Guide d’accompagnement pédagogique

Baccalauréat professionnel « Accueil »

La démarche didactique

La didactique professionnelle inscrit ses recherches dans l’analyse de l’activité des personnes en situation de travail afin de détecter les conditions d’apparition et de développement des compétences professionnelles dans ces situations. C’est donc en toute logique que la démarche didactique préconisée pour les enseignements professionnels s’inspire de cette approche.

Ainsi, pour la didactique liée aux métiers de l’accueil, si les 3 grands axes présentés ci-dessus (accueil multicanal, interface à des fins organisationnelles, interface dans la relation commerciale) viennent structurer le référentiel, il n’en demeure pas moins que les situations d’apprentissage proposées aux apprenants doivent toujours privilégier un décloisonnement de ces blocs, pour permettre d’appréhender les réalités professionnelles des métiers de l’accueil, dont une des caractéristiques principales est la prise en charge directe et simultanée de situations diverses.

Ainsi, les professeurs / formateurs sont invités à entrer dans la conception de leur séquence de formation à partir d’une activité contextualisée, permettant de mobiliser les compétences visées par le référentiel.

On note que les compétences visées par chacun des 3 blocs s’exercent de façon quasi permanente dans la relation à autrui (le public accueilli, les personnes avec lesquelles l’accueil est partagé, les personnes internes à l’organisation, les prestataires…), que ces relations soient en présentiel et/ou à distance. Penser la mise en activité des élèves en baccalauréat professionnel « métiers de l’accueil », c’est donc penser la relation à l’autre en situation d’accueil, dans toutes ses dimensions.

Le référentiel des activités professionnelles met en évidence les conditions réelles d’exercice de la fonction « Accueil » en évoquant les situations paradoxales dans lesquelles peuvent évoluer les personnels d’accueil : assurer un accueil de qualité tout en assumant la charge de plusieurs tâches simultanément, apporter des solutions satisfaisantes tout en gérant des demandes complexes ou des conflits, représenter l’image de l’organisation tout en résistant à la pression externe (flux, aléas, imprévus). De même, on peut identifier de nombreuses postures professionnelles inhérentes au métier : station debout ou assise toute la journée, piétinement, gestes répétitifs devant l’ordinateur, etc. Dans ce cadre, en lien avec l’enseignement de PSE, il est nécessaire de sensibiliser les apprenants à la santé et la sécurité au travail afin de développer une culture de prévention des risques professionnels pouvant prendre différentes formes (postures à adopter ou à éviter, prévention du stress…).

Les professeurs sont donc invités à réfléchir aux meilleurs moyens de mettre les élèves en situation pour s’approcher des conditions réelles d’exercice de la fonction « Accueil ». Si l’appui sur les évènementiels semble indispensable tout au long des trois années du cycle de

formation, la mise en situation dans la classe doit être au cœur des stratégies d'apprentissage à déployer.

Vous trouvez ci-après des exemples d'exploitation didactique du référentiel s'appuyant sur ces éléments. S'ils doivent être vus dans une perspective de réflexion didactique plus que comme des modèles à dupliquer, chacun de ces exemples s'appuie sur deux principes qui doivent être partagés par tous les professeurs/formateurs des métiers de l'accueil :

1- Chaque compétence visée par le référentiel peut être travaillée au cours de chacune des années du cycle de formation. Les éléments de contextualisation, le périmètre des activités et/ou leur nature viennent graduer la complexité des situations d'apprentissage proposées en fonction du moment du cycle où la compétence est mobilisée.
2- Chaque compétence visée par le référentiel est travaillée à plusieurs reprises au cours du cycle de formation. On considère ainsi que la compétence s'acquiert dans la durée et que l'acquisition de la compétence se mesure en recherchant sa mobilisation dans un cadre professionnel différent de celui de la situation d'apprentissage première.

Conséquence : la logique de progression dans les apprentissages est spiralaire ; les compétences sont travaillées et approfondies au cours du cycle de formation en fonction du degré de complexification des situations de travail proposées.

