



BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL (MA) EN APPRENTISSAGE

MISE À JOUR : JANVIER 2026

PARCOURS DIPLÔME DE NIVEAU IV

Le **Bac Pro Métiers de l'Accueil** forme aux métiers de l'**accueil physique** et **téléphonique**. L'élève développe des **compétences relationnelles**, sait **traiter les demandes**, **gérer les réclamations** et **évaluer la satisfaction client**. Il acquiert aussi des **connaissances commerciales**, sait **vendre des services**, **mettre à jour des fichiers**, **facturer** et **encaisser**. Il est initié au **marketing** et à la **communication digitale**.

À la **MFR du Blayais**, la formation offre un **accompagnement personnalisé** vers l'**insertion**, la **poursuite d'études** ou la signature d'un **contrat d'apprentissage**.



DÉBUT DE LA FORMATION

➔ Rentrée prévisionnelle : Début Septembre 2026

PUBLIC VISÉ

- ➔
- Etre âgé entre 16 ans (issu d'un CAP ou d'une classe de 1ère générale ou professionnelle) et 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, sportif de haut niveau ou être en création d'entreprise).
 - Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours en appui avec le référent handicap.

LIEU



- MFR-CFA du Blayais, 70 impasse du Merle, 33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSE
- Entreprise(s) d'alternance secteur professionnel MA sans limite géographique

PRÉ-REQUIS

Entrée en BAC PRO classe de 1ère :

- Après une 2nde ou 1ère professionnelle
- Après une 2nde générale
- Après un CAP

Entrée en BAC PRO classe de Terminale :

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

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

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 Porte Ouverte)

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)

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



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, œnotourisme).

Pour plus d'infos consulter notre référent apprentissage.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

- ✓ Commerce
- ✓ Services de santé
- ✓ Culture et Tourisme
- ✓ Banque
- ✓ Transports
- ✓ Hôtellerie
- ✓ Restauration
- ✓ Immobilier
- ✓ Assurances...



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. Un projet est à conduire sur le temps en CFA.

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

- Si vous avez la volonté de poursuivre vos études après le Bac PRO MA, le plus courant est :

BTS :

- NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- Administration / Secrétariat
- Assistant de gestion PME/PMI
- Assistant de manager
- Assurance
- Banque
- Commerce International
- Communication
- Hôtellerie Restauration

Exemples métiers (Code ROME) :

- M1601 – Accueil et renseignements
- D1408 – Télé conseil et télévente
- E1107 – Organisation d'évènementiel
- N3201 – Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime
- N2201 – Personnel d'escale aéroportuaire

Si vous souhaitez entrer dans la vie active, le bac pro vous offre des emplois dans les domaines de l'accueil : chargé(e) d'accueil, assistant administratif ou encore des métiers connexes. Tels que la vente de services ou produits en face à face ou par téléphone, agent de projets événementiels, agent d'accueil dans le secteur bancaire...



MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La MFR est dotée des équipements suivants :

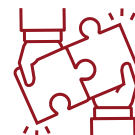
- Salles de cours équipées de tableau blanc interactif,
- Vidéoprojecteur interactif
- Salles informatiques équipées
- Classes mobiles informatiques
- Gymnase



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.

LES + DE LA MFR DU BLAYAIS

- 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

VALIDATION DE LA FORMATION

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

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
- Inscription à partir de février jusqu'au 31 octobre de l'année scolaire
- Avoir signer un contrat d'apprentissage dans les 3 mois après la rentrée

AUTRES INFOS...

- 82% de réussite sur 11 présentés !

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 1/2 pension*** : 14 euros par repas (encadrement équipe éducative comprise dans le forfait)

*Apprenti du Secteur privé : aide de l'OPCO à déduire soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit (en apprentissage). Aide versée directement au CFA qui assure la déduction sur la facture.

RESPONSABLES DE LA FILIÈRE

Mélinda 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.

CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT ET RELATION ENTREPRISE / RÉFÉRENT HANDICAP FORMATION PROFESSIONNELLE & APPRENTISSAGE

Céline STEINDORF : celine.steindorf@mfr.asso.fr

RÉFÉRENT MOBILITÉ :

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

ASSISTANT ADMINISTRATIF APPRENTISSAGE

Mélinda GOUJON : melinda.goujon@mfr.asso.fr

RÉFÉRENT QUALITÉ

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



MFR-CFA DU BLAYAIS

70 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



Établissement d'enseignement agricole privé sous contrat avec le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire.

☎ 05 57 42 65 15

✉ mfr.blaye@mfr.asso.fr

📍 70 Impasse du Merle, 33390 Saint-Martin-Lacaussade 🌐 www.mfrblaye.fr