

Guide d'accompagnement pédagogique

Baccalauréat professionnel « Accueil »

L'événementiel

La participation à des événementiels constitue une modalité de formation caractéristique du baccalauréat professionnel « Métier de l'accueil ». Ces événementiels 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 événementiels 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- L'événementiel dans le référentiel du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil »

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'évènement 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'événements à conduire :

- Événements organisés par, pour et/ou au sein de l'établissement : journée « portes ouvertes », remise de diplôme, événement 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'événementiel 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- La place des commanditaires / organisateurs d'événements dans la formation des élèves

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.