



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	1/40

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel.....	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	35
Glossaire du REAC	37

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	3/40

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version de 2013 du Titre Professionnel de niveau V « Agent(e) d'accueil touristique » présentait trois activités. La version de 2017 évolue vers un niveau IV « Chargé d'accueil touristique et de loisirs » et présente également trois activités. L'activité « Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs » est modifiée et devient « Gérer une relation clientèle sur une prestation et/ou un lieu touristique ». L'activité « Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs » devient « assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs » et la troisième activité « Contribuer à l'organisation et à l'animation d'évènements festifs et culturels » s'intitule « Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels ».

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'emploi de chargé d'accueil touristique et de loisirs a été analysé à l'aide de sources documentaires (études sur l'emploi, rapports et entretiens auprès des professionnels d'offices de tourisme, de villages vacances, de l'hôtellerie de plein air, des musées, des sites culturels, des jardins botaniques et des agences de location de voiture ou d'équipements de loisirs à courte durée...). Des offres d'emploi et des statistiques emplois formation ont été également analysées.

L'emploi de chargé d'accueil touristique et de loisirs évolue dans un secteur continuellement impacté par le digital au travers de pratiques de consommation liées au e-tourisme et m-tourisme. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs adopte et développe des démarches de responsabilités sociétales liées aux évolutions des consommations des clientèles.

Le développement du e-tourisme se traduit par des actes d'achat et de commercialisation des offres en ligne. Dans ce cadre, le chargé d'accueil touristique et de loisirs met en œuvre des activités se concentrant autour de l'accompagnement du client en ligne sur des réservations et des achats de prestations (billetterie pour festivals, manifestations, location de transport, hébergement...). Il gère une relation client avant et pendant la prestation à l'aide des outils numériques et téléphoniques.

Le e-tourisme lié à l'usage des réseaux sociaux et des applications mobiles en lien avec les prestations touristiques et de loisirs amène le chargé d'accueil à modifier sa posture client en adaptant son style de communication et en modifiant ses organisations de travail. Il est de plus en plus autonome et effectue plusieurs tâches en simultanée avec différentes clientèles.

La clientèle française et étrangère, surinformée et connectée, consomme différemment. Les tendances actuelles sont à la recherche d'authenticité, de respect de l'environnement, de développement local, d'expérience de voyage unique... Le chargé d'accueil touristique et de loisirs apporte un conseil avisé, personnalisé et empreint d'authenticité pour chaque cible de client. Pour cela il renforce ses niveaux de langues étrangères, ses connaissances autour du patrimoine, de l'histoire de l'art, de l'écologie de son territoire. Il promeut les atouts et attraits de l'offre touristique et de loisirs de son territoire. Il développe un argumentaire éco responsable lié à la consommation d'une offre touristique et de loisirs. Il propose au client de vivre une expérience unique.

L'accroissement et la démultiplication des activités de loisirs sur les territoires amènent également le chargé d'accueil touristique et de loisirs à assurer la location.

La multiplication des évènements festifs et culturels renforce son rôle de contributeur dans la mise en œuvre et la mise en place de ces manifestations. Il contribue à la recherche de partenaires et veille à respecter les délais du cahier des charges.

L'ensemble de ces nouvelles compétences visées dans l'emploi amène le chargé d'accueil touristique et de loisirs vers plus de technicité et d'autonomie dans ses pratiques liées au digital, au conseil, à la commercialisation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	5/40

Liste des activités

Nouveau TP : Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Activités :

- Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	6/40

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	1	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
		2	Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
		3	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
2	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	4	Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels
		5	Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs
3	Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels	6	Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
		7	Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels.
		8	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	8/40

FICHE EMPLOI TYPE

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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'évènements festifs, culturels.

Dans le cadre de sa mission, il 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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	9/40

- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location
- Conseiller séjour

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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'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

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs.

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs.

Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective nationale IDCC 1909 (brochure N°3175) Office de tourisme – Accord du 10 décembre 2001 - Agent d'accueil et de renseignement 1° catégorie

Convention collective nationale IDCC 1631 (brochure N°3271) Hôtellerie de plein air et terrain de camping avenant N° 23 du 16 juin 2009– personnel d'accueil 2° catégorie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	10/40

Convention collective nationale IDCC 1316 (brochure N°3151) Tourisme social et familial – Avenant n° 33 du 14 mai 1998 – Agent de planning Niveau 3 – employé de tourisme niveau 3

Convention collective nationale IDCC 1182 (brochure N°3183) Port de plaisance – Avenant n° 39 du 11 juillet 2001 - Agent d'accueil 1A

Convention collective nationale IDCC 2257 (brochure N°3167) Casinos – accord du 23 décembre 1996 hôte et hôtesse d'accueil Niveau 1

Convention collective nationale IDCC 2021 (brochure N°3283) Golf – accord du 13 juillet 1998 - agent d'accueil groupe 1 à 3

Convention collective nationale IDCC 1790 (Brochure N°3275) des espaces des loisirs, d'attractions et culturels – accord du 5 janvier 1994.

Convention collective nationale IDCC 275 (Brochure N° 3177) du personnel au sol des entreprises de transport aérien- accord du 22 mai 1959- 1^{er} niveau hiérarchique agent d'accueil.

Convention collective nationale IDCC 1974 (Brochure n° 3293) du personnel des entreprises de transport de passagers en navigation intérieure du 23 avril 1997.

Convention collective nationale IDCC 2717(brochure N° 3355) Entreprises techniques au service de la création et de l'évènement – avenant du 21 février 2008 – chargé d'accueil et hôte ou hôtesse d'accueil catégorie 1

Convention collective nationale IDCC 1527 (brochure N°3090) Immobilier, administration de bien – Résidences de tourisme Avenant n° 14 bis du 25 juin 1996 Réceptionniste niveau 1

Convention collective nationale IDCC 1090 (Brochure N°3034) du commerce et de la réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle et des activités connexes, ainsi que du contrôle technique automobile du 15 janvier 1981. Hôtesse d'accueil chargé d'accueil - Agent d'opérations location
Code(s) NSF :
334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1101 Accueil touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	11/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs répond aux demandes d'information de la clientèle dans une entreprise de tourisme ou de loisirs en veillant à la qualité de la relation de service.

Dans le cadre de son activité journalière, il accompagne la clientèle par messagerie, internet et/ou téléphone lors de la réservation ou achat de prestation touristique en ligne via les sites internet dédiés.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs reçoit des visiteurs, les accueille, les informe, les renseigne et les oriente en utilisant les ressources documentaires (dépliants, brochures) et les outils numériques de l'entreprise.

Il recherche, compile, structure des données et des informations liées à des activités touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes).

En présence permanente de clientèles, le chargé d'accueil touristique et de loisirs gère en simultanément plusieurs demandes de clients (groupes et individuels). Il s'adapte à chaque interlocuteur et peut être amené à gérer des situations d'insatisfaction. Il s'exprime en français et en langue étrangère, le plus souvent en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs gère l'alternance entre la clientèle physique, le trafic téléphonique et les demandes sur messagerie et réseaux sociaux. Il priorise les réponses en fonction des besoins et des délais tout en respectant les consignes de l'entreprise.

Il travaille le plus souvent seul et en autonomie dans un environnement sonore et doit faire face à des périodes d'affluence. Le chargé d'accueil touristique est de plus en plus mobile sur son espace d'accueil afin de répondre aux différents flux et attentes des clientèles. Les jours et les heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en lien direct avec les visiteurs dans une relation de service, et également avec la hiérarchie et les collègues dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il adopte et développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle autour du développement durable, de l'environnement, de la non-discrimination et du handicap dans le respect des différentes démarches (charte, labels) engagées par l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité sur un lieu touristique et de loisirs
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	13/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs propose et vend des prestations touristiques ainsi que des produits/services additionnels proposés par l'entreprise à la clientèle. Il entretient également le lieu touristique et le matériel en lien avec la prestation proposée.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs conseille la clientèle sur la prestation touristique et de loisirs en notifiant les aspects logistiques, règlementaires et sécuritaires.

