

## ANNEXE III PERIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

### I Objectifs

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante de l'acquisition des compétences propres au diplôme et, à ce titre, doit être en interaction avec la formation délivrée en centre de formation. Elle doit permettre au futur bachelier professionnel :

- d'appréhender la réalité des situations professionnelles liées à l'accueil,
- d'acquérir et approfondir, dans une logique de formation articulée avec les autres modalités pédagogiques, les compétences décrites dans le référentiel de certification.

### 2 Modalités

Les périodes de formation en milieu professionnel, d'une durée totale de 22 semaines sur le cycle de 3 ans, sont obligatoires. **Dans le cas où le cycle serait ramené à 2 ans (élèves venant d'un CAP par exemple) la durée est ramenée à 16 semaines.**

Elles se déroulent obligatoirement au sein d'organisations qui ont une activité d'accueil dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- accueil sédentaire,
- accueil dans les transports,
- accueil en événementiel.

Les périodes de formation en milieu professionnel doivent s'effectuer dans au moins deux domaines professionnels différents.

### 3 Organisation

#### 3.1 Voie scolaire

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines organisées de la manière suivante pour répondre aux exigences des épreuves :

- Six semaines en classe de seconde

Ces périodes participent à la mise en œuvre de l'épreuve EP2 du BEP rénové Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

- Huit semaines en classe de première **qui pourraient être réparties de la manière suivante :**

- quatre semaines, de préférence, en janvier-février qui doivent tout particulièrement être axées sur l'activité 2, L'accueil téléphonique en vue de la préparation à l'épreuve de certification E32 Accueil au téléphone ;  
Elles doivent également contribuer à la mise en œuvre de l'épreuve E33 Accueil en face à face ;
- quatre semaines, de préférence, en mai-juin qui doivent tout particulièrement être axées sur les activités A1 L'accueil en face à face et A3 La gestion de la fonction accueil en vue de la mise en œuvre de l'épreuve de certification E33 Accueil en face à face.

Sur ces huit semaines, il est possible de réserver quelques journées, en fonction des besoins et des contraintes des organisations, pour participer à de l'accueil événementiel.

- Huit semaines en classe de terminale **qui pourraient être réparties de la manière suivante :**

- quatre semaines, de préférence, en novembre-décembre et quatre semaines, de préférence, en février-mars qui doivent tout particulièrement être axées sur les activités A3 La gestion de la fonction accueil, A4 La vente de services ou de produits liés à l'accueil et A5 Activités administratives connexes à l'accueil, en vue de la préparation à l'épreuve E31 et à sa mise en œuvre.

La mise en place de ces périodes de formation en milieu professionnel nécessite une concertation étroite menée avec le responsable de l'organisation et/ou le tuteur de l'élève au sein de l'organisation.

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

Il est en effet indispensable que les activités menées par l'élève dans chacune des périodes, les compétences mobilisées, les comportements à adopter permettent à l'élève de se préparer aux exigences des différentes épreuves.

Aux termes de la circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 (BOEN n° 25 du 29 juin 2000), la recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

L'organisation des périodes de formation en milieu professionnel fait l'objet d'une convention entre le chef d'entreprise accueillant l'élève et le chef d'établissement scolaire où ce dernier est scolarisé. Cette convention est établie conformément à la convention type définie par la note de service n° 2008-176 du 24-13-2008, elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis libellés en termes d'activités à mener et de compétences à acquérir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités confiées à l'élève),
- les informations que l'entreprise s'engage à fournir afin d'aider l'élève dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement de la période de formation en entreprise (lieu, conditions matérielles, horaires),
- les modalités du tutorat (nom du tuteur au sein de l'organisation, modalités de suivi de l'élève par le tuteur),
- les modalités d'échange entre le représentant de l'organisation, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'organisation, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par l'élève...),
- les modalités de la mise en place des situations d'évaluation et celles de l'évaluation de chaque période de formation).

Durant les périodes de formation en entreprise, l'élève garde le statut scolaire. À la fin de chaque période de formation en entreprise, une attestation, précisant la date et la durée de la période de formation, est établie par le responsable de l'organisation.

### 3.2 Voie de l'apprentissage

La durée de la formation en milieu professionnel est incluse dans la formation en entreprise, sans pouvoir permettre une réduction de l'horaire réglementaire en centre de formation d'apprentis.

Pour les apprentis, la photocopie du contrat d'apprentissage est accompagnée des attestations délivrées par le directeur du CFA, prouvant que l'apprenti a réalisé un cursus complet de formation. Les activités effectuées dans l'organisation sont en cohérence avec les exigences du référentiel ; elles sont précisées en annexe du contrat d'apprentissage.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes au moyen du document de liaison, et plus particulièrement de leur importance dans les épreuves professionnelles.

### 3.3 Voie de la formation professionnelle continue

a) Candidat en situation de première formation ou de reconversion

La durée de 22 semaines de formation en entreprise s'ajoute aux durées de formation dispensées dans le centre de formation continue.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs ; dans le cas contraire, il est nécessaire d'envisager le recours à un autre lieu de stage.

b) Candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant du secteur de l'accueil en qualité de salarié à plein temps, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

**3.4 Candidat qui se présente au titre de trois années d'expérience professionnelle**

Le candidat rédige un dossier de synthèse décrivant les activités qu'il a pu exercer dans sa carrière en rassemblant les pièces justificatives correspondantes.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier de synthèse doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

**Positionnement :**

Durée minimale pour les candidats positionnés par le recteur :

- **10 semaines** pour les candidats issus de la voie scolaire (article D 337-65 du code de l'éducation) ;
- **8 semaines** pour les candidats issus de la formation professionnelle continue visés au § 3.3 a).