En terminale, l'apprenant réinvestit les acquis de seconde et de première pour performer dans toutes les situations d'accueil

En première, l'apprenant s'appuie sur les acquis de seconde pour développer ses compétences en situations plus complexes

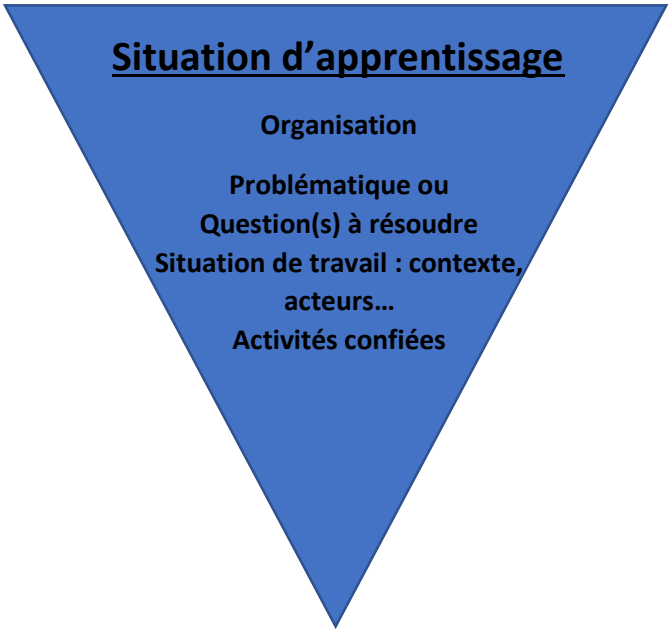
En seconde, l'apprenant acquiert des compétences dans des situations courantes

Les exemples ci-dessous permettent d'étudier comment mettre en œuvre cette logique.

Le vocabulaire utilisé pour la construction des situations d'apprentissage :

Les situations d'apprentissage, issues des PFMP ou didactisées par les enseignants, sont constitutives :

- D'une immersion dans une organisation (privée ou publique)
- D'une problématique ou de questions à résoudre
- De situations de travail (réelles ou simulées) contextualisées dans lesquelles les élèves sont acteurs
- D'activités qui leur sont confiées à cet effet



Proposition d'approche didactique 1 :

La gestion de l'accueil

Organisation et activité : société X participant à un salon professionnel
Exemples de ressources communiqués aux apprenants : présentation de l'organisation, de son activité et des enjeux de participation au salon

Problématique /questions à résoudre :
La tenue de l'espace accueil d'un salon professionnel par plusieurs apprenants

Situation de travail contextualisée : activité simulée en établissement/centre de formation
Exemples de ressources communiquées aux apprenants : descriptif du salon, descriptif du lieu d'exposition, plan du hall et place de l'espace accueil, nature des exposants et localisation, caractéristiques des visiteurs attendus, planning de tenue du poste d'accueil, documents ressources (annuaires, charte d'accueil, procédures, plaquettes, fiches contact…), matériels mis à disposition (ordinateur, tablette…), etc.

Activités confiées et progressivité :

En classe de seconde

Prise en charge de situations d'accueil courantes dans le cadre de l'espace accueil tenu par plusieurs agents d'accueil :
- préparer la mission d'accueil,
- recevoir les visiteurs durant l'évènement (visiteurs individuels).

En classe de première

Prise en charge de situations d'accueil au public varié dans le cadre de l'espace accueil tenu par plusieurs agents d'accueil - Travail sur le positionnement du salon sur son marché et collecte d'informations sur les visiteurs :
- préparer la mission d'accueil (dont positionnement du salon),
- recevoir les visiteurs durant l'évènement (visiteurs individuels, visiteurs en groupe, visiteurs étrangers) intégrant des activités en coordination avec l'équipe d'accueil,
- proposer à chaque personne accueillie de renseigner une fiche contact destinée à informer le visiteur des actualités à venir liées au salon,
- mettre à jour la base de données « prospect » de l'organisateur de l'évènement.

En classe terminale (ce que l'on vise à la fin du cycle de formation)

Prise en charge de situations d'accueil tantôt courantes, tantôt complexes dans le cadre de l'espace accueil tenu par plusieurs agents d'accueil avec gestion de prestations externes – Travail de retour d'expériences à des fins d'amélioration de l'accueil :
- préparer la mission d'accueil,
- recevoir les visiteurs durant l'évènement (visiteurs individuels, visiteurs étrangers, personnalité) intégrant des activités en coordination avec l'équipe d'accueil et la gestion d'aléas,
- proposer à chaque personne accueillie de renseigner une fiche contact destinée à informer le visiteur des actualités à venir liées au salon,
- mettre à jour la base de données « prospect » de l'organisateur de l'évènement,
- proposer au commanditaire des axes d'amélioration de l'accueil pour la prochaine édition du salon

