

IDENTIFICATION DE LA CERTIFICATION

CODE RNCP

[RNCP38397](#)

DATE DE PUBLICATION AU RNCP

01/01/2024

MISE EN ŒUVRE PAR

GIP-FCIP Guyane — CFA EN

CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

DATE D'ÉCHÉANCE

31/12/2028

TYPE D'ACTION

Apprentissage / Formation continue

PUBLIC & CONDITIONS D'ACCÈS

PUBLIC VISÉ

Étudiant-e (niveau 2nde) ♦ Demandeur-euse d'emploi ♦ Salarié-e

MODALITÉS D'ACCÈS

Dossier de candidature ♦ Test de sélection ♦ Entretien

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

OUI ♦ Un référent handicap qualifié organisera avec vous votre parcours. Il pourra vous accompagner pour étudier votre situation et mobiliser les aides adaptées.
♦ **Nature du Handicap** : Tous types de handicaps compatibles avec les exigences du métier.
♦ Contactez-nous par mail : gipfcip.handicap@ac-guyane.fr

PRÉREQUIS

Niveau 2nde ♦ Aisance relationnelle et communication ♦ Motivation pour les métiers de l'accueil et du service

DÉLAIS D'ACCÈS

En fonction du profil, possibilité d'accès en cours de formation
♦ Sous réserve de places vacantes et après validation du protocole d'entrée (dossier de candidature, test de sélection, entretien), l'admission en formation est possible dès signature du contrat/de la convention ♦ Possibilité d'accès sans employeur par la voie de l'apprentissage selon la réglementation ♦ Date prévisionnelle de démarrage : **septembre 2026**

LIEU DE RÉALISATION

♦ [Lycée Professionnel du Larivot](#)

PROGRAMME DE LA FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, l'apprenant-e sera capable de : ♦ Accueillir, orienter et informer différents publics (physique, téléphonique, digital)
♦ Gérer des situations d'accueil simples à complexes ♦ Réaliser des actions de prospection commerciale ♦ Contribuer à la communication de l'organisation ♦ Assurer le suivi administratif et commercial ♦ Gérer les réclamations ♦ Utiliser les outils numériques et logiciels professionnels

CONTENUS DE LA FORMATION - BLOCS DE COMPÉTENCES AVEC POSSIBILITÉ DE VALIDATION PARTIELLE OU TOTALE

- ♦ RNCP38397BC01 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- ♦ RNCP38397BC02 - Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- ♦ RNCP38397BC03 - Gérer la relation commerciale
- ♦ RNCP38397BC04 - Prévention Santé Environnement
- ♦ RNCP38397BC05 - Economie – Droit
- ♦ RNCP38397BC06 – Mathématiques
- ♦ RNCP38397BC07 - Langue vivante A
- ♦ RNCP38397BC08 - Langue vivante B
- ♦ RNCP38397BC09 – Français
- ♦ RNCP38397BC10 - Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique
- ♦ RNCP38397BC11 - Arts appliqués et cultures artistiques

DURÉE DE LA FORMATION

- ♦ Durée du parcours (en mois ou en année) : **2 ans**
- ♦ Durée en centre (en heures) : **1 470 heures**
- ♦ Durée en entreprise (en heures) : **1 540 heures**
- ♦ Durée Accompagnement : **9 heures**

RYTHME DE L'ALTERNANCE

- ♦ **En centre** : 1 semaine
- ♦ **En entreprise** : 1 semaine

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ♦ Présentiel
- ♦ Alternance en entreprise

FINANCEMENT & TARIFS

FINANCEMENTS & COFINANCEMENTS POSSIBLES

♦ FINANCEMENTS :

Apprentissage* : Financement des Opérateurs de Compétences (OPCO) pour les publics éligibles à l'apprentissage : être âgé-e de 16 à 29 ans révolus (30 ans moins 1 jour). *Publics spécifiques : plus de 29 ans (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), sportif-ve de haut niveau, contrats d'apprentissage successifs...). Nous consulter pour les conditions de dérogation.

Formation continue : autres publics selon profil et/ou réglementation : Contrat de professionnalisation OPCO · Compte Personnel de Formation (CPF) · Projet de Transition Professionnelle (PTP) · Aide Individualisée à la Formation (AIF) · Plan de Développement des Compétences (PDC) · Financement individuel

♦ **COFINANCEMENTS** : possibles en fonction de votre statut. Veuillez nous consulter.

TARIFS

- ♦ **Apprentissage** : application des niveaux de prise en charge définis par France compétences.
- ♦ **Prix hors PEC** : 15 €/heure

MÉTHODES & MODALITÉS D'ÉVALUATION

MÉTHODES MOBILISÉES

- ◆ Cours théoriques
- ◆ Travaux pratiques
- ◆ Mise en situation professionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Contrôle en Cours de Formation (CCF)
- ◆ Évaluations en entreprise
- ◆ Épreuves finales pratiques et théoriques
- ◆ Selon le règlement d'examen

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE & MOYENS MATÉRIELS

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Enseignants / formateurs de l'Éducation Nationale et professionnels du domaine d'enseignement

MOYENS MATÉRIELS

Locaux et plateaux techniques de l'établissement d'accueil présentés en début de formation

DÉBOUCHÉS & SUITES DE PARCOURS

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- ◆ Agent d'accueil
- ◆ Hôte/Hôtesse d'accueil
- ◆ Réceptionniste
- ◆ Agent d'accueil administratif
- ◆ Téléconseiller
- ◆ Employé d'accueil touristique/culturel

POURSUITES D'ÉTUDES & PASSERELLES*

- ◆ BTS MCO
- ◆ BTS NDRC
- ◆ BTS SAM
- ◆ BTS Tourisme
- ◆ Licences professionnelles du secteur commercial ou accueil

*pour plus d'informations consulter la fiche ONISEP :
<https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/lycees/bac-pro-metiers-de-l-accueil>

INDICATEURS DE RÉSULTATS (ANNÉE N-1)

1ère session

Taux de réussite

73 %

Taux de satisfaction

1ère session

Taux d'abandon

25 %

Taux d'insertion à 6 mois*

Source : enquête interne / Groupe de 14 apprenants — Données arrêtées au 31/12/2025 — * Données ONISEP issues du dispositif InserJeunes 2024

CONTACTS, INFORMATIONS & PRÉINSCRIPTION

RESPONSABLE DE LA FORMATION

Marleen ALLEMELE

☎ 0594 01 05 18 | 0694 16 79 41

✉ marleen.allemele@ac-guyane.fr

✉ cfa.en@ac-guyane.fr

RÉFÉRENT-E HANDICAP (PSH)

Ketsia CLAUDE

☎ 0594 27 20 82 | 0694 12 00 28

✉ gipfcip.handicap@ac-guyane.fr

FORMULAIRES DE CONTACT



PRÉINSCRIPTION



CATALOGUE DE FORMATIONS



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Mis à jour le : 15/06/2026



GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC

**FORMATION CONTINUE
INSERTION PROFESSIONNELLE**