Il vend des prestations (visites, balades, hébergements...) avec ou sans l'aide d'un logiciel de réservation dédié. Le technicien loue également des équipements de matériel de location de courte durée (équipements nautiques, de montagne, de cyclisme...) et vend des produits/services additionnels (article boutique, assurances...). Il facture et encaisse des paiements à l'aide d'un logiciel de caisse informatisé.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs entretient le lieu touristique en valorisant les équipements nécessaires à la prestation touristique et en organisant les articles de boutique. Il effectue des tâches simples de maintenance liées au bon fonctionnement de la prestation.

Cette activité se déroule en présence du client. Il effectue en simultanée différentes tâches en fonction des demandes. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs peut travailler en équipe. Il s'exprime en français et en langue étrangère, le plus souvent en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il utilise les outils (ordinateur, internet, logiciel) mis à sa disposition par l'entreprise pour réaliser son activité.

Il travaille le plus souvent seul et en autonomie dans un environnement sonore, et doit gérer des périodes d'affluence. Les jours et heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en contact avec les visiteurs dans une relation de service et la hiérarchie et les collègues et prestataires externes dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il adopte et développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (autour du développement durable, de l'environnement, de la non-discrimination et du handicap) dans le respect des différentes démarches (charte, labels) engagées par l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs.
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité sur un lieu touristique et de loisirs
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs.
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	15/40

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation et à la logistique de manifestations dans le cadre d'évènements festifs et culturels.

En amont, il participe à des réunions de préparation et de logistique liées à un cahier des charges. Il réalise un suivi administratif des dossiers. Il produit sur des logiciels adaptés des affiches de promotion de produits ou d'évènements festifs et culturels. Il contribue à l'aménagement du lieu de l'évènement en configurant l'espace d'accueil, les espaces d'animation, les équipements, le matériel, les produits en fonction de la taille de l'évènement. Il exécute des tâches de manutention et de logistique lors du montage des stands, espace scéniques...

Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public, il peut être amené à animer des ateliers et à inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique exerce cette activité sous le contrôle de sa hiérarchie et/ou en partenariat avec des organisateurs externes. Il s'exprime en français et en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il prend en considération les obligations légales de déclaration et de sécurité d'un évènement auprès des instances habilitées et les met en œuvre.

Il veille à l'application des engagements de l'entreprise en matière de sécurité des personnes et de la Responsabilité Sociale et Professionnelle mise en place dans le cadre de la politique de Développement Durable de l'entreprise. Le travail peut être réalisé en soirée, les week-ends et les jours fériés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs.
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	17/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'offre en ligne, répondre aux besoins d'une clientèle. Assister la clientèle, y compris en anglais, lors d'une pré-réservation, une réservation, un pré-enregistrement et une vente dans le respect des procédures de réservation et d'achat de prestation en ligne. Assurer un suivi de la prestation afin de garantir la demande client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client, sur un lieu d'accueil d'une entreprise touristique et de loisirs. Elle nécessite l'utilisation de logiciel de réservation, de tablettes, de bornes numériques, de téléphone.

