

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Le titre professionnel de : AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE¹ niveau V (code NSF : 334 t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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.

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 et s'exprime généralement en français et en anglais.

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, office de tourisme syndicat d'initiative...), 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 qualité de 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.

■ CCP - TENIR UNE ZONE D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS

- Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique.
- Entretien des 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.

■ CCP - ASSISTER LA CLIENTELE SUR DES PRESTATIONS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

- Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique.
- Composer des prestations de découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.

■ CCP - CONTRIBUER A L'ORGANISATION ET A L'ANIMATION D'EVENEMENTS FESTIFS ET CULTURELS

- Réaliser des supports d'événements festifs et culturels.
- Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels.
- Participer à l'animation d'événements festifs et culturels.

Code TP – 00199 référence du titre : AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE¹

Information source : référentiel du titre : AAT

¹ce titre a été créé par arrêté du 31 juillet 2003 (JO modificatif du 23 janvier 2013 modifié par JO du 05 mars 2013)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1101-Accueil touristique

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi