

> **Discipline**

Métiers de l'accueil

> **Niveau**

Baccalauréat professionnel

Nouveau baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers »

Depuis la rentrée 2010, le baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers » se substitue au baccalauréat professionnel « services ». Ce nouveau diplôme vise à former des jeunes immédiatement opérationnels dans les domaines de l'accueil, qu'il soit effectué en entreprise, lié à un événementiel particulier, ou spécifique au secteur du transport.

Auteur

Alain Téfaïne

Professeur d'économie-gestion, option vente,
lycée des métiers de la vente et du commerce Théodore-Monod,
à Noisy-le-Sec
Formateur, académie de Créteil

Par arrêté ministériel du 3 juin 2010, paru au *JO* du 18 juin 2010 et au *BO* n° 27 du 8 juillet 2010, a été créé le baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers » (ARCU). Cette formation s'inscrit dans le cadre de la rénovation du baccalauréat professionnel en trois ans. L'année 2012 permettra aux premiers diplômés d'entrer dans la vie active ou de poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur.

Cet article a pour but premier de cerner les raisons qui ont conduit à l'élaboration de ce diplôme. Nous insistons par ailleurs sur l'adéquation entre le référentiel de certification, les besoins exprimés des professionnels et les nouvelles épreuves.

Pourquoi un nouveau diplôme ?

Rénover la filière

Le baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers » remplace le baccalauréat « services » (accueil, assistance, conseil). Ce dernier, créé en 1994, nécessitait d'être réactualisé et souffrait d'une méconnaissance de la part des familles, des élèves, des professionnels de l'éducation et des entreprises. Un rapport réalisé en 2000 sur « l'évaluation du baccalauréat professionnel "services" », indiquait : « le terme "services" paraît très flou, dans la mesure où il ne renvoie pas à des fonctions identifiées, mais à un secteur d'activités particulièrement vaste. »

Un groupe de travail a donc été constitué sous la responsabilité de Claude Nava, inspecteur général de l'Éducation nationale et de la Direction générale de l'enseignement scolaire. Son étude a consisté à réaliser des recherches documentaires, à mener des enquêtes, des entretiens avec d'anciens élèves diplômés en poste depuis plus de deux ans, des professeurs

et 127 organisations représentatives réparties sur l'ensemble du territoire français, le tout en collaboration.

Répondre aux attentes des professionnels

Ce travail exploratoire a conduit à la création d'un diplôme formant au métier d'agent d'accueil. Apparu dans les années 1970, il s'est professionnalisé pour devenir aujourd'hui une fonction indispensable à l'entreprise. Celle-ci est en effet de plus en plus exigeante, notamment sur le niveau de formation, le recrutement, l'encadrement de ses équipes et la remontée des résultats de l'activité.

Les métiers de l'accueil se retrouvent sous diverses appellations : agent d'accueil, agent d'information, hôtesse d'accueil, hôtesse de tourisme, réceptionniste, standardiste. Toutefois, sous cette apparente dispersion, le secteur regroupe trois grands types d'activités :

- > l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil téléphonique et physique des visiteurs ;
- > l'accueil lié à des événements ponctuels (salons, congrès, manifestations diverses). Cette activité implique mobilité et adaptabilité ;
- > l'accueil dans les transports (gares, aéroports, etc.) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

Quels que soient les domaines d'activités, les missions qui constituent le cœur du métier vont de « l'accueil en face à face » à « la prise en charge des clients/usagers » en passant notamment par « l'accueil téléphonique » et « l'orientation des personnes ».

L'accueil en face à face

Premier contact du visiteur avec l'entreprise, l'accueil en face à face s'impose pour assurer le recueil des premières informations indispensables à l'identification des attentes et des besoins du visiteur. Il consiste

à mettre en œuvre les consignes spécifiques au métier : mise en attente, filtrage, respect de la sécurité... Toutefois, plusieurs types d'accueil sont à prendre en considération selon la qualité du visiteur.

L'accueil téléphonique

Cette activité possède une double fonction : elle décharge les cadres de l'entreprise en assurant la réception des appels, leur enregistrement et le filtrage ; elle oriente le visiteur vers le bon service par le transfert des appels.

L'orientation des personnes

Essentielle dans l'événementiel ou les transports, cette mission se retrouve également en entreprise. Elle consiste à vérifier l'identité et contrôler l'accès des visiteurs, leur remettre un badge ou gérer des invitations, et enfin les guider ou les accompagner jusqu'à leur lieu de destination.

