



Livret d'accueil

Métiers de la relation
client

Rentrée 2026

**Lycée Professionnel
Toulouse Lautrec – Albi**

Avec le plaisir d'apprendre et l'ambition de réussir

Livret d'accueil en classe de 2nde Professionnelle Métiers de la relation client

*Bienvenue au lycée professionnel Toulouse Lautrec,
lycée des métiers des services à la personne et à
l'entreprise.*

*Le lycée professionnel a vocation à être pour les élèves
un tremplin vers une insertion immédiate dans la vie
active ou vers des poursuites d'études réussies et, en tout
état de cause, vers l'acquisition de compétences et de
qualifications tout au long de la vie. Grâce à ces atouts,
la formation en lycée professionnel obtient l'attractivité et
le prestige qu'elle mérite et lui permet d'agir en puissant
catalyseur de promotion. Cela passe par la valorisation de
l'excellence et de l'exigence professionnelle, par
l'engagement de tous avec le plaisir d'apprendre et
l'ambition de réussir.*

Michel COT, Proviseur

**01 Le lycée Toulouse
Lautrec.**

**02 La formation : Métiers
de la relation client**

**03 Les périodes de
formation en milieu
professionnel**

**04 Le règlement de
l'examen**

**05 L'agenda de la
formation**

Le lycée Toulouse Lautrec

Adresse postale :

Lycée Toulouse Lautrec
15 Rue Charles Portal - BP 80314
81027 ALBI Cedex 9

Téléphone :

05.63.49.19.29 - Standard

Courriel :

0810003N@ac-toulouse.fr

Le site Internet :

<http://toulouse-lautrec-albi.mon-ent-occitanie.fr/>

Les services

Direction :

Michel COT, Proviseur
Nathalie BOURGUET, Provisseuse adjointe
Frédérique THIBAUT, secrétaire générale
Marjorie CAYRE, Directrice Déléguée aux formations
Professionnelles et Technologiques
David PETERS, secrétaire de direction
Nathalie BATARD, accueil

Vie scolaire :

Zina MANSOURI, conseillère principale d'éducation
Aïcha MORENO, conseillère principale d'éducation

Service Gestionnaire :

Frédérique THIBAUT, secrétaire générale- adjointe gestionnaire
Nathalie MOLIGNIER, service des achats
Emmanuelle DERRIEN, service de restauration et bourses
Claude NDOYAU, service des achats

Bureau des stages et apprentissage :

Marjorie CAYRE, Directrice Déléguée aux formations
Professionnelles et Technologiques
Lou-Anne PREVEL, assistante technique à la Directrice déléguée
Julia RAVANEL, Bureau des Entreprises

Service santé social :

Natacha CUNILL, infirmière
Pascale URGELL - LAFONT, médecin
Julie MASEGOSA, assistante sociale



La classe de 2^{nde} : Les métiers de la relation client

La relation client peut être définie comme l'ensemble des échanges établis entre une organisation et son public via la totalité des modes de communication disponibles.

Si l'entreprise et ses clients sont les acteurs auxquels il est habituel de faire référence en évoquant la relation client, les administrations centrales, les collectivités territoriales, les établissements de santé, les associations cherchent à optimiser l'intégralité de leurs échanges avec leurs usagers, adhérents, membres, etc. dans l'objectif d'entretenir avec eux une relation efficiente et pérenne pour mener à bien leur mission.

La classe de 1^{ère} : le choix du métier

Métiers du commerce et de la vente

option A : Animation et gestion de l'espace commercial :

- employé commercial,
- vendeur qualifié,
- vendeur spécialiste.

OU

option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale :

- conseiller relation client à distance,
- conseiller en vente directe,
- vendeur à domicile indépendant,
- commercial,
- représentant commercial.

OU

Métiers de l'accueil :

- Agent, agente d'accueil
- Agent, agente d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Hôte, hôtesse événementiel
- Standardiste, Téléopérateur
- Agent, agente d'escale

La classe de Tle :

- Le choix de l'insertion professionnelle à l'issue du BAC

ou

- Le choix de la poursuite d'études : vers le BTS
 - **Option A : Commerce**
 - BTS MCO - BTS NDRC - BTS Technico-commercial - BTS Commerce international - BTS Comptabilité
 - **Option B : Vente**
 - BTS MCO - BTS NDRC - BTS Technico-commercial - BTS Assurance - BTS Banque - BTS Professions Immobilières
 - **Accueil :**
 - BTS SAM - BTS Gestion de la PME - BTS Assistant Manager



Les périodes de formation en milieu professionnel

1 - OBJECTIFS DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL



La formation en milieu professionnel est une phase déterminante et indispensable pour mener au diplôme. L'élève est amené à s'intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l'organisation et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

2 - ORGANISATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d'établissement sur les trois années du cycle de formation en tenant compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes, du projet professionnel de l'élève et de l'évaluation en contrôle en cours de formation lorsqu'elle a lieu.