Compétences mobilisées dans la gestion de l'accueil multicanal, à des fins d'information, d'orientation et de conseil (groupe de compétences 1) :

Prendre contact avec le public : recevoir le visiteur

Identifier la demande : appréhender la demande du public

Traiter la demande: identifier et mobiliser les ressources utiles

Gérer simultanément les activités : organiser ses activités en coordination avec l'équipe

Compétences mobilisées dans la gestion de l'information et des prestations à des fins organisationnelles (groupe de compétences 2) :

Gérer l'information:

- repérer les sources d'information
- mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service
- rendre compte de l'activité

Gérer des prestations internes et externes : assurer le suivi d'une prestation

Compétences mobilisées dans la gestion de la relation commerciale (groupe de compétences 3) :

Contribuer au développement de la relation commerciale :

- identifier les supports utiles à la relation commerciale
- repérer les caractéristiques du public
- situer l'offre de l'organisation sur son marché
- contribuer à l'amélioration de la connaissance du public

Satisfaire et fidéliser le public : collecter et identifier des motifs de satisfaction et d'insatisfaction

La gestion de l'accueil

Éléments de complexités pouvant être sollicités dans l'activité « gestion de l'accueil » :

Nature du public accueilli : visiteurs, groupes, étrangers, personnalités…

Identifier la demande : apprécier la complexité de la demande

Gérer les flux : accompagner l'attente du public

Traiter la demande : construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseil et d'accompagnement

Focus sur … La simulation de situations d'accueil en formation

Le référentiel du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » tout comme la première partie de ce guide d'accompagnement pédagogique insistent sur différents paramètres qui caractérisent aujourd'hui le cadre des activités de l'agent d'accueil :

- La prise en charge de situations d'accueil variées, des plus simples et routinières aux plus complexes ;
- Des flux d'activités parfois difficiles à anticiper et qui peuvent donner lieu à la gestion de plusieurs situations de façon simultanée, tout comme à la présence de temps d'attente où l'agent d'accueil doit rester actif et disponible ;
- Une mission qui s'inscrit dans la relation à autrui et qui aboutit souvent à une action immédiate sans possible prise de recul ;
- Des activités qui s'inscrivent dans le collectif de travail de la fonction « accueil ».

Si l'on fait ces constats dans l'exercice des métiers de l'accueil, les situations d'apprentissage proposées en établissement doivent donc intégrer ces paramètres, tant dans la préparation que dans l'animation de ces temps en classe, pour mieux préparer les élèves à l'exercice réel de cette activité.

La simulation de situations d'accueil dans la classe constitue de ce fait autant d'opportunités de faire vivre aux élèves ces activités dans des conditions proches du réel, avec la guidance et l'accompagnement des professeurs. Ainsi :

<u>Penser la prise en charge de situations complexes, c'est penser au moins autant le rôle de l'agent d'accueil que celui de la/des personne(s) accueillie(s) et travailler sur :</u>

- Le poste de travail de l'agent d'accueil (l'espace accueil dans la classe, les ressources mises à disposition…),
- L'appropriation par les élèves de leur espace de travail et de leur cadre de travail,
- La définition des situations d'accueil,
- L'appropriation de ces situations par les élèves qui joueront le rôle des personnes accueillies,
- Le retour d'expériences de ces situations vécues.

<u>Penser la prise en charge d'activités d'accueil répondant à des flux d'activités différents, c'est :</u>

- Proposer aux élèves - agents d'accueil des moments d'attente et l'enchaînement de situations d'accueil tantôt successives, tantôt simultanées, provenant de canaux différents,
- Apprendre concrètement à gérer le flux de demandes et des visiteurs,
- Apprendre à faire preuve d'un comportement professionnel dans les moments d'attente.

<u>Penser l'action immédiate de l'agent d'accueil</u>, c'est inscrire l'élève dans un contexte professionnel qu'il maîtrise et donc dans lequel il a eu le temps de s'immerger.

<u>Penser l'élève dans un collectif de travail de l'accueil</u>, c'est sortir de la seule relation interpersonnelle agent d'accueil/personne accueillie pour penser la prise en charge de situations d'accueil en binôme/trinôme d'agents ou considérer la présence de plusieurs agents en un même lieu, qui doivent coordonner leurs activités.