L'information

La réponse aux demandes des visiteurs exige très souvent une recherche et une sélection de l'information, qu'il s'agit ensuite de transmettre à l'interlocuteur par le biais d'annonces, de téléaffichage ou de communiqués au micro. Elle concerne également, dans certains cas, la prise de rendez-vous.

Particulièrement importante dans les structures touristiques, cette mission impose alors à l'hôte(sse) une bonne connaissance du patrimoine local, des animations culturelles ou des conditions d'hébergement pour apporter une réponse satisfaisante à la clientèle ou à l'utilisateur.

La prise en charge des clients/usagers

Fonction qui tend à se développer, elle consiste en un service plus large d'accompagnement des clients sur une période donnée. Outre l'accueil en face à face à l'arrivée, il s'agit d'offrir un ensemble complet et individualisé de prestations : réservations de spectacle, taxi, etc. afin de répondre à un besoin du client.

En complément de ces missions principales, s'ajoutent trois types d'activités connexes que l'on retrouve à des degrés divers selon les entreprises :

- > des activités de secrétariat (classement, saisie et/ou traitement du courrier, mise à jour de fichiers, prise de rendez-vous, réservation de salles, de billets de transport, de taxi, organisation de réunions et de conférences) ;
- > des activités commerciales (vente-conseil de services, tenue de caisse) ;
- > des activités d'animation (création de trafic sur les stands lors de l'accueil événementiel).

Pour ceux qui souhaitent s'investir dans ce métier, les possibilités d'évolution sont réelles, notamment dans les entreprises prestataires, vers des postes de « volante », chef hôte(sse), responsable de secteurs ou d'exploitation. Des évolutions sont également possibles vers les services commerciaux et de communication. Elles sont d'autant plus accessibles que l'hôte(sse) possède une bonne culture générale, une expression aisée et maîtrise une langue étrangère.

La gestion de l'accueil des clients ou usagers est devenue l'un des axes de leur fidélisation, ce qui explique l'exigence accrue de professionnalisme et donc, dans une certaine mesure, l'externalisation de l'activité.

Articuler le référentiel aux besoins des professionnels

La structure du référentiel privilégie la dimension professionnelle du diplôme. Il est structuré en cinq activités :

- > l'accueil en face à face ;
- > l'accueil téléphonique ;
- > la gestion de la fonction accueil ;
- > la vente de services ou produits associée à l'accueil ;
- > les activités administratives connexes à l'accueil.

Chaque activité est décomposée en tâches. Une tâche correspond à un ensemble de situations de travail emblématiques. Elle nécessite, pour être menée à bien, de faire appel à des savoirs, des compétences techniques et des comportements professionnels. Leur mobilisation à bon escient, dans toute situation de travail, courante ou inédite, constitue une compétence professionnelle dont le niveau attendu est exprimé en termes de critères de performance.

L'importance de la tenue, du comportement, de l'expression est primordiale, car l'image de l'organisation en dépend. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication, de logiciels spécifiques, doit être maîtrisée. L'élève au cours de sa formation (en lycée ou unité d'apprentissage et/ou à l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel [PFMP]) devra utiliser les équipements suivants : standard téléphonique, matériel nomade, télécopieur, copieur multifonction, ordinateur, machine à badges, machine à affranchir, caisse enregistreuse.

Les épreuves certificatives

Dans le cadre de la mise en œuvre du baccalauréat professionnel en trois ans, le baccalauréat ARCU, positionné dans la filière commerciale, est accessible aux élèves à la suite d'une seconde baccalauréat professionnel « métiers de la relation clients et usagers (MRCU) » ou « métiers des services administratifs (MSA) ».

En première année, deux épreuves dans le cadre de la certification

La pratique de l'accueil en face à face en PFMP (E33. Situation d'évaluation n° 2)

Les candidats sont évalués à la fin de chacune des deux périodes de

formation professionnelle (deux fois quatre semaines) sur leurs compétences dans la pratique de l'accueil en face à face (A1), la sous-activité A31 (gestion de l'espace de travail) et la sous-activité A32 (gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers) – Coefficient 1 (annexe 1).