L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'organisation/entreprise d'accueil.

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années :

- 2 périodes de trois semaines en classe de seconde professionnelle
- 2 périodes, dont une d'au moins quatre semaines obligatoirement en classe de première
- 2 périodes dont une au moins de quatre semaines en classe de terminale.
- La réalisation de l'ensemble des périodes de formation en milieu professionnel est nécessaire afin de valider le diplôme du Baccalauréat



3 - LES STRUCTURES D'ACCUEIL

En classe de 2nde professionnelle, durant la semaine professionnelle, les lycéens pourront identifier les secteurs d'activités, les entreprises ou organisations publiques et associatives qui accueillent les stagiaires :

- Commerce de détail, banque, assurance, agences immobilières...
- Grande distribution : biens d'équipements, concessions automobiles...
- Organisations publiques : Etat, collectivités locales, associations...
- Service commercial et d'accueil des entreprises industrielles...
- E-commerce...



Le règlement de l'examen du BAC

Les épreuves de l'examen du Baccalauréat sont constituées de deux types d'épreuves :

- Contrôles en cours de formation - CCF : ces épreuves se déroulent durant les deux années scolaires de la classe de 1^{ère} et Terminale sur le temps scolaire
- Contrôles ponctuels : ces épreuves se déroulent au mois de juin de l'année scolaire de la classe de Terminale selon le calendrier arrêté par le Ministère de l'Education nationale

1 – DEFINITION DES EPREUVES

E1 : Epreuve scientifique et technique

- E11 : Economie - Droit Ponctuel - 2H30
- E12 : Mathématiques 2 CCF - classe de Tle

E2 : Analyse de situations professionnelles

- Ponctuel 3H

BAC : Métiers de l'Accueil

E3 : Pratiques professionnelles

- E31 : Gestion de l'accueil 2 CCF - classe de Tle
- E32 : Gestion de l'information 1 CCF - classe de 1^{ère}
- E33 : Prévention Santé et Environnement Ponctuel - 2H

BAC : Commerce ou Vente

E3 : Pratiques professionnelles

- E31 : Vente - Conseil CCF - classe de Tle
- E32 : Suivi des ventes CCF - classe de Tle
- E33 : Fidélisation de la clientèle CCF - classe de Tle
- E34 : Prévention Santé et Environnement Ponctuel - 2H

E4 : Langues vivantes

- E41 : Langue vivante 1 1 CCF - classe de Tle
- E42 : Langue vivante 2 1 CCF - classe de Tle

E5 : Français, Histoire Géographie et Enseignement Moral et Civique

- E51 : Français Ponctuel - 3H
- E42 : Histoire Géographie EMC Ponctuel - 2H30

E6 : Epreuves d'Arts appliqués et cultures artistiques

- 1 CCF - classe de 1^{ère}
- 1 CCF - classe de Tle

E7 : Epreuves d'Education Physique et Sportive

- 3 CCF - classe de Tle

Oral : Epreuve orale du Projet en classe de Tle



L'agenda de la classe de 2^{nde}

Septembre 2026

- Mardi 1er septembre
 - Rentrée des élèves
- Semaine du 14 septembre :
 - « Réussir son entrée au lycée professionnel »
- Semaine du 21 septembre
 - Test de positionnement d'entrée en classe de 2^{nde}

Novembre 2026

- Semaine du 9 novembre
 - Semaine école / entreprise
 - 1^{er} contact avec l'entreprise : 1 semaine

Janvier 2027

- Semaine du 11 janvier
 - Semaine de prévention santé et citoyenneté
- Semaine du 18 janvier
 - Fin du 1^{er} semestre
 - Conseil de classe du 1^{er} semestre
- Vendredi 29 janvier : rencontre des familles et de l'équipe pédagogique

Mars 2027

- Semaines du 22 février au 12 mars
 - 1^{ère} période de formation en milieu professionnel : 3 semaines
- Samedi 20 mars
 - Matinée Portes Ouvertes à destination des élèves de 3^{ème}