Ainsi, si ces différents éléments permettent d'installer la simulation comme une modalité de formation exploitable tout au long des 3 années du cycle de formation du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil », il convient de noter quelques facteurs clés de réussite de ce type de pratique pédagogique :

- Une modalité d'apprentissage expliquée en amont aux élèves
- Un cadre professionnel défini en lien avec les situations professionnelles d'accueil, caractérisé par un contexte et une situation pensés pour la formation
- Un temps pédagogique inscrit dans la durée permettant une appropriation suffisante du contexte par les élèves
- Un espace de formation agrémenté de références aux espaces d'accueil rencontrés dans le milieu professionnel (outils, signalétique…)
- Un travail sur les rôles joués par l'agent d'accueil, les personnes accueillies et les autres acteurs de la situation simulée
- Des mises en activité professionnelles construites en référence aux réalités du métier tout en conservant les caractéristiques du cadre d'apprentissage nécessaire aux élèves
- Un travail à mener à l'issue de la simulation sur la prise de conscience par l'élève des acquis issus de son activité
- Une évaluation des acquis centrée sur les mises en activité
- Une trace « élève » à travailler autour de deux axes :
    - Les productions réalisées par l'élève dans le contexte donné
    - Les compétences travaillées
    - Les connaissances, démarches ou ressources mobilisées

Proposition d'approche didactique 2 :
L'organisation de la fonction « accueil » pour un évènement

<u>Une organisation :</u>
Exemples de ressources communiqués aux apprenants : présentation de l'organisation, de son activité et des enjeux de l'organisation d'un séminaire

<u>Problématique / Questions à résoudre</u> :
Un séminaire d'une journée à destination des clients « grands comptes » de cette entreprise est organisé. L'équipe « Accueil » intègre l'équipe « projet » qui se constitue pour cet évènement, à des fins d'organisation de la fonction « Accueil » qui sera spécifiquement mise en place. Un personnel d'accueil mis à disposition par une agence d'hôtes et hôtesses avec laquelle l'entreprise travaille régulièrement sera mobilisé pour cette journée.

<u>Situation de travail contextualisée</u> :
Les apprenants sont positionnés au service « Accueil » d'une grande entreprise dont les locaux intègrent un auditorium.
Activité simulée en établissement/centre de formation.
La séquence de formation proposée s'appuiera exclusivement sur l'étape de préparation et donnera lieu, dans le cadre d'un évènementiel à venir (dans l'établissement/centre de formation ou pour le compte d'un partenaire), à une mise en situation réelle.

<u>Activités proposées :</u>
- Le repérage des activités à conduire, des temps forts pour la fonction « Accueil » et du personnel nécessaire
- Le cahier des charges de la prestation : la planification, la répartition des personnels d'accueil entre les différents postes de travail, la définition des activités par poste de travail…
- Le repérage et la centralisation et/ou la préparation des supports à remettre aux participants
- La préparation de la réunion « brief accueil » et des supports destinés aux hôtes et hôtesses

Ressources en lien avec la situation professionnelle proposée :
Cahier des charges du séminaire avec échéancier et acteurs impliqués, déroulé de la journée, liste des participants au séminaire…

Compétences visées :
(Groupe de compétences 3)
Contribuer au développement de la relation commerciale : appréhender l'offre commerciale de l'organisation

Compétences visées :
(Groupe de compétences 2)
Contribuer à la mise en œuvre des projets liés à l'accueil : participer à la réalisation et à la coordination du projet

Gérer des prestations internes et externes : Formaliser une demande de prestation

Compétences visées :
(Groupe de compétences 1)
Gérer les flux : identifier les paramètres générant du flux ; accompagner l'attente du public

Focus sur … L'événementiel dans la formation des élèves du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil »

La participation à des événementiels constitue une modalité de formation caractéristique du baccalauréat professionnel « Métier de l'accueil ». Ces évènementiels peuvent prendre des formes diverses : manifestations de l'établissement des élèves ou externes, salons, séminaires, conférences… Ainsi, aux côtés des semaines de formation en milieu professionnel où les élèves sont encadrés par des tuteurs et des temps d'enseignement en établissement encadrés par les professeurs, les événementiels proposent des mises en situation réelle, ponctuelle et d'une durée limitée, dont l'encadrement se trouve partagé entre un commanditaire, organisateur de l'évènement et les professeurs.