Critères de performance

Le besoin du client est identifié
Les techniques d'écoute active et de reformulation à distance sont maîtrisées
Les problématiques liées à une réservation en ligne sont identifiées, analysées et résolues
Le suivi client est assuré dans les délais impartis
La satisfaction clientèle est mesurée

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Mobiliser des techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance
Collecter des informations en lien avec l'offre
Sélectionner des informations en lien avec l'offre
Gérer et sécuriser les données d'un dossier client

S'adapter aux spécificités de la clientèle
Adopter et développer une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination)
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée
Etablir des liens fonctionnels et hiérarchiques
Gérer sereinement des situations conflictuelles

Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques
Gérer le trafic internet
Gérer son temps et ses priorités
Faciliter la transmission des dossiers du client et du prestataire

Travailler en autonomie
Travailler en équipe

Connaissances de l'offre de prestation
Connaissances des caractéristiques de la clientèle touristique
Connaissances du secteur professionnel en lien avec l'offre
Connaissances des procédures et réglementation liées à l'offre
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données clientèle et du paiement en ligne.
Connaissances des procédures liées aux systèmes de réservation et d'achat de prestation en ligne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	19/40

Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire) sur l'accueil téléphonique, la réservation et l'achat en ligne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	20/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes, à l'aide de la documentation disponible sur des présentoirs, des tablettes numériques et des bornes d'information numériques, renseigner et orienter la clientèle en face à face et par téléphone, y compris en anglais. Mettre en œuvre des techniques d'écoute, de reformulation et de questionnement afin de cerner les besoins des clients et de leur apporter une réponse adaptée.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, le plus souvent en face à face avec le client, sur une zone d'accueil d'un établissement touristique ou de loisirs.

Critères de performance

Le besoin du client est identifié
Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées
Le temps d'accueil du client est adapté à l'affluence du moment
Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes
L'orientation du client vers les sources d'information prend en compte la demande

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Lire et écrire des messages d'information
Utiliser les outils de communication et les outils bureautiques
Diffuser des annonces par haut parleur
Gérer des affluences de public

S'adapter aux spécificités de la clientèle
Valoriser une information touristique
Écouter et reformuler face au client

S'adapter aux différentes affluences des visiteurs
Maintenir un comportement professionnel en toute circonstance

Connaissances générales en géographie touristique française, européenne, internationale
Connaissance de l'offre touristique de son territoire
Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle touristique
Connaissances générales sur l'histoire de l'art
Connaissances sur les organisations et les structures d'information touristique
Connaissances de base en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	21/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Par le biais d'interfaces numériques et selon un plan de communication défini par l'entreprise, collecter, trier, enregistrer des données d'informations quantitatives et qualitatives en lien avec l'offre touristique et de loisirs du territoire. Proposer et diffuser des informations thématiques sur différents supports de communication et réseaux sociaux en vue d'influencer favorablement une audience.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client, sur le lieu d'accueil d'une entreprise touristique ou de loisirs.

Critères de performance

Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour
Les données sont organisées selon le besoin, avec méthode et dans un délai imparti.
La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise, à sa politique de développement durable et aux attentes d'une audience

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Alimenter des systèmes d'information
Gérer et sécuriser des données d'information
Effectuer la mise en page d'information
Sélectionner des supports de communication en fonction des typologies clientèle et dans le respect de la politique de développement durable
Adapter l'écriture et les visuels des supports de communication par rapport à la typologie clientèle
Maîtriser les fonctionnalités des réseaux sociaux
Anticiper les tendances en matière de communication

Développer une communication responsable sur les supports d'information

Gérer son temps et ses priorités
Utiliser les techniques de classement d'information
Gérer des sauvegardes de données et les mises à jour d'application et de logiciel

Travailler en autonomie
Travailler en équipe
Faciliter le traitement des dossiers clients à l'équipe

Connaissances des systèmes d'informations touristiques
Connaissances des pratiques des réseaux sociaux (suivi des avis, e-réputation...)
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données de l'entreprise et des réseaux sociaux.
Connaissances de la législation sur le droit à l'image, le droit d'auteur et la propriété intellectuelle
Connaissances des règles de diffusion et de signalisation de l'affichage
Connaissances des modes de conversion des formats audio, vidéo et numérique
Connaissances des techniques de classement des données
Connaissances des typologies de clientèle
Connaissances des techniques de communication
Connaissances en anglais (syntaxe et grammaire)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	23/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre touristique ou de loisirs et d'un questionnement, proposer un produit et/ou un service adapté à une clientèle touristique ou de loisirs. Conseiller le client sur des aspects de sécurité et confort et sensibiliser la clientèle sur l'approche éco responsable de la prestation. Associer des produits et/ou services additionnels (assurances, article boutique) en vue de le satisfaire et fidéliser le client. Enregistrer la vente, établir la facture et procéder à l'encaissement de la prestation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client, à l'aide de l'outil informatique et d'une caisse enregistreuse.