L'accueil par téléphone en centre de formation (E32)

Les candidats disposent d'un dossier présentant : le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...), les consignes à respecter. Ils prennent connaissance du dossier de mise en situation et se préparent à recevoir l'appel. Installés à leur poste de travail, les candidats réceptionnent l'appel téléphonique passé par le professeur ou un membre de la commission d'interrogation. Au cours de cet appel, ils procèdent à la qualification ou au filtrage, fournissent des conseils, prennent en note un message et donnent congé. Ils peuvent être amenés à transférer des communications, à gérer des retours ou des appels en attente. Dans un dernier temps, les candidats sont invités à prendre du recul sur leur propre prestation (analyse réflexive). Cette sous-épreuve est affectée du coefficient 2.

En terminale, trois épreuves dans le cadre du contrôle en cours de formation

La pratique de l'accueil en face à face (E33. situation d'évaluation n° 1) : épreuve orale en centre de formation

Les candidats rédigent trois fiches descriptives de situation d'accueil. Les situations présentées sont vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail : périodes de formation en milieu professionnel de la classe de première et journées d'accueil événementiel, lesquelles revêtent un

caractère obligatoire. Avant l'épreuve, la commission d'interrogation choisit une fiche descriptive. Elle construit le scénario d'une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres de la situation initiale. La sous-épreuve comporte trois temps :

- > pendant cinq minutes maximum, le candidat expose la situation choisie par la commission. Il utilise tout moyen ou support à sa convenance ;
- > par la suite, le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission ;
- > pour terminer, au cours d'un entretien avec la commission d'interrogation, le candidat fait preuve d'analyse réflexive sur la prestation qu'il vient de réaliser.

Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration en 2 épreuves (E31)

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation (encadré 1, page suivante) :

- > 1^{re} situation : le diagnostic de la fonction accueil (coefficient 2) ;
- > 2^{de} situation : le projet d'amélioration de la fonction accueil (coefficient 2).

Le diagnostic de la fonction accueil comporte trois étapes

Rédaction d'un rapport d'étonnement : le candidat, dès la première semaine de PFMP, doit rédiger un rapport d'étonnement. Ce rapport a pour objectif d'aider l'élève à s'intégrer au sein de l'organisation en observant de manière active le fonctionnement de l'organisation et plus particulièrement le cadre de la fonction d'accueil (encadré 2, p. 5).

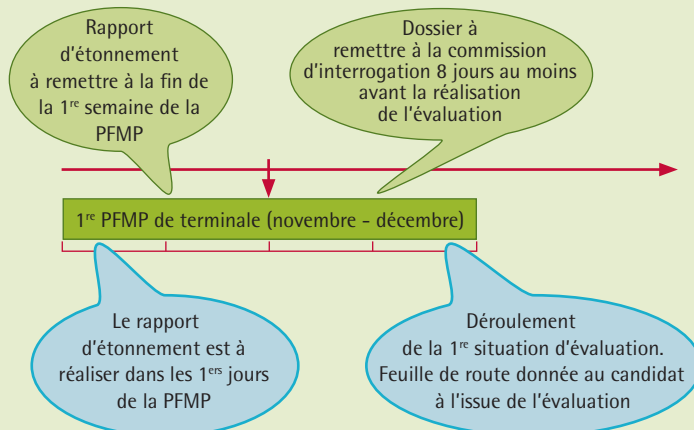
Réalisation d'un diagnostic interne de la fonction accueil : à la suite du rapport d'étonnement, l'élève, en concertation avec son tuteur, rédige un diagnostic de la fonction accueil. Ce dernier vise à présenter le contexte général de la fonction accueil ; la démarche adoptée (documentation consultée,

Encadré 1.

Synthèse des épreuves et travaux à réaliser par le candidat dans le cadre de la sous-épreuve E31 – Projet d'analyse et d'amélioration de la fonction d'accueil

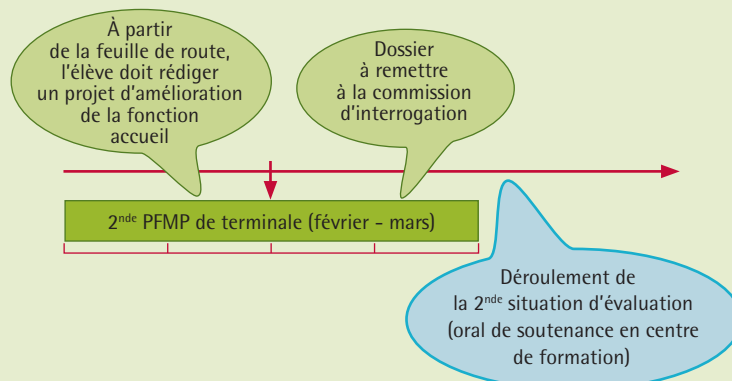
Période de formation en milieu professionnel n° 5