Pour les élèves, ces évènementiels permettent ainsi une mobilisation « hors la classe » des compétences professionnelles visées par le diplôme, tout en bénéficiant du même degré d'encadrement que celui proposé « dans la classe ». L'accueil lors d'un événementiel est souvent l'occasion de leur faire découvrir une pratique de l'accueil codifiée, exigeante, mais aussi valorisante, et des activités spécifiques telles que la gestion d'un vestiaire, l'orientation, le placement en salle, la distribution de documents, le passage micro, la participation au service d'une collation... Pour les professeurs, ces temps constituent des moments privilégiés pour construire, dans l'action, une relation collaborative avec les élèves et pour faciliter l'inscription des enseignements dans leur dimension professionnelle. Pour les organisateurs et les commanditaires, cette participation traduit un engagement dans la formation initiale de jeunes professionnels qui, par leur action, contribuent à la réussite de la manifestation ou de l'évènement organisé.

C'est pour ces raisons que l'événementiel s'inscrit pleinement dans le référentiel du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » et permet de travailler différentes compétences, issues des 3 blocs de compétences du référentiel.

1- <u>L'événementiel dans le référentiel du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil »</u>

Souvent perçu au travers de l'activité conduite le jour de l'évènement, l'évènementiel permet aux élèves de travailler plus particulièrement les compétences du groupe de compétences 1 : Gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.
Si l'on peut penser que les compétences « 1.1 Gérer simultanément les activités » et « 1.2 Prendre contact avec le public » seront systématiquement travaillées, les autres compétences de ce groupe (1.3 Identifier la demande, 1.4 Traiter la demande, 1.5 Gérer les flux, 1.6 Gérer les conflits) pourront être mobilisées en fonction des activités conduites.

Si l'on souhaite véritablement installer la participation d'élèves à un événementiel comme un temps pédagogique à part entière, il est nécessaire d'inscrire chaque accueil en événementiel dans la durée, et de considérer qu'il y a un temps de préparation à la participation de cet évènement (qui exige donc une programmation bien antérieure à sa réalisation) et un temps de retour sur l'évènement et sur l'activité menée, à l'issue de la situation d'accueil vécue. Ces temps dédiés aux phases « amont » et « aval » de l'événement s'ajoutent aux différentes sollicitations que les professeurs pourront faire pour rappeler l'expérience acquise au cours de leurs séances habituelles d'enseignement. L'accueil en événementiel est ainsi pensé comme un projet global, qui se prépare, se réalise et se débriefe.

Ainsi, au-delà du groupe de compétence 1, l'événementiel doit donc s'inscrire pleinement au sein des groupes de compétences 2 : Gestion de l'information et des prestations à des fins organisationnelles et 3 : Gestion de la relation commerciale. Ainsi, les compétences « 2.1 Gérer l'information », « 2.2 Gérer des prestations internes et externes », « 2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil », « 3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale » et « 3.2 Satisfaire et fidéliser le public » doivent pouvoir être sollicitées dans ce cadre.

Ces éléments amènent à penser l'événementiel comme une modalité pédagogique exploitable au cours de chacune des 3 années du cycle de formation du baccalauréat professionnel.

2- L'événementiel dans l'établissement

Pour faciliter la participation des élèves à des événementiels, il convient que chaque établissement puisse procéder dans un premier temps à un repérage des opportunités d'évènements à conduire :

- Événements organisés par, pour et/ou au sein de l'établissement : journée « portes ouvertes », remise de diplôme, évènement académique accueilli dans l'établissement…
- Événements organisés par les services et structures académiques (autres établissements, CIO, rectorat, direction des services départementaux de l'éducation nationale…)
- Événements organisés par des partenaires avec lesquels l'établissement a installé une relation sur ce thème (associations, entreprises, mairies et collectivités…)

Inscrire l'évènementiel dans le cycle de formation et dans l'équipe filière « Métier de l'accueil »

Penser les événementiels en équipe « établissement » et pour le cycle des 3 années de formation du baccalauréat « Métiers de l'accueil », c'est réfléchir à une progressivité dans les accueils pris en charge au cours des trois années du cycle et c'est travailler sur la collaboration entre élèves de classes et de niveaux différents : privilégier les élèves de seconde pour certaines manifestations internes de l'établissement, penser une progressivité des complexités en matière d'accueil en fonction du type d'événement et/ou des activités à prendre en charge, penser une collaboration d'élèves de seconde, première et/ou terminale lors d'un événementiel pour activer un tutorat entre élèves, les élèves tutorés lors de la première édition de la manifestation pouvant devenir à leur tour tuteurs lors de l'édition suivante… C'est également penser la participation de chaque élève de la filière à différents événementiels et travailler les retours d'expériences entre les élèves de classes différentes. De par le caractère emblématique de ses activités, la modalité « événementiel » a notamment toute sa place dans le cadre de la mise en place de la seconde de la famille des métiers de la relation client, tant dans son volet « professionnalisation » que dans sa dimension « orientation ».

