

Responsable d'activités ou d'entreprises touristiques

RNCP34624 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42654
Code(s) ROME	G1301, G1302, G1402, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/05/2020
Date d'échéance	29/05/2021

Certificateur(s)

IPAC · SIRET : 38416491900027
<http://www.ipac-france.com>

Partenaires habilités

11 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 11 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFTEC	35119111900251	Former et organiser l'évaluation
ASS GESTION ECOLE AGRICULTURE ETABLIERES	78644691400164	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION INSTITUT LIMAYRAC	77694486000019	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION SCOLAIRE DE LA SALLE	78000231700011	Former et organiser l'évaluation
ECOTEC	33830238300041	Former et organiser l'évaluation
ESPL-ECOLE SUPERIEURE DES PAYS DE LOIRE	44344472400027	Former et organiser l'évaluation
IPAC	38416491900183	Former et organiser l'évaluation
IPAC	38416491900191	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION	32922456200234	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER- MBWAY-CAP VERS	32922456200572	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 11 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34624-responsable-d-activites-ou-d-entreprises-touristiques/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La démarche de construction de la certification "Responsable d'activités ou d'entreprises touristiques" a été conduite par l'IPAC à partir d'une étude approfondie menée auprès des opérateurs et professionnels de l'industrie touristique : entreprises, organismes et structures privées, publiques, parapubliques et associatives.

Cette étude a fait apparaître que les entreprises et structures touristiques ont besoin de collaborateurs disposant :

- D'une part d'une très bonne connaissance des différents segments d'activités touristiques du secteur ;
- D'autre part de compétences opérationnelles correspondant aux objectifs qu'elles se doivent d'atteindre, dans un

univers très concurrentiel.

Il apparaît donc que le capital humain constitue un élément déterminant de la capacité concurrentielle des entreprises et structures touristiques.

Dès lors l'acquisition de compétences grâce à la certification constitue la clé de voûte de la qualité des prestations offertes par les entreprises et structures du secteur.

Ces compétences confèrent aux certifiés la capacité à prendre en compte, dans l'exercice général de leur activité :

- Les conditions et contraintes d'organisation d'une entité touristique ;
- Les conditions et contraintes propres à la conception et à la commercialisation de services et produits touristiques ;
- Les conditions et contraintes propres à la gestion de la relation client.

Ils doivent en outre disposer d'une excellente culture générale et d'une ouverture interculturelle, le secteur touristique étant particulièrement sensible aux évolutions sociologiques, culturelles et géopolitiques.

A partir de ces constats, un référentiel de compétences a été bâti avec l'appui d'organismes et d'entreprises représentatifs de la réalité de l'économie touristique. Des rencontres ont été organisées avec ces interlocuteurs afin de confronter leurs points de vue sur la nature des compétences à intégrer dans le cadre de la certification.

ACTIVITÉS VISÉES

Piloter la conception de services et produits touristiques

Le responsable d'activités ou d'entreprises touristiques analyse le marché, conçoit des services et produits touristiques dans la perspective de leur commercialisation.

Commercialiser des services et produits touristiques

Dans le respect du cadre réglementaire propre à la vente de services et produits touristiques, le responsable d'activités ou d'entreprises touristiques définit et anime la politique commerciale de la structure et réalise le suivi de la qualité des prestations touristiques.

Administrer les relations avec les clients

Le responsable d'activités ou d'entreprises touristiques développe les relations avec la clientèle grand public et la clientèle professionnelle. Il réalise la mesure de la satisfaction des clients dans un principe d'amélioration continue des prestations.

Piloter un centre de profit

Le responsable d'activités ou d'entreprises touristiques assure le pilotage du centre de profit tant sur le plan administratif que financier. Il recrute les collaborateurs et assure le management des équipes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Analyser le marché
- Concevoir des services et produits touristiques
- Appliquer la législation et les réglementations relatives à la vente de services et produits touristiques
- Définir et animer la politique commerciale de la structure
- Organiser les relations avec les clients (en B2C et en B2B)
- Réaliser le suivi de la qualité des prestations touristiques/mesurer la satisfaction client
- Administrer les finances/développer la rentabilité de l'unité
- Recruter des collaborateurs/administrer les contrats de travail
- Manager les équipes

Blocs de compétences

RNCP34624BC01 — Piloter la conception de services et de produits touristiques.

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir une analyse du marché et du comportement du consommateur touristique,

Définir le contenu et le positionnement d'une offre touristique,

Identifier l'ensemble des contraintes propres à la conception d'une offre,

Établir un cahier des charges de conception de produit.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas centrée sur une problématique de conception de services et produits touristiques,
- Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc considéré,
- En VAE : constitution d'un dossier (portefeuille de preuves : "Livret 2") + entretien avec un jury.

