

Métiers de l'accueil

RNCP32049 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	BAC PRO — Baccalauréat professionnel
Code(s) NSF	330
Formacode(s)	35052
Code(s) ROME	M1601, D1408, E1107, N3201, N2201
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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 tâche 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP32049BC01 — U31 Gestion de l'accueil multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec les publics

Identifier la demande

Traiter la demande

Gérer les flux

Gérer les conflits.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC02 — U32 Gestion de l'information et des prestations

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer l'information

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en place de projet lié à l'accueil.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC03 — U2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC04 — U33 Prévention Santé Environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC05 — U11 Économie-droit

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle

Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC06 — U12 Mathématiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Rechercher, extraire et organiser l'information

Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution

Expérimenter, simuler

Critiquer un résultat, argumenter

Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC07 — U41 Langue vivante 1

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu

- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC08 — U42 Langue vivante 2

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC09 — U51 Français

LISTE DE COMPÉTENCES

Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer

Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire

Devenir un lecteur compétent et critique

Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC10 — U52 Histoire Géographie et Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures

Comprendre les enjeux liés au développement durable

Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation

Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC11 — U6 Arts appliqués et cultures artistiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les caractéristiques essentielles d'oeuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels

Situer une oeuvre ou une production dans son contexte de création

Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC12 — U7 Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues

Réaliser une performance motrice maximale

Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains

Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique

Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif

Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC13 — UF1 Langue vivante facultative

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu

- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC14 — UF2 Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues

Réaliser une performance motrice maximale

Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains

Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique

Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif

Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP32049BC15 — UF3 Mobilité

LISTE DE COMPÉTENCES

Comprendre et se faire comprendre dans un contexte étranger

Caractériser le contexte professionnel étranger

Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger

Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France.

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment les règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 423 €

Familles professionnelles (FAP)	J0X30 — Manutentionnaires et déménageurs peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X31 — Manutentionnaires et déménageurs qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports · tension 1/5 (Très faible) J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée) J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	97 188
Jugés difficiles à recruter	24 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	J0X30 — Manutentionnaires et déménageurs peu qualifiés J0X31 — Manutentionnaires et déménageurs qualifiés J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports J6X90 — Cadres des transports et du tourisme L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 800 €
Selon la branche	6 000 € – 8 400 €
Prise en charge	Branches concernées
7 800 €	Valeur par défaut · 175 branches
8 400 €	CPNE chimie, CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme, CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 780 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage, CPNE de la branche ferroviaire, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 470 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés
7 786 €	CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie, CPNEFP des commerces de gros
7 500 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNEFP Mutualité, CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
8 282 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol
8 013 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP Sports Loisirs
8 300 €	CPNE des Télécoms
8 200 €	CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé
8 120 €	CPNEF des organismes de tourisme
8 100 €	CPNEF Missions Locales et PAIO
7 998 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
7 890 €	CPNEFP des jardineries et graineteries
7 700 €	CPNEF de l'audiovisuel
7 000 €	CPNEFP des industries électriques et gazières
6 500 €	CPNE de l'immobilier
6 300 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
Date de dernière délivrance possible	01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP9638

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38397

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32049/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	23
Montant total engagé	29 780 €
Coût moyen par dossier	1 295 €
Durée moyenne	1537 h
Période	02/2020 – 12/2023
France compétences	93 %
OPCO	4 %
France Travail	2 %
Reste à charge titulaire	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.