Inscrire la modalité « événementiel » dans l'année de formation de la classe

Penser les événementiels pour une classe, c'est considérer cette forme d'accueil dans sa progression pédagogique, et ainsi intégrer les contenus de formation, les activités et les compétences visées par la formation aux métiers de l'accueil en considérant cette modalité pédagogique. Dans l'exploitation pédagogique faite de l'accueil en événementiel, dès lors que tous les élèves d'une même classe ne peuvent y participer, il convient de penser une organisation pédagogique permettant que tous les élèves puissent bénéficier de l'expérience

de l'accueil conduit, notamment au travers des étapes « amont » et « aval » développées ci-dessus.

Inscrire l'événementiel dans l'équipe pédagogique de la classe
Penser les événementiels dans l'équipe pédagogique « classe », c'est l'opportunité de les voir considérés par tous les professeurs, quels que soient leurs enseignements et c'est ainsi lui donner une dimension plus large et mieux ancrée permettant :

- un travail conjoint sur certaines compétences transversales attendues
- un objet de travail pour les co-interventions mises en place
- l'installation d'une approche pédagogique de type « projet » menée par une équipe pluridisciplinaire

3- <u>La place des commanditaires / organisateurs d'événements dans la formation des élèves</u>

La mission d'accueil confiée aux élèves et professeurs de la filière « Métiers de l'accueil » constitue un temps pédagogique à part entière, encadré par le référentiel de diplôme en termes d'activités, de compétences et de connaissances associées. Au cours de l'accueil en événementiel, les élèves sont donc présents pour apprendre à conduire une mission d'accueil dans un cadre particulier qu'est l'événementiel, et contribuent, par cet apprentissage en situation réelle, au bon déroulé de la manifestation au sein de laquelle ils interviennent. Il est important de rappeler aux commanditaires ces éléments qui, portés par l'organisation de l'événement, peuvent parfois oublier le rôle pédagogique de la situation d'accueil confiée aux élèves. Cette situation d'apprentissage doit donc être pensée comme un projet qui se met en place avec une classe ou un groupe d'élèves, et qui donc, au-delà de la manifestation, nécessite d'être préparé, discuté et évalué.

Dans l'étape de préparation, l'intervention du commanditaire / organisateur auprès des élèves participants a toujours un impact positif sur le déroulé de la manifestation : elle traduit un engagement éducatif et pédagogique de sa part ; les élèves se sentent considérés et sont mieux imprégnés du contexte de la manifestation ; les échanges avec les participants / invités au cours de la manifestation sont facilités par cette intégration du contexte. La situation devient ainsi concrètement professionnelle puisque ce ne sont pas les professeurs qui leur présentent. Au-delà de la prise de contact, ce temps de travail est l'occasion de :

- préciser la nature de l'événement et le situer : le commanditaire et l'organisation, la finalité de l'événement, le public accueilli, la place de l'événement dans la stratégie du commanditaire…
- présenter l'organisation d'ensemble de l'événement, son déroulé et les activités qui seront attendues
- rendre lisibles des activités qui pourraient ne pas être vues par les élèves (gestion des prestations internes et externes par exemple)
- placer avec le professeur les activités dans le référentiel et dans la progression de l'année
- définir la forme et l'échéance du retour d'expérience post manifestation qui sera conduit avec les élèves

Au cours de la manifestation, les élèves sont encadrés par leurs professeurs, associés au commanditaire ou à une personne déléguée (agence de communication par exemple). Une phase de repérage des lieux de la manifestation et des espaces où l'accueil est très souvent

nécessaire. Pour renforcer la dimension d'apprentissage de la situation, il est intéressant de réfléchir à la conduite de l'activité en binôme élève/professionnel de l'accueil (hôte/hôtesse) dès que cela est possible.

Dans la phase de retour d'expériences et d'évaluation, le commanditaire / organisateur a là encore toute sa place : il donne l'occasion aux élèves de disposer d'un regard professionnel sur leur prestation, qui, aux côtés de celui des professeurs, donne tout son sens à ce type de séance d'apprentissage.