RNCP34624BC02 — Commercialiser des services et produits touristiques.

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les obligations légales liées à la vente de prestations touristiques,
Élaborer une stratégie commerciale et planifier sa mise en oeuvre,
Identifier les canaux de distribution pour atteindre les clientèles cibles,
Communiquer en multicanal pour atteindre la clientèle cible,
Mesurer la performance commerciale et contrôler la qualité de la prestation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas centrée sur une problématique de commercialisation de services et produits touristiques,
- Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc considéré,
- En VAE : constitution d'un dossier (portefeuille de preuves : "Livret 2") + entretien avec un jury.

RNCP34624BC03 — Administrer les relations avec les clients.

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir le client pour établir une relation personnalisée
Traiter et suivre la demande, les réclamations et/ou objections du client
Négocier en recherchant une solution favorable à chacune des parties
Mesurer la satisfaction des clientèles BtoB et BtoC
Identifier les axes d'amélioration de la qualité de la prestation touristique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas centrée sur une problématique de gestion de la relation client
- Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc considéré
- En VAE : constitution d'un dossier (portefeuille de preuves : "Livret 2") + entretien avec un jury

RNCP34624BC04 — Piloter un centre de profit.

LISTE DE COMPÉTENCES

- Administrer les finances et calculer l'ensemble des coûts de l'activité,
- Développer la rentabilité de l'unité grâce au contrôle de gestion de l'activité,
- Recruter des collaborateurs en réponse aux besoins opérationnels,
- Administrer les contrats de travail dans le respect des obligations légales,
- Manager les équipes pour optimiser le travail et atteindre les objectifs fixés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas visant à vérifier la maîtrise des mécanismes de gestion et des problématiques de management,
- Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc considéré,
- En VAE : constitution d'un dossier (portefeuille de preuves : "Livret 2") + entretien avec un jury.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

En fonction du type de structure et du cadre d'emploi, le métier de "Responsable d'activités ou d'entreprises touristiques" englobe des compétences qui couvrent le pilotage de la conception de services et produits touristiques, la commercialisation de ces mêmes services et produits, la gestion de la relation client (aussi bien en BtoB qu'en BtoC), et la gestion d'un centre de profit touristique en tant que tel.

Autant d'activités qui correspondent aux attentes du marché et confèrent aux certifiés un niveau d'employabilité renforcé.

Ainsi, le titulaire de la certification exerce son activité au sein des structures suivantes :

Dans une entreprise sous statut privé (TGE ou TPE)

Sous l'autorité de la direction générale, le titulaire de la certification exerce une fonction liée au développement de produits touristiques : conception, promotion et commercialisation, évaluation des opérations s'appuyant sur une démarche qualité (évaluation des process et suivi clientèle). Il participe au développement stratégique de l'entreprise.

Le titulaire de la certification peut exercer son activité dans des entreprises du type : tour opérateur, agence de voyage émettrice ou réceptive, organisateur de congrès et séminaires, entreprise de transport, établissement hôtelier ou autre type d'hébergement touristique (hôtellerie de plein air, résidence de tourisme, village vacances ...), parcs de loisirs, centrales de réservation de prestations touristiques, sites touristiques .

Dans une structure du secteur public et parapublic, associative

Le titulaire de la certification exerce, selon son expérience, des fonctions de responsable de promotion et de commercialisation du tourisme local et agit en tant qu'animateur de développement pour un territoire touristique déterminé, en tenant compte de la notion d'intérêt général.

Le titulaire de la certification peut exercer son activité dans des structures telles que : office de tourisme, structure intercommunale ou collectivité territoriale, centrale de réservation de prestations touristiques, structure d'hébergement de tourisme social .

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le titre «

Responsable d'activités ou d'entreprises touristiques

» conduit les certifiés à occuper les postes suivants :

- Chargé de développement touristique
- Chargé de mission tourisme
- Chargé de promotion
- Chargé de communication
- Adjoint de direction
- Responsable d'agence
- Chef de produit
- Forfaitiste/Concepteur de produits touristiques
- Responsable de production
- Responsable commercial
- Chef de projet événementiel
- Adjoint de direction établissement hôtelier ou para-hôtelier
- Adjoint de conciergerie
- Responsable d'hébergement hôtelier ou para-hôtelier
- Responsable de réception
- Responsable de résidence de tourisme
- Personnel navigant commercial
- Agent de réservation
- Chargé de clientèle
- Conseiller en voyages (affaires et