A) Situation n° 1. Diagnostic de la fonction accueil



Période de formation en milieu professionnel n° 6

B) Situation n° 2. Projet d'amélioration de l'accueil



personnes sollicitées, visites extérieures réalisées...) ; les points forts et les points faibles de la fonction accueil ; une liste d'améliorations possibles.

Oral de présentation du diagnostic interne au sein même de l'organisation : au cours de la dernière semaine de période de formation en milieu professionnel, le professeur référent organise avec le tuteur professionnel, au sein de l'organisation, une épreuve orale.

L'épreuve a une durée de 30 minutes maximum et se déroule en deux phases :

- > la présentation du rapport d'étonnement et du diagnostic (10 minutes maximum). Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, puis le diagnostic. Il termine en revenant, s'il y a lieu, sur le rapport d'étonnement qui a pu être éclairé par le diagnostic, et en proposant des pistes de projets ;
- > l'entretien (20 minutes maximum). Il vise à éclairer les membres de la commission sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat.

À l'issue de cette épreuve orale et avant la période de formation en milieu professionnel suivante, la commission d'interrogation remet au candidat une « feuille de route » qui précise la nature du projet qui servira de base à l'évaluation de la seconde situation ainsi que les résultats attendus. Elle peut comporter des conseils au candidat pour l'aider dans sa démarche (annexe 2).

Le projet d'amélioration de la fonction accueil

Une première phase consiste à rédiger le projet d'amélioration de

Encadré 2. Matrice du rapport d'étonnement

A) Votre observation : le contexte de l'accueil

(Le rapport d'étonnement se doit d'être spontané, il reflète la première impression du rédacteur. Il n'est en rien un rapport technique.)

Qui ?

- Les protagonistes (personnel d'accueil)
- Les différents types de visiteurs accueillis

Où ?

- La configuration de l'espace d'accueil

Comment ?

- L'organisation de la fonction d'accueil

B) Votre analyse au niveau de la fonction accueil

1. Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans notre organisation au niveau de l'accueil ?
2. Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?
3. Quel a été pour vous le point faible le plus inattendu ?
4. Qu'est-ce qui devrait être amélioré, modifié ou abandonné prioritairement selon vous ?
5. Si vous aviez une baguette magique, quelle est « la » chose que vous changeriez dans notre entreprise ?
6. Qu'est-ce qui vous a étonné dans la manière dont nous servons nos clients ?
7. Quelle est la force de nos produits et nos services que vous ne soupçonniez pas avant de travailler dans notre entreprise ?
8. Quel est le manquement ou la faiblesse qui vous inquiète le plus dans nos produits et nos services ?

C) La conclusion : le rédacteur peut proposer une ou des solutions au problème. En tout état de cause, il doit inciter le lecteur à s'interroger et à chercher des solutions.

l'accueil : au cours de la seconde période de formation en milieu professionnel, le candidat rédige, en concertation avec son tuteur et son professeur référent, un projet d'amélioration de la fonction d'accueil. Il doit faire apparaître la nature du projet, les besoins exprimés et le contexte organisationnel. Le candidat présente les solutions alternatives ou complémentaires possibles et la (ou les) solution(s) retenue(s). L'épreuve est le prolongement de la première situation (rédaction du rapport d'étonnement et du diagnostic de la fonction d'accueil). Au retour de sa dernière période de formation en milieu professionnel, le candidat sou-

tient son projet (durée maximum : 30 minutes – 10 minutes d'exposé et 20 minutes de questions-réponses avec le jury), en centre de formation, devant une commission d'interrogation composée par les professeurs de spécialité.

Fin juin, le candidat passe l'épreuve d'analyse et traitement de situations liées à l'accueil (E2). La structure de l'épreuve est différente de ce qui existait auparavant pour distinguer clairement ce nouveau baccalauréat professionnel de l'ancien baccalauréat professionnel « services ».