Critères de performance

Le besoin du client est identifié
La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre
Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable
Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées
Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement
Les consignes de sécurité sont explicites
Les normes de sécurité de l'offre sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Utiliser les techniques d'accueil
Ecouter, questionner et reformuler une demande
Mobiliser des techniques de vente
Promouvoir les services de l'offre dans une démarche éco responsable
Fidéliser une clientèle
Enregistrer et facturer des ventes
Informé sur les aspects sécuritaires et législatifs en lien avec l'offre
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)

S'adapter à son interlocuteur
Veiller au confort de sa clientèle
Véhiculer une bonne image de l'entreprise
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée
Gérer sereinement des situations conflictuelles

Faire preuve d'autonomie sur son poste
Gérer son temps et ses priorités
Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques
Installer et ajuster le matériel et les équipements
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité

Travailler en autonomie
Travailler en équipe

Connaissances de l'offre de service, des produits complémentaires et des articles en boutique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	25/40

Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données clientèle et paiements.
Connaissances des typologies clientèle et motivation d'achat
Connaissances des techniques de vente
Connaissances de l'élaboration de la facturation et de l'encaissement
Connaissances de la législation, de la réglementation sportive et des règles de sécurité en lien avec l'offre
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)
Connaissances de base dans une seconde langue

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	26/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre de loisir, inventorier le matériel de location, vérifier son état de fonctionnement et l'entretenir, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Etablir et fournir des informations sur le contrat de location du matériel. Veiller au réapprovisionnement des stocks. Valoriser les produits et maintenir l'espace de vente propre et attractif.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client. Elle nécessite l'utilisation d'un petit outillage pour maintenir en état un équipement de location.

Critères de performance

Le lieu, les équipements et les produits sont agencés en rapport à la fréquentation
Le contrat de location est conforme à la prestation.
Les équipements et le matériel sont vérifiés aux différentes étapes de la location.
Le lieu est régulièrement achalandé en produit, quelle que soit la fréquentation.

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Maintenir propre le lieu d'accueil et de travail
Maintenir en état le matériel et les équipements de l'offre
Agencer et valoriser un espace d'accueil et de vente
Adopter et développer une démarche éco responsable (énergies renouvelables, tri sélectif, anti-gaspillage)
Présenter et faire signer un contrat de location et/ou d'assurance
Gérer le suivi administratif des contrats de location

Respecter la clientèle au travers d'une offre de service soignée
Adapter le matériel de location au niveau de la pratique de la clientèle
Favoriser le confort de la clientèle
Gérer les stocks et les commandes
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité
Gérer les priorités et son temps
Gérer sereinement des situations conflictuelles

Travailler en autonomie
Travailler en équipe

Connaissances de base des produits d'entretien
Connaissances des éco-gestes liés à la politique de développement durable de l'entreprise
Connaissances en législation et sécurité des activités de loisirs proposées
Connaissances techniques du matériel et des équipements de location
Connaissances basiques de la pratique de l'activité
Connaissances en gestion de stocks et des commandes
Connaissances des techniques de réassort
Connaissances sur les contenus de contrat de location

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	27/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur un cahier des charges validé par la hiérarchie, créer des supports de communication simples et concevoir des affiches à l'aide de logiciels adaptés. Sélectionner des prestataires pour la réalisation de commandes spécifiques (logo, photo, vidéo), préparer l'ensemble des médias (photos, vidéos, logos, textes) en vue de réaliser un montage sous format numérique destiné à l'impression ou à la diffusion sur un site internet et/ou réseaux sociaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence se réalise en amont de la manifestation et de façon discontinue. Elle s'effectue le plus souvent sur le poste de travail sur le lieu d'accueil au moment des heures creuses, en position assise à l'aide d'un ordinateur connecté, d'une tablette équipée de logiciels adaptés.

