

## 1. DEFINITION DE LA FAMILLE DE METIERS M.R.C.

Cette famille MRC (Métiers de la Relation Client) contient 3 Baccalauréats Professionnels : Commerce, Prospection-Négociation-suivi de clientèle (usuellement appelé Vente) et ARCU, et sera la famille avec le plus gros effectif en Lycée Professionnel :

	Effectifs en seconde Pro Voie scolaire Rentrée scolaire 2017
Commerce	24750
Vente (Prospection-Négociation-suivi de clientèle)	5269
ARCU	7584
<b>Total</b>	<b>37603</b>

Le 4 Octobre 2018, la famille de métiers MRC a été présentée devant la 15e CPC (Commercialisation et Distribution). Les commissions professionnelles consultatives sont des instances consultatives, elles se prononcent sur les évolutions des diplômes, leurs contenus... Il existe 14 commissions professionnelles consultatives, organisées par grands secteurs professionnels, elles comprennent des membres répartis dans quatre collèges : employeurs, salariés, pouvoirs publics et personnalités qualifiées.

Le Bac Pro commerce est le plus répandu, les bac pro Vente et ARCU sont généralement présents en 1/2 section. En LP, on trouve assez fréquemment 1 section commerce et/ou 1/2 section Vente ou ARCU.

Sections	Présentes en lycée public
Commerce	534
ARCU	322
Vente	268

A partir d'Avril 2019, les 3 sections seront présentées aux élèves de 3e sous l'appellation seconde des « métiers de la Relation Client » et cette réforme sera effective en Septembre 2019.

6 compétences « communes » ont été trouvés dans les référentiels des 3 secondes regroupées dans un cadre « omnicanal » qui serait la demande prioritaire du patronat ! (Dans un contexte marketing, le terme d'omnicanal ou d'omnicanalité désigne le fait que tous les canaux de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés).

- Prendre contact,
- Recherche et exploiter l'information,
- Identifier les besoins,
- Identifier le client et repérer ses caractéristiques,
- Proposer une solution adaptée au parcours client,
- Assurer le suivi de la relation-client.

**LES NOTES PRO**  
**DE LA**  
**CGT EDUC'ACTION**

## FAMILLE SECONDE M.R.C.

Ces familles de métiers n'auront pas nécessairement de réalité dans la carte des formations. Le ministère ne favorisera pas d'ouverture pour avoir le choix dans les trois spécialités dans tous les établissements.

On va trouver le côté impératif du choix en fin de seconde mais la majorité des élèves continuera dans la / les section(s) qui est/sont existante(s) dans l'établissement. La filière inexistante dans l'établissement obligera l'élève à se déplacer dans un autre établissement pour finir sa scolarité.

Pour le ministère, il faut que la classe de seconde soit commune à tous les élèves afin que les élèves comprennent les conséquences du métier sur celles des métiers connexes ! Comme la réforme MRCU de 2010.

### 2. LA REFORME A PARTIR DE LA 1ÈRE BAC PRO : SEPTEMBRE 2020

Les anciens noms (Commerce, Vente et ARCU) seront abandonnés en septembre 2020 pour être remplacés par dans l'ordre :

- Baccalauréat Métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial ;
- Baccalauréat Métiers du commerce et de la vente option B Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale ;
- Baccalauréat Métiers de l'accueil.

Les référentiels de ces trois Bac Pro sont déjà établis et disponibles.

Le ministère propose un allègement de la spécialisation des diplômes par exemple : plus de « Négociation » avant le BTS en MRC !

Ce changement montre que cette réforme va amener une formation généraliste qui va pénaliser les élèves pour la poursuite d'études en BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation-Client).

Pour les enseignants :

- Concurrence entre les établissements pour garder les élèves ;
- Des compétences à avoir en stratégie omnicanal ;
- Un travail de concertation avec les collègues pour la co-intervention qui n'est pas compté dans le service.



**NOM :** Métiers de la Relation Client  
**Specialites fusionnees :**  
vente / commerce / ARCU  
**PLP :** P8013 Eco gestion vente /  
P8039 Eco gestion administration  
**Nombre d eleves concerne es :** 37 000  
**Date de naissance :** septembre 2020

**CARTE D'IDENTITÉ**



**La CGT Educ'action s'oppose à cette réforme car elle amène un Bac Pro en 2 ans et non 3 ans avec une très forte déspecialisation, à une fusion (commerce/vente) qui, sur 3 ans, va amener à des suppressions de postes (les cours communs seront plus nombreux !) et du travail supplémentaire non rémunéré.**