

Métiers de l'accueil

RNCP38397 · 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, N2201
Code(s) CFD	40031212 (BAC PRO)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2028

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations.

Le personnel chargé de l'accueil est 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. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

Les personnes chargées de l'accueil, premier point de contact des clients ou usagers avec l'organisation, contribuent à véhiculer son image et ses valeurs. À ce titre, la fonction accueil constitue une fonction stratégique créatrice de valeur ajoutée. Elle s'est considérablement complexifiée face à l'évolution des environnements. L'évolution des technologies de l'information et de la communication a modifié de manière durable l'environnement de leur poste de travail.

Les décideurs visent donc l'efficacité de cette fonction en termes de qualité de service, de qualification des personnels et de maîtrise des coûts. Dans le même temps, une clientèle et un public exigeants imposent la mise en place de démarches qualité, matérialisées par la présence de plus en plus fréquente de normes et de chartes spécifiques à l'accueil. Le recours à l'externalisation auprès de sociétés spécialisées constitue une possible réponse. L'exercice de la fonction se diversifie. De nouvelles formes se rencontrent : accueil à distance, pratiques plus nomades. Cette tendance a pour conséquence de faire évoluer les lieux d'accueil et leur organisation.

Parallèlement, l'environnement technologique des personnels d'accueil évolue et nécessite souvent l'utilisation simultanée d'outils numériques fixes ou nomades et multimédias.

Pour accroître l'efficacité de l'accueil, améliorer leur image et satisfaire les visiteurs, les organisations s'engagent vers une démarche qualité dans laquelle le personnel s'inscrit. Le personnel d'accueil, par sa tenue professionnelle et sa posture, est un ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil multicanal : information, orientation et conseil du public accueilli. Le titulaire du diplôme est l'interface entre l'organisation et le public accueilli. Son activité s'exerce en présentiel et/ou à distance, dans un environnement fixe ou en itinérance. Il est confronté à une grande diversité de situations plus ou moins complexes et mène couramment plusieurs tâches simultanément tout en respectant des procédures et des chartes et en étant amené à prendre des initiatives et des responsabilités.

Interface à des fins organisationnelles : le titulaire du diplôme exerce son activité à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec différents partenaires et prestataires de services dans le cadres de procédures et prend les initiatives qui lui semblent nécessaires. Afin d'assurer un accueil de qualité, il gère l'information utile au service et peut être mobilisé ponctuellement dans la mise en œuvre de projet.

Interface dans la relation commerciale : le titulaire du diplôme participe aux actions qui visent à construire une relation commerciale stable et pérenne en proposant une offre adaptée.

Il participe aux différentes actions pour mesurer et améliorer la satisfaction et la fidélisation. Il doit être attentif aux évolutions de l'environnement et à la politique de la concurrence.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public

Identifier la demande

Traiter la demande

Gérer les flux

Gérer les conflits

Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Gérer l'information

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

Gérer la relation commerciale

Contribuer au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations

Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Gérer l'information

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

Mathématiques

S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information ;

Analyser / raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme ;

Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation ;

Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion ;

Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et d'un langage approprié, expliquer une démarche.

Économie - droit

Exploiter et analyser des documents de nature économique et juridique

;

Sélectionner des informations pour construire une réponse argumentée ;

Rédiger une réponse structurée à une problématique donnée en mobilisant les savoirs associés et le vocabulaire spécifique adéquat.

Prévention santé environnement

Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée ;

Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention ;

Proposer une solution pour résoudre un problème ;

Argumenter un choix ;

Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté.

Langue vivante A

Compétences de niveau B1+ du CECRL

Comprendre la langue orale ;

Comprendre un document écrit ;

S'exprimer à l'écrit ;

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral ;

dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

Langue vivante B

Compétences de niveau A2+ du CECRL

Comprendre la langue orale ;

Comprendre un document écrit ;

S'exprimer à l'écrit ;

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral ;

dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

Français

Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;

Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ;

Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique ;

Adapter sa lecture à la diversité des textes ;

Mettre en perspective des connaissances et des expériences.

Histoire - géographie et enseignement moral et civique

Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) ;

S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG) ;

Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) ;

Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC) ;

Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC).

Arts appliqués et cultures artistiques

Compétences d'investigation

Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires ;

Sélectionner, classer et trier différentes informations ;

Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création ;

Établir des convergences entre différents domaines de création.

Compétences d'expérimentation

Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple ;

Établir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références.

Compétences de réalisation

Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie.

Compétences de communication

Choisir des outils adaptés ;

Établir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions ;

Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique, écrite et/ou orale.

Éducation physique et sportive

Développer sa motricité ;

S'organiser pour apprendre et s'entraîner ;

Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter ;

Construire durablement sa santé ;

Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique.

Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)

Compétences de niveau B1+ du CECRL

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral ;
 Comprendre un document écrit
 dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

Mobilité (facultatif)
 Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel 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 ;
 Se repérer dans un nouvel environnement ;
 Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil.

Secteur sportif
 (facultatif)
 Communiquer dans les situations de la vie professionnelle ;
 Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté ;
 Contribuer au fonctionnement d'une structure ;
 Concevoir un projet d'animation ;
 Promouvoir un projet ;
 Participer à la conduite d'un projet d'animation ;
 Assurer le cadrage d'un projet ;
 Évaluer un projet d'animation.

Blocs de compétences

RNCP38397BC01 — Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer simultanément les activités
 Prendre contact avec le public
 Identifier la demande
 Traiter la demande
 Gérer les flux
 Gérer les conflits

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation
 Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel oral
 Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC02 — Gérer l'information et des prestations organisationnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation
 Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel oral
 Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC03 — Gérer la relation commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel écrit

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC04 — Prévention Santé Environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée ;

Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention ;

Proposer une solution pour résoudre un problème ;

Argumenter un choix ;

Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel écrit

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC05 — Economie - Droit

LISTE DE COMPÉTENCES

Exploiter et analyser des documents de nature économique et juridique

;

Sélectionner des informations pour construire une réponse argumentée ;

Rédiger une réponse structurée à une problématique donnée en mobilisant les savoirs associés et le vocabulaire spécifique adéquat.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel écrit

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC06 — Mathématiques

LISTE DE COMPÉTENCES

S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information ;

Analyser/raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme ;

Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation ;

Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion ;

Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et d'un langage approprié, expliquer une démarche.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit et pratique

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC07 — Langue vivante A

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

Comprendre la langue orale ;

Comprendre un document écrit ;

S'exprimer à l'écrit ;

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral

dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel oral et écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC08 — Langue vivante B

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau A2+ du CECRL

Comprendre la langue orale ;

Comprendre un document écrit ;

S'exprimer à l'écrit ;

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral

dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel oral

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC09 — Français

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;

Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ;

Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique ;

Adapter sa lecture à la diversité des textes ;

Mettre en perspective des connaissances et des expériences

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel écrit

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC10 — Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) ;

S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG) ;

Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) ;

Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC) ;

Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel écrit

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC11 — Arts appliqués et cultures artistiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences d'investigation

Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires ;

Sélectionner, classer et trier différentes informations ;

Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création ;

Établir des convergences entre différents domaines de création.

Compétences d'expérimentation

Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple ;

Établir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références.

Compétences de réalisation

Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie.

Compétences de communication

Choisir des outils adaptés ;

Établir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions ;

Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique, écrite et/ou orale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel écrit

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC12 — Education physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Développer sa motricité ;

S'organiser pour apprendre et s'entraîner ;

Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter ;

Construire durablement sa santé ;

Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : contrôle en cours de formation

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel pratique

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : contrôle en cours de formation

RNCP38397BC13 — Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

S'exprimer à l'oral en continu ;

Interagir à l'oral ;

Comprendre un document écrit

dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel oral

Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : ponctuel oral

Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : ponctuel oral

RNCP38397BC14 — Mobilité (facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel 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 ;

Se repérer dans un nouvel environnement ;

Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel oral

RNCP38397BC15 — Secteur sportif (facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

Communiquer dans les situations de la vie professionnelle ;

Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté ;

Contribuer au fonctionnement d'une structure ;

Concevoir un projet d'animation ;

Promouvoir un projet ;

Participer à la conduite d'un projet d'animation ;

Assurer le cadrage d'un projet ;

Évaluer un projet d'animation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat
: contrôle en cours de formation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public

et/ou du trafic téléphonique.

L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics.

L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux. L'externalisation induit le recours à un prestataire de services qui peut prendre en charge tout ou partie des missions d'accueil.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- 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

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)	Modérée (3/5) 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)	2 478 €
Familles professionnelles (FAP)	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) 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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	65 264
Jugés difficiles à recruter	22 %
Emplois saisonniers	29 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports 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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

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

Le jury est composé :

1° De professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, au moins d'un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;

2° Et, pour un tiers au moins, de membres de la profession intéressée par le diplôme, choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette proportion n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

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	31/12/2028
Date de dernière délivrance possible	31/12/2031

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP32049

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP32049

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38397/>

Où se former

Formations référencées	5
Organismes	4
Régions couvertes	3
Prix indicatif	450 € – 10 065 €
Durée	1100 – 1350 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	130
Organismes gestionnaires (CFA)	60
Organismes formateurs	106
Régions couvertes	15
Départements couverts	64
Organismes certifiés Qualiopi	106
Formations à distance	1
Sessions	de 08/2024 à 07/2030

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	2 352 €
Coût moyen par dossier	784 €
Durée moyenne	494 h
Période	08/2024 – 09/2026
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

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