

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31047**

Intitulé

TP : Titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration	Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais aussi par téléphone et par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations). Le chargé d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il participe à la promotion du tissu économique local.

Il conseille et vend les prestations touristiques et de loisirs en ligne ou sur le lieu, ainsi que des produits/services additionnels. Il assure la location de matériel d'équipement de loisir et gère l'entretien du lieu et du matériel de location.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe également à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels.

Dans le cadre de sa mission, il/elle applique les procédures internes à l'entreprise. Il s'exprime en français, dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce seul ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il est le plus souvent sédentaire, mais peut être amené à voyager selon l'entreprise pour laquelle il/elle travaille.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme Intercommunautaire, Agence Départementale de Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (les hébergeurs, les transporteurs, les entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe.

Cet emploi s'exerce dans des structures très variées et de différentes tailles. Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

1. Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne.

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

2. Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels.

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

3. Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels.

Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les ports de plaisance
- Les casinos

- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques
- Les festivals et manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs
 - Hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location
- Conseiller séjour

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1101 : Accueil touristique

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31047 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne. Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique. Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31047 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels. Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31047 - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels	Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels. Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31/07/2003 paru au JO du 13/08/2003 - Arrêté du 22/12/2017 paru au JO du 12/01/2018

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Références autres :

Équivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Révision / Changement d'intitulé et de niveau (ex AAT n°228) - Arrêté du 22/12/2017 paru au JO du 12/01/2018

Certification précédente : Agent (e) d'accueil touristique