gérer son activité : traiter des travaux administratifs en relation avec l'accueil des travaux en relation avec l'animation d'une petite équipe ou encore liés à la gestion commerciale.
- Contribuer au montage et à la mise en œuvre d'un projet.
- Prendre en compte un environnement juridique et économique.

Terrain d'accueil

Le Bac Pro Métiers de l'Accueil forme des chargés de l'accueil exerçant dans toute organisation susceptible de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique :

- Sédentaire : grande surface, mairie, immobilier, hôpital…
- Transport : réseaux urbains, autocariste
- Événementiel : salons, congrès…
- Tourisme : offices de tourisme, musées…

Modalités d'inscription

Le Bac Pro Métiers de l'Accueil est accessible pour les élèves issus de :

- 2nde ou 1ère pour une entrée en 1ère professionnelle

- Inscription après rendez-vous avec la Direction de l'établissement
- Dossier de candidature complété
- Participation à la réunion d'information et à l'entretien de vérification des prérequis
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant
- Signature d'un contrat ou attestation d'engagement de l'employeur

Les + des Charmilles

La Région Auvergne-Rhône-Alpes Orientation

Erasmus+

LE ROBERT CERTIFICATION

CHARMUN

LA FABRIK

Le CFP et SciencesTech Charmilles
Ambassadeurs Or H+

Linguaskill

orthodidacte

Contenu de formation et modalités d'évaluation

Épreuves / Matières	Volume horaire	Coeff	Type
Economie - droit	50	1	Ponctuel écrit
Mathématiques	120	1	CCF
Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale		4	Ponctuel écrit
Gestion de l'accueil multicanal	450	4	CCF
Gestion de l'information et des prestations		4	CCF
Prévention, santé, environnement	50	1	Ponctuel écrit
Anglais : écrit, oral	120	 1 1	CCF
Espagnol ou Italien : écrit, oral	120	 1 1	CCF
Français	120	2.5	Ponctuel écrit
Histoire-géographie et enseignement moral et civique	120	2.5	Ponctuel écrit
Arts appliqués et culture artistique	50	1	CCF
Éducation physique et sportive	100	1	CCF
Projet : présentation orale note du livret	50		
	1350	**26**	

Conditions de présentation à l'examen :
- Avoir été inscrit à l'examen par le LPP
- Avoir réalisé le nombre d'heures en entreprise et au LPP prévu par le contrat

Afin d'aider l'alternant à progresser, des évaluations régulières en cours de formation lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (évaluations formatives, productions personnelles, entraînement aux épreuves, questionnaire oral par soutenance...)
- 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

Modalités des épreuves certifiantes : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
Contrôles ponctuels écrits et/ou oraux
Epreuves pratiques

Conditions de présentation à la diplomation

Le baccalauréat professionnel est un **diplôme national.** Il permet l'insertion professionnelle des candidats reçus. Il comporte **sept épreuves obligatoires.** Les candidats peuvent aussi choisir de passer jusqu'à deux épreuves facultatives, au maximum (choix possible : langue vivante, EPS et mobilité).

Le candidat présente toutes les épreuves au cours d'une même session : cette forme globale est obligatoire.

Pour réussir son examen, il faut obtenir une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20.

Pour les candidats ajournés, une épreuve orale de contrôle est prévue pour les candidats qui ont obtenu :

- une note moyenne générale égale ou supérieure à 8 et inférieure à 10/20;
- et une note égale ou supérieur à 10/20 à l'épreuve qui évalue la pratique professionnelle.

À l'issue de l'épreuve de contrôle sont déclarés admis **les candidats qui ont obtenu une note moyenne ou au moins égale à 10/20** (moyenne entre la note obtenue à cette épreuve et la note moyenne obtenue aux épreuves obligatoires).

Ressources

Les équipes pédagogiques sont issues du monde professionnel, et entendent ancrer leurs méthodes dans la réalité des entreprises. De nombreuses interventions sont prévues tout au long de la formation pour apporter des témoignages de professionnels.

Méthodes mobilisées

- Formation par la voie d'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.
- L'enseignant/formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternants et leur 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
- Des visites de suivi sont menées par le tuteur académique ; 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) pendant les temps de remédiation

Le Pôle Innovation met à disposition des apprenants des outils pédagogiques innovants.

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.

Pour les contrats de professionnalisation : nous contacter pour un devis.
Coût de prise en charge par l'OPCO préconisé par France Compétences hors accord de branche : 7 700 €.

Rémunération de l'alternant - contrat d'apprentissage

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC.

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

*Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branche 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 poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1ère année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2e 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.

Rémunération de l'alternant - contrat de professionnalisation

L'alternant perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC.

Ancienneté, âge	- de 21 ans	21 ans et +	26 ans et +
Titulaire d'un diplôme à finalité non professionnelle (Bac général)	55 %	70 %	Au moins le SMIC ou rémunération minimale conventionnelle
Titulaire d'un diplôme à finalité professionnelle (Bac Pro, Bac Techno, BTS et BUT)	65 %	80 %	Au moins le SMIC ou rémunération minimale conventionnelle

Aides aux apprentis (sous conditions)

- Aide au financement du permis de conduire de 500 € pour les apprentis à partir de 17 ans
- Pack Office 365 Étudiant
- Inscription au programme Orthodidacte
- Aide aux transports
- Carte Étudiante des Métiers (tarifs réduits)
- Pass Région
- Fonds Social Apprentis

Dates de la formation

Année de la formation	Promotion	Date de début	Date de fin
1ère année	2026-2027	Sept 2026	Juillet 2027
2ème année	2027-2028	Sept 2027	Juillet 2028

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2024. Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation ou 3 mois après.

Intégration ou passerelle possible en cours d'année.

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences, après accord du certificateur.

Statistiques

Taux de réussite	2025
Taux de réussite global de la formation*	92,86%
Taux de réussite des apprentis de la formation**	pas d'apprentis en 2025
Taux de rupture	-
Satisfaction globale apprenti(e)	
Satisfaction globale entreprises	

Suivi post-formation (enquête réalisée 6 mois après la fin de formation) :
Insertion professionnelle et taux de poursuite d'études consultez inserjeunes

* Taux de réussite global : Nb de candidats ayant réussi l'examen / Nb de candidats présents à l'examen (tous statuts confondus) x100
** Taux de réussite des apprentis de la formation : Nb de candidats ayant réussi l'examen / Nb de candidats présents à l'examen (sous statut d'apprenti) x100