

BAC PRO MÉTIER DE L'ACCUEIL (MA)

TAUX DE REUSSITE PAR VOIE DE L'APPRENTISSAGE A L'EXAMEN 2024 : prochaine session juin 2025

LE MÉTIER

Le BAC Professionnel Métiers de l'Accueil s'adresse aux personnes qui ont, pour projet professionnel d'intégrer l'un des métiers de l'accueil. L'apprenti s'approprie les techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il a également des compétences commerciales ; ainsi, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement. Enfin, il possède des compétences en marketing, et est formé aux techniques de communication web 2.0. A la MFR du Blayais, le cursus Bac professionnel MA offre l'opportunité de s'ouvrir à l'Europe et à l'international, d'être accompagné(e) dans son projet personnel et professionnel vers l'insertion ou la poursuite d'études, recherche d'un contrat d'apprentissage.

PUBLIC VISÉ

- Etre âgé entre 15 ans et 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, sportif de haut niveau ou être en création d'entreprise)

PRÉ-REQUIS

Entrée en BAC PRO classe de 1ère :

- Après une 2nde ou 1ère professionnelle
- Après une 2nde générale
- Après un CAP de la même spécialité
- Après un CAP d'une autre spécialité sous dérogation du ministère

Entrée en BAC PRO classe de Terminale :

- Après la classe de 1ère pro de la spécialité du Bac Pro visé

MODALITÉS D'ACCÈS

- Sur RDV avec la Direction ou un membre de l'équipe pédagogique
- Remplir et retourner complet le dossier d'inscription
- Signer le contrat d'Apprentissage et en communiquer les éléments à la MFR
- Entrée « Jeune Sans Contrat » : trouver un Maître d'Apprentissage et signer le contrat dans un délai de 3 mois après la date de rentrée communiquée sur le planning
- Inscription à partir de février jusqu'au 31 octobre

DÉLAIS D'ACCÈS

- Réponse d'admissibilité immédiate à l'issue du RDV (obtention d'un rdv sous un délai moyen de 15 jours ou lors d'une Portes Ouvertes)

DURÉE

- Cycle sur 2 ans en contrôle terminal
- Rythme prévisionnel : 1 ou 2 semaines en centre, 1 ou 2 semaines en entreprise
- Formation théorique : 1 350 heures - Formation pratique : 47 semaines

FINANCEMENT

- Contrat apprentissage, contrat de professionnalisation secteur privé : 7 800 €/ an (prise en charge par l'OPCO)
- Contrat apprentissage secteur public : 7 000 € /an (prise en charge par le CNFPT sous condition de recensement projet apprentissage par la structure)

HÉBERGEMENT / RESTAURATION

Accueil en internat (pension complète) * Coût nuitée : 19,5 € - coût repas : 7 €

Accueil en ½ pension*

14 euros par repas (encadrement équipe éducative comprise dans le forfait)

* Apprenti du Secteur privé : aide de l'OPCO non déduite soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit (en apprentissage)

DÉBUT DE LA FORMATION

Rentrée prévisionnelle : Début Septembre 2025

LIEUX

- MFR-CFA du Blayais, 4 impasse du Merle, 33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSE
- Entreprise(s) d'alternance secteur professionnel MA sans limite géographique

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignement général :

- **BLOC U 11** : Economie-droit
- **BLOC U 12** : Mathématiques
- **BLOC U 41** : LV1 (Anglais)
- **BLOC U 42** : LV2 (Espagnol)
- **BLOC U 51** : Français
- **BLOC U 52** : Histoire-Géographie et Enseignement Moral et Civique
- **BLOC U 6** : Arts appliqués et cultures artistiques
- **BLOC U7** : Education Physique et Sportive

Enseignement professionnel :

- **BLOC U 31** : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- **BLOC U 32** : Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- **BLOC U2** : Gérer la relation commerciale
- **BLOC U 33** : Prévention Santé Environnement
- **BLOC U 11** : Economie-droit
Réalisation d'un Chef- d'Oeuvre

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

GÉRER L'ACCUEIL multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

GÉRER L'INFORMATION et des prestations organisationnelles

GÉRER LA RELATION commerciale

GÉRER DES ACTIONS à caractère événementiel

ASSURER l'approche de prévention santé environnement

ANALYSER l'organisation économique et juridique

COMPRENDRE ET SE FAIRE COMPRENDRE dans un contexte professionnel à l'étranger (mobilité européenne selon accord de l'entreprise)

