

## **LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT**

VU le Code de l'éducation et notamment ses articles D. 337-51 à D. 337-94 ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 modifié par l'arrêté du 20 juillet 2009 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 24 juillet 1997 fixant les modalités de notation aux examens du brevet de technicien supérieur, du baccalauréat professionnel et du brevet professionnel ;

VU l'arrêté du 11 juillet 2000 relatif à l'obtention de dispenses d'unités à l'examen du baccalauréat professionnel ;

VU l'arrêté du 4 août 2000 modifié relatif à l'attribution de l'indication « section européenne » sur le diplôme du baccalauréat professionnel ;

VU l'arrêté du 10 février 2009 relatif aux champs professionnels prévus à l'article D. 333-2 du code de l'éducation ;

VU l'arrêté du 10 février 2009 relatif aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel ;

VU l'arrêté du 8 avril 2010 relatif à l'épreuve obligatoire de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel ;

VU l'arrêté du 8 avril 2010 relatif à l'épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative secteur Commercialisation et distribution en date du 24 novembre 2009 ;

VU l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 12 mai 2010 ;

### **ARRÊTE**

**Article 1er** – Il est créé la spécialité « Accueil - Relation clients et usagers » du baccalauréat professionnel, dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

La seconde professionnelle de cette spécialité est rattachée au champ professionnel métiers de la relation aux clients et aux usagers.

**Article 2** - Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification de cette spécialité du baccalauréat professionnel sont définis en **annexe I a et I b** du présent arrêté.

Les unités constitutives du référentiel de certification de la spécialité « Accueil - Relation clients et usagers » du baccalauréat professionnel sont définies en **annexe II a** du présent arrêté.

**Article 3** - Le règlement d'examen est fixé à l'**annexe II b** du présent arrêté.

La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée à l'**annexe II c** au présent arrêté.

**Article 4** - Les horaires de formation applicables à la spécialité « Accueil – Relation clients et usagers » du baccalauréat professionnel, sont fixés par l'arrêté du 10 février 2009 susvisé - grille horaire n° 2.

La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « Accueil – Relation clients et usagers », du baccalauréat professionnel est de 22 semaines incluant la durée de 6 semaines nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire, le brevet d'études professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers. Les modalités, l'organisation et les objectifs de cette formation sont définis en **annexe III** au présent arrêté.

**Article 5** - Pour chaque session d'examen, le ministre chargé de l'éducation nationale arrête la date de clôture des registres d'inscription et le calendrier des épreuves écrites obligatoires.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

**Article 6** - Chaque candidat précise, au moment de son inscription, s'il se présente à l'examen sous la forme globale ou sous la forme progressive, conformément aux dispositions des articles D.337-78 et D.337-79 du code de l'éducation. Le choix pour l'une ou l'autre de ces modalités est définitif.

Il précise également l'épreuve facultative à laquelle il souhaite se présenter.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités auxquelles il souhaite se présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

La spécialité « Accueil - Relation clients et usagers » du baccalauréat professionnel, est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions D.337-67 à D.337-88 du code de l'éducation.

**Article 7** – les correspondances entre les épreuves ou unités de l'examen défini par l'arrêté du 3 septembre 1997 portant création du baccalauréat professionnel spécialité « Services (accueil - assistance – conseil) » et fixant ses modalités de préparation et de délivrance, et les épreuves et unités de l'examen défini par le présent arrêté sont fixées à l'**annexe IV** du présent arrêté.

Les notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux épreuves ou unités de l'examen présenté suivant les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 et dont le candidat demande le bénéfice sont reportées, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D. 337-69 du code de l'éducation et à compter de la date d'obtention et pour leur durée de validité.

**Article 8** – La dernière session d'examen de la spécialité « Services (Accueil – Assistance – Conseil) » du baccalauréat professionnel organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 aura lieu en 2012. A l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 précité est abrogé.

**Article 9** - Le présent arrêté entre en vigueur à compter de la session d'examen 2012.

**Article 10** - Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 juin 2010.

Pour le ministre et par délégation,  
Le directeur général de l'enseignement scolaire

Jean-Michel Blanquer

Journal officiel du 18 juin 2010

Nota. - le présent arrêté et ses annexes II b, II c et IV seront consultables en ligne au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale en date du 8 juillet 2010 sur le site <http://www.education.gouv.fr>.

L'intégralité du diplôme sera disponible au centre national de documentation pédagogique - 13, rue du Four 75006 PARIS ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

Elle sera également diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr/outils-doc/>