Le candidat dispose d'un contexte professionnel complet, illustré par

des documents ou supports professionnels riches. En situation d'agent d'accueil au sein de l'organisation, il doit réaliser deux types de missions :

- > la gestion courante de l'accueil ;
- > une mission spécifique.

Afin de donner plus d'autonomie au candidat et lui permettre de conduire une analyse du contexte proposé, le questionnement est induit dans les documents professionnels fournis. Il s'agira de poser la problématique du contexte d'où en découleront les situations problèmes qui feront le corps de l'étude de cas avec un fil conducteur tout au long du sujet (annexe 3). ●

Annexe 1. Grille de positionnement de la sous-épreuve « Accueil en face à face » (E33)

Baccalauréat professionnel : accueil relation clients et usagers

GRILLE DE SUIVI des compétences en PFMP de la classe de première CCF

Établissement :

Candidat :

Numéro du candidat :

TACHES	PFMP3							PFMP4						
	Organisation Cachet							Organisation Cachet						
	Tâches confiées	Degré d'autonomie ¹	Positionnement en fin de PFMP ²				Tâches confiées	Degré d'autonomie ¹	Positionnement en fin de PFMP ²					
			NA	CA	PA	A			NA	CA	PA	A		
L'accueil en face à face														
La prise de contact														
Le filtrage														
L'analyse de la demande														
Le traitement de la demande														
L'assistance et la prise en charge														
La gestion de l'attente														
La prise de notes et la transmission de messages														
La prise de congé														
La gestion de l'espace de travail														
La préparation de l'environnement de travail														
La tenue et le maintien des espaces communs														
La contribution à la sécurité des personnes et des biens														
Le suivi des activités d'accueil														
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers														
	Noms et signatures						Noms et signatures							
	Tuteur						Tuteur							
	Professeur						Professeur							

- Degré d'autonomie : 1= autonome ; 2 = référent ponctuellement disponible ; 3 = référent à proximité ; 4 = non autonome
- NA : non acquis ; CA : en cours d'acquisition ; PA : partiellement acquis ; A : acquis ; voir la fiche d'aide au positionnement.
- Cocher la case correspondante.

Baccalauréat professionnel :
accueil relation clients et usagers (verso)

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
– Sous-épreuve E33 « Accueil en face à face » – 2^e situation – CCF

Date :

Nom candidat : N° candidat : Jury :

Établissement :

Appréciations du formateur et du tuteur (à l'issue de la PFMP 3)	Appréciations du formateur et de tuteur (à l'issue de la PFMP 4)
Appréciations de l'équipe pédagogique (à la fin de la 2 ^{nde} PFMP)	
Note obtenue par le candidat : /20	
Nom et signature des examinateurs	

Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première

D'après les compétences – comportements – performances du référentiel

		NA	CA	PA	A
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée				
	Respect des procédures d'accueil				
	Sens du service, Empathie, courtoisie				
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)				
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes				
	Transmission d'une image positive de l'organisation				
	La prise de contact				
	Saluer et identifier				
	Personnaliser la relation				
	Le filtrage				
	Identifier, contrôler la nature de la demande				
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande				
	Recours pertinent à la documentation				
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage				
	Prévenir les situations difficiles				
	L'analyse et le traitement de la demande				
	Écouter, questionner, qualifier la demande				
	Informar, orienter, conseiller				
	Détecter une urgence ou des besoins complémentaires				
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur				
	L'assistance et la prise en charge				
	Accompagner, assister				
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques				
	La gestion de l'attente				
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente				
	Installer, informer du temps d'attente				
	La prise en notes et la transmission de messages				
Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
Diffuser aux destinataires correctement choisis					
La prise de congé					
Vérifier la satisfaction de la demande, conclure l'échange					
Écoute des suggestions et critiques					
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer					
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail				
	Mémoriser les procédures				
	Effectuer les MAJ nécessaires				
	Rendre opérationnel son poste de travail				
	La tenue et le maintien des espaces communs				
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles				
	Documentation réapprovisionnée, supports mis à jour				
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil				
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens				
	Contrôle et filtrage des accès				
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs				
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels				
	Gérer matériellement les flux, participer au suivi des flux				
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente				

NA : non acquis ; CA : en cours d'acquisition ; PA : partiellement acquis ; A : acquis.