STRUCTURES PROFESSIONNELLES (FORMATION PRATIQUE)

- Entreprises commerciales avec un accueil à la clientèle
- Grandes entreprises (la Poste, Entreprises de distribution d'énergie, de transport...)
- Agences de location (automobile, immobilier)
- Grande distribution et grande distribution spécialisée (accueil, SAV, billetterie, ...)
- Accueil dans les collectivités (communes, départements, ...) et administrations
- Tourisme (Office de Tourisme, hôtel, oenotourisme)

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les secteurs d'activité sont variés : Commerce, Services de santé, Culture et Tourisme, Banque, Transports, Hôtellerie, Restauration, Immobilier, Assurances...

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

Si vous avez la volonté de poursuivre vos études après le Bac PRO MA, le plus courant est: BTS NDRC BTS Administration Secrétariat, BTS Assistant de gestion PME/PMI, BTS Assistant de manager, BTS Assurance, BTS Banque, BTS Commerce International, BTS Communication, BTS ESF (Economie Sociale et Familiale), BTS Hôtellerie-Restauration, BTS Métiers des services à l'environnement, BTS MCO, BTS Professions Immobilières, BTS Responsable de l'hébergement (2 langues obligatoires), BTS Technico-commercial, BTS Tourisme.

Exemples code ROME, fiche métier : M1601 _ Accueil et renseignements /D1408 _ Télé conseil et télévente/E1107 _ Organisation d'événementiel/N3201 _ Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime/N2201 _ Personnel d'escale aéroportuaire

LES + DE LA MFR DU BLAYAIS

Accompagnement pédagogique :

- Livret d'accompagnement individualisé de l'apprenant, suivi et accompagnement individualisé, bacs blancs pour se préparer à l'examen
- Projets divers tout au long de la formation

Apprentissage :

- Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant

Erasmus :

- Mobilité Européenne : 2 semaines de stage à l'étranger dans le cadre d'Erasmus+ (soumis à l'accord de l'employeur)

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La MFR est dotée des équipements suivants :

- salles de cours équipées de tableau blanc interactif, vidéoprojecteur interactif
- salles informatiques équipées
- classes mobiles
- Gymnase

Chaque séquence pédagogique s'appuie sur des cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, semaine thématique, des visites pédagogiques, interventions. Les entreprises supports de formation sont visitées par le formateur qui accompagne l'apprenant. La formation associe solidement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque apprenant. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

ÉVALUATION

L'examen du BAC PRO MA est validé à partir des notes obtenues en épreuves terminales. Evaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module Préparation à l'examen via des entraînements réguliers (2 examens blancs écrits et oraux) Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque début et fin de période de formation à la MFR entre le responsable de classe et le groupe Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BAC PRO MA organisées dans un lycée défini par le rectorat. Chaque candidat reçoit une convocation pour chaque épreuve. Le BAC PRO est obtenu sur une moyenne de 10 à l'ensemble des épreuves terminales.

RESPONSABLES DE LA FILIÈRE

Méline SEGUIN (diplôme niveau 6 : Licence Sciences Humaines et Sociales) :

melinda.seguin@mfr.asso.fr /05.57.42.65.15

MONITEURS, ANIMATEURS ET INTERVENANTS

Cette formation est assurée par une équipe pédagogique permanente, dynamique et motivée, composée de formateurs certifiés à la dispense de la conduite des formations en alternance. Co-construction et évolution des compétences professionnelles à acquérir grâce à un travail de co-pilotage avec les professionnels rattachés à la formation.

RÉFÉRENTS

Référent handicap :

Sylvie DROCHON : sylvie.drochon@mfr.asso.fr

Référent apprentissage :

Méline SEGUIN : melinda.seguin@mfr.asso.fr

Géraldine RÊTE : mfr.blaye@mfr.asso.fr

Référent Mobilité : Catherine MARAN catherine.maran@mfr.asso.fr

www.mfrblaye.fr

mfr.blaye@mfr.asso.fr

MFR DU BLAYAIS

4 Impasse du Merle,
33390 Saint-Martin Lacaussade
05 57 42 65 15

ACCÈS

A10/RN 137 Bac Blaye-
Lamarque Bus TransGironde
430, 431 Navette gratuite
pour les internes le vendredi
et le lundi Blaye-MFR
Parking

