

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 228**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

TP : Titre professionnel Agent (e) d'accueil touristique

Nouvel intitulé : 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

V (Nomenclature de 1969)

3 (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

L'agent (e) d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.

Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent (e) d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il applique les procédures internes à l'entreprise. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECR).

L'agent (e) d'accueil touristique exerce seul (e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) est quotidiennement en relation avec les visiteurs et les institutionnels du tourisme (office de tourisme, comité départemental de tourisme, comité régional de tourisme) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il (elle) utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, l'agent (e) d'accueil touristique exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, en tant que permanent ou saisonnier. 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 de taille variable allant des maisons de pays aux villages vacances. Il (elle) assure sa mission le plus souvent en station debout et prolongée, dans un contexte sonore plus ou moins amplifié en fonction de l'affluence des clients.

1. Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.

Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs.

Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes.

2. Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique.

Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.

3. Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels.

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

Contribuer à l'animation 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 maisons de pays, office de tourisme, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, villages vacances, ports de plaisance, casinos, golf, les musées, les centres culturels et les festivals.

Hôte, hôtesse d'accueil et d'information - hôte, hôtesse de tourisme - chargé (e) d'accueil.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1101 : Accueil touristique

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composants 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° 228 - Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs	Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique. Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs. Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 228 - Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs	Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique. Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 228 - Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels	Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'animation d'événements festifs et culturels.

Validité des composants 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'Education)
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'Education)
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'Education)
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'Education)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X

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 ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre 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 :

Equivalences 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 :**

TP désactivé suite changement d'intitulé et de niveau (nouveau : CATL n°31047) - Arrêté du 22/12/2017 paru au JO du 12/01/2018

Certification suivante : Chargé d'accueil touristique et de loisirs