Annexe 2. Matrice de la feuille de route

Baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers »		
E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration		
<i>FEUILLE DE ROUTE</i> <i>Préparant la seconde situation</i>		
Académie de :	Établissement :	Nom, prénom du candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> M./M ^{me} fonction.....organisation.....tuteur du candidat nommé ci-dessus. M./M ^{me}professeur de (spécialité à mentionner)		

À, le

Le « jour/ mois/année », vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation :

Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

-
-
-

Suivi de l'avancement du projet :

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et à votre professeur.

Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelles, comporter huit pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel ;
- préconisation de solutions alternatives et complémentaires ;
- proposition argumentée du choix d'une (ou des solutions).

Conseils particuliers de la commission :

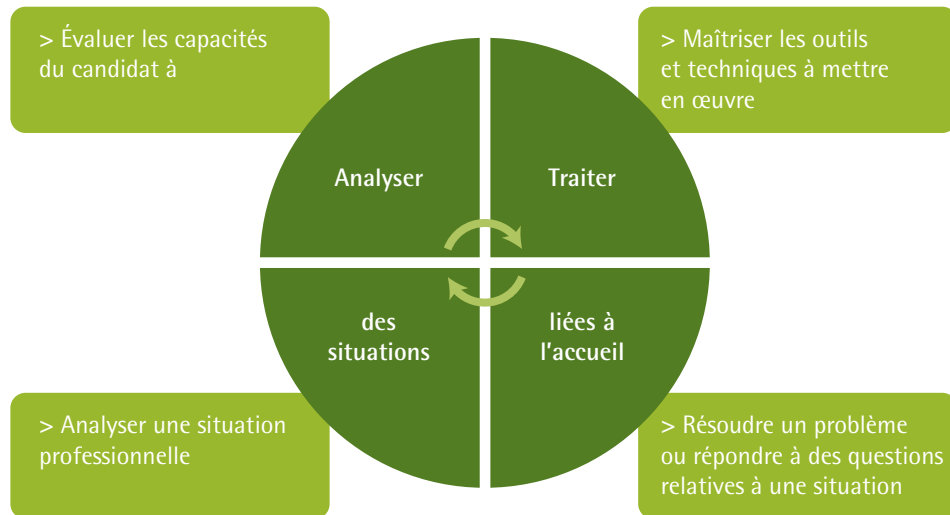
Signature des membres de la commission	Signature du candidat

Annexe 3. Les principes de construction de l'étude de cas (E2) en baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers »

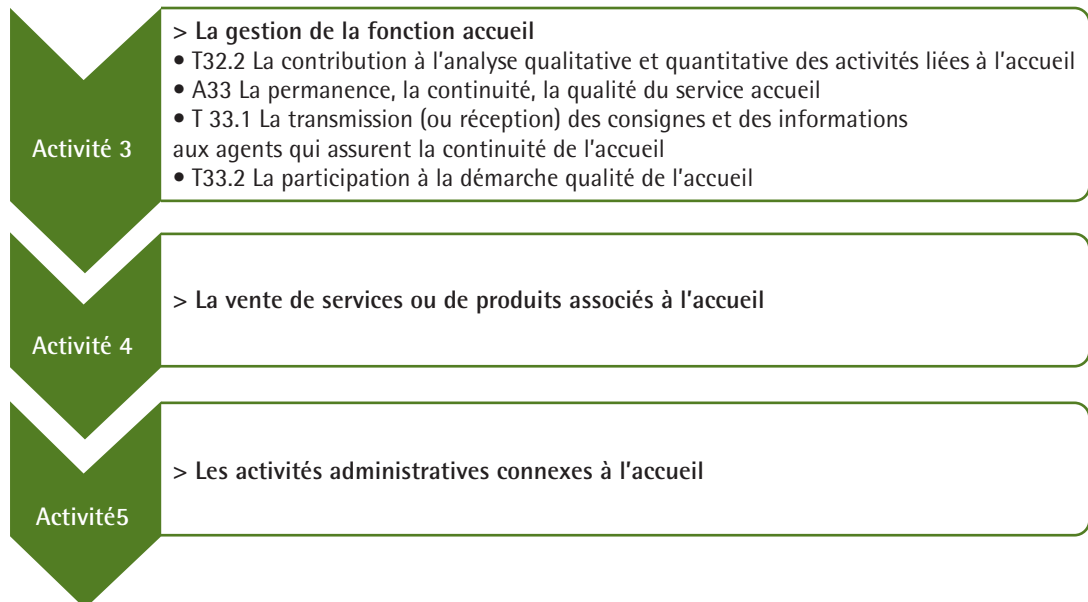
Durée et coefficient

Coefficient : 4 / Durée : 4 heures

Finalités et objectifs



Contenus

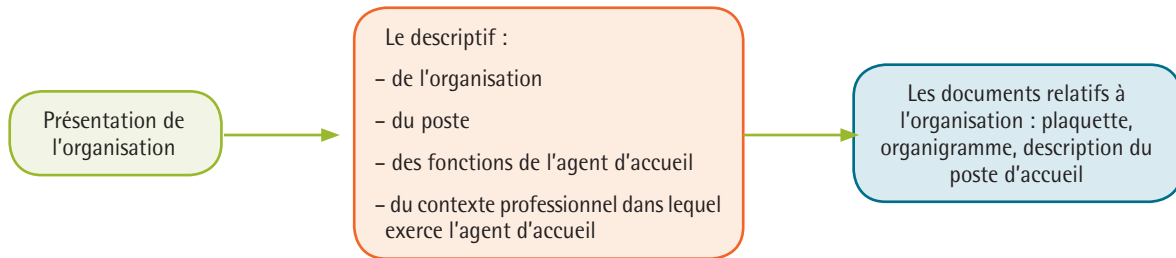


Déroulement de l'épreuve

Le sujet s'apparente à une réelle situation professionnelle vécue par un agent d'accueil qui exécute des tâches quotidiennes et participe à des activités spécifiques. C'est la raison pour laquelle ce sujet ne liste pas les travaux que doit réaliser l'élève ; c'est à ce dernier de retrouver, grâce aux documents qui lui sont fournis, les activités qui lui sont demandées. L'étude de cas comporte trois parties.

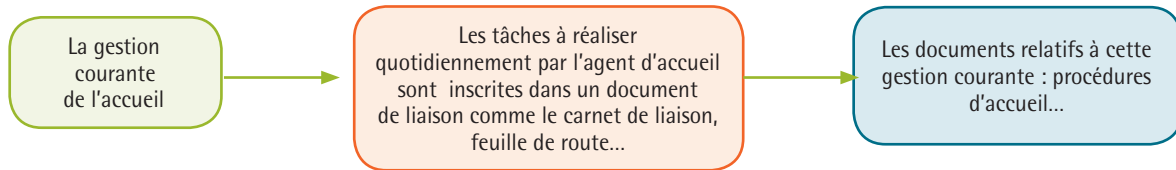
Première partie

L'élève prend connaissance du milieu professionnel dans lequel il va évoluer.



Deuxième partie

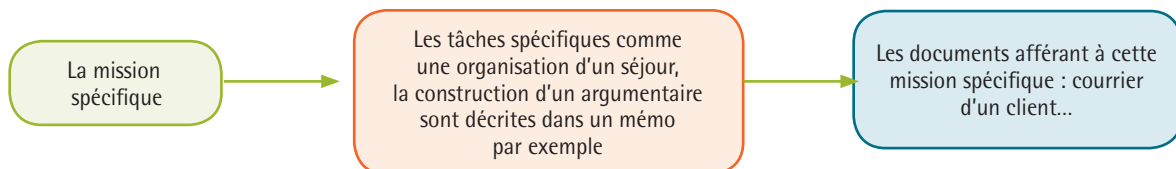
L'élève s'emploie à réaliser les tâches quotidiennes d'un agent d'accueil qui sont décrites dans un document spécifique comme un cahier de liaison ; il s'appuie alors sur des documents liés à ces tâches quotidiennes.



Remarque : l'autonomie de l'élève est de mise, car les activités qu'il doit réaliser ne sont pas décrites les unes après les autres ; elles font l'objet d'un document (document de liaison, feuille de route...) dans lequel l'élève détermine les activités qu'il doit réaliser.

Troisième partie

Dans la troisième partie l'élève est amené à réaliser une ou des activités spécifiques, c'est-à-dire qui ne s'inscrivent pas dans la gestion courante de l'accueil, comme l'organisation d'un séjour par exemple.



Remarque : là encore, l'élève œuvre en toute autonomie puisqu'il ne réalise pas une succession de tâches qui lui sont dictées mais prend en compte l'ensemble des informations contenues dans les documents mis à sa disposition pour agir.