Mai 2027

- Semaine du 24 mai
 - Fin du 2^{nde} semestre

Juin 2027

- Semaine du 1^{er} juin :
 - Conseil de classe de fin d'année
- Semaines du 31 mai au 25 juin
 - 2^{ème} période de formation en milieu professionnel : 4 semaines

L'agenda de la classe de 1^{ère}

Décembre 2027

- 3^{ème} période de formation en milieu professionnel : 4 semaines

Juin 2028

- 4^{ème} période de formation en milieu professionnel : 4 semaines

L'agenda de la classe de Terminale

Octobre 2028

- 5^{ème} période de formation en milieu professionnel : 3 semaines

Décembre 2028

- Information à l'orientation post - Bac

Janvier - Mars 2029

- 6^{ème} période de formation en milieu professionnel : 3 semaines
- Procédure Parcoursup : orientation Post - Bac

Mars 2029

- Examen d'essai

Mi-mai 2029

- Epreuves finales du Bac

Fin juin 2029

- Epreuves finales du Bac
- Epreuve orale du Projet

Le calendrier scolaire 2026 / 2027 :

1^{er} septembre 2025 :

- rentrée des classes
- du 17 octobre au 1^{er} novembre 2026 : congés d'automne
- du 19 décembre 2026 au 3 janvier 2027 : congés de fin d'année
- du 6 au 21 février 2027 : congés d'hiver
- du 3 au 18 avril 2027 : congés de printemps

2 juillet 2027 :

- fin de l'année scolaire 26 - 27

L'agenda des familles 26 – 27

Septembre 2026

- Jeudi 17 septembre : assemblée générale des parents d'élèves en vue des élections des représentants des parents au Conseil d'administration et au conseil de classe

Octobre 2026

- Vendredi 9 octobre : élections des représentants de parents
- Jeudi 15 octobre : date limite de demande des bourses de lycée

Janvier 2027

- Fin janvier : conseils de classe et remise du bulletin scolaire
- Vendredi 29 janvier : rencontre familles / équipe pédagogique

Mai 2027

- Fin mai : conseils de classe et remise du bulletin scolaire

Henri de Toulouse Lautrec

Henri Marie Raymond de Toulouse-Lautrec-Monfa est né le 24 novembre 1864 à Albi, dans une famille issue de la plus ancienne noblesse provinciale.

Lautrec souffre d'une maladie osseuse d'origine congénitale, probablement due au mariage consanguin de ses parents. Elle oriente définitivement la destinée du jeune homme. Immobilisé de longs mois, il occupe ses journées en dessinant puis en peignant. Il développe ainsi un goût largement répandu dans son entourage, et un don qu'il avait manifesté très jeune, jusqu'à en faire sa vocation.

Son immersion dans la vie parisienne achève sa mutation. Confronté à tous les mouvements artistiques, il s'engage dans la modernité et devient acteur, autant que témoin, d'une bohème montmartroise qui l'inspire.

Portraitiste de génie, il immortalise les stars, d'Aristide Bruant à Jane Avril, d'Yvette Guilbert à Loïe Fuller.

Familier des maisons closes, il s'attache à la simple réalité quotidienne des prostituées.

Le théâtre, le cirque, le vaudeville ou les scènes d'avant-garde pour lesquelles il conçoit programmes et décors, alimentent son goût insatiable pour la comédie humaine.

Le maître de l'affiche

Les 31 affiches qu'il conçoit de 1891 à 1900 s'imposent par leur force et leur magistrale simplification de l'image. Il est un précurseur de l'affiche du XXème siècle. Sa production lithographique comprend également 370 estampes mettant en évidence la virtuosité d'un trait expressif et élégant.

Lautrec mène sa vie au rythme de sa création. Son travail acharné, mais aussi les plaisirs et l'abus d'alcool altèrent peu à peu sa santé. Il s'éteint au domaine de Malromé, propriété de sa mère, en Gironde, le 9 septembre 1901.

Le musée Toulouse Lautrec à Albi

Venir au musée Toulouse-Lautrec, c'est aussi découvrir un cadre prestigieux : le **Palais de la Berbie**. Classé Monument historique, le Palais de la Berbie constitue l'un des ensembles épiscopaux les mieux conservés de France. Il est l'un des deux monuments majeurs de la cité épiscopale d'Albi, inscrite au **Patrimoine mondial de l'UNESCO** en 2010.

L'accès au musée : Gratuité accordée jusqu'à dix-huit ans inclus sur présentation d'un justificatif

<https://musee-toulouse-lautrec.com/>