Critères de performance

Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise
Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité
Les délais de conception sont ajustés en fonction de la commande
Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser
Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de diffusion (papier, site internet, réseaux sociaux)

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte et d'image
Convertir différents fichiers dans le format adapté pour la diffusion (taille, poids)
Adopter et développer une démarche de responsabilité sociétale professionnelle (handicap, non-discrimination et image de l'entreprise)
Proposer des idées originales de présentation
Valoriser une présentation graphique sur des supports veillant à une démarche écoresponsable
Rechercher des partenaires

Mettre sa créativité au service de l'évènement

Classer, ordonner des médias
Mobiliser des outils de veille sur les logiciels
Mettre en place une bibliothèque iconographique

Travailler en autonomie
Travailler en équipe

Connaissances des logiciels de traitement de texte et d'image
Connaissances des modes de conversion des formats audio, vidéo et numérique
Connaissances sur la législation du droit à l'image, la propriété intellectuelle et les lois sur la non-discrimination
Connaissances des bases et des chartes de la communication graphique
Connaissances en orthographe, grammaire, syntaxe
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire) sur les logiciels et la communication graphique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	29/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges d'organisation d'un évènement, rechercher des partenaires, prestataires, sponsors, acteurs locaux et organismes de sécurité. Participer à des réunions de préparation logistique et administrative. Contribuer à l'aménagement du lieu de l'évènement en configurant l'espace d'accueil, les espaces d'animation, les équipements, le matériel, les produits afin de recevoir un public dans des conditions optimales et sécurisées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en équipe et en collaboration avec d'autres intervenants dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et dans une démarche éco responsable.

Critères de performance

Les partenaires sélectionnés répondent aux critères du cahier des charges
Les actions à mener issues des réunions sont réalisées selon le calendrier prévu
L'aménagement de l'espace d'accueil de la manifestation et des espaces d'animation est conforme au cahier des charges
Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues et dans le respect des normes de sécurité

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)
Respecter les règlements en lien avec tous types de manifestations
Appliquer et faire appliquer les règles et consignes de sécurité
Lire des plans, des guides d'installation, schémas de construction
Monter une structure légère et éphémère
Utiliser des outils spécifiques pour le montage de structures légères
Lire une check-list
Assembler des éléments de décor et signalétique préétablis
Connecter des outils de sonorisation et vidéo adaptés à l'évènement
Participer à la gestion du stock des produits, des équipements et du matériel en fonction de la taille de l'évènement
Adapter une démarche éco responsable (Eco gestes, tri sélectif, anti-gaspillage)

Travailler au sein d'un collectif
Respecter la clientèle au travers d'une offre de service adaptée

Optimiser son temps de travail
Relayer de l'information
Travailler en autonomie
Travailler en équipe

Connaissances de base des matériels de sonorisation et vidéo
Connaissances des configurations types en évènementiel
Connaissances des règles de sécurité collective
Connaissances des différentes législations en lien avec l'évènement
Connaissances des différentes typologies de clientèle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	31/40

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide de plans de site, accueillir et diriger un public sur le lieu de la manifestation en remettant les billets d'accès. Orienter les clients sur les lieux en indiquant les accès et points d'information. Inciter les visiteurs à participer aux différents événements proposés. Contribuer à une animation micro, une animation de jeux, une présentation et une démonstration de produits dans un climat de détente en vue de satisfaire la clientèle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours de manifestations sous la responsabilité d'un hiérarchique et/ou l'un des organisateurs de la manifestation. En fonction de l'importance de l'évènement, le technicien d'accueil touristique et de loisirs peut être en lien fonctionnel avec l'équipe de maintenance et les agents de sécurité. Cette compétence s'exerce en équipe et en collaboration avec d'autres intervenants. Une tenue spécifique peut être exigée... Des accessoires de sécurité (badge, gilet fluorescent, lampe de poche, sifflet, talkie-walkie) peuvent être portés.

Critères de performance

Les standards d'accueil sont respectés
Les consignes de sécurité de l'évènement sont respectées
Les informations données aux visiteurs sont exactes
L'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'évènement
Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Lire et écrire des messages d'information
Diffuser des annonces au microphone
Valoriser une information touristique
Reformuler et relayer une demande d'information
Adopter et développer une démarche éco responsable (Eco gestes, tri sélectif, anti-gaspillage)

S'adapter aux spécificités de la clientèle
Véhiculer une image positive de l'entreprise et de l'évènement
Gérer sereinement des situations conflictuelles
Adapter une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination)
Respecter la clientèle au travers d'une offre de service soignée
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée

Anticiper et gérer sereinement des affluences de public
Anticiper les demandes du public
Orienter les clients
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)

Achalander en consommables et en produits un espace d'animation
Inciter les personnes à participer aux animations et événements
Contribuer à l'animation en mobilisant quelques techniques et postures scéniques

Travailler en autonomie
Travailler en équipe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	33/40

Connaissances de gestion de flux de public
Connaissances sur les caractéristiques de clientèles
Connaissances de base sur les techniques d'accompagnement de groupes
Connaissances de base sur les techniques d'animation
Connaissances de base sur l'histoire de l'art
Connaissances des caractéristiques historiques et naturelles du lieu de l'évènement
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)
Connaissances de base dans une seconde langue

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	34/40

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte lié au tourisme et aux loisirs reposant sur un principe de production de service optimisée, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisé en fonction de chaque client. Etablir une relation qui permet si besoin de rassurer un client et de gérer positivement une relation conflictuelle avec celui-ci. Asseoir une posture de service standardisée au travers des normes établies par l'entreprise pour chaque client.

Critères de performance

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise
Le chargé d'accueil touristique et de loisir se rend disponible face à toutes les situations
L'image de marque de l'entreprise est valorisée
Les réponses aux demandes client sont bien accueillies et approuvées
Les situations de conflit sont prises en compte

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens, veiller en permanence à respecter et faire respecter, avec le comportement adéquat, les consignes et dispositifs mis en place dans l'entreprise et prévenir les secours et donner les premiers soins.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les précautions nécessaires sont prises avant la mise en œuvre d'une action
Les gestes et postures sont adaptés à la tâche à réaliser
La tenue vestimentaire portée est adaptée

Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation concernant la non-discrimination, le handicap et dans le respect du développement durable, valoriser une offre de service par des actions Eco responsables. Favoriser les relations entre personnes dans une approche de Responsabilité Sociale et Professionnelle.

Critères de performance

Les gestes et postures sont adaptés face un public ayant un handicap
Le comportement prend en compte la non-discrimination
Les Eco gestes sont mobilisés dans l'activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	35/40

Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique, naviguer sur internet à la recherche d'information touristique et de loisir, communiquer, produire et diffuser de l'information à l'aide des réseaux sociaux en veillant aux données numériques client et entreprise.

Critères de performance

Les mots clés et options de recherche sont utilisés dans le cadre d'une recherche d'information sur un navigateur

Les paramétrages sont activés et les mises à jour de compte sont effectuées et actualisées si besoin

L'e-réputation des clients et de l'entreprise est préservée dans le cadre d'une communication ou diffusion digitale et dans le respect du droit des libertés individuelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	36/40

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	37/40

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	01	05/02/2018	05/02/2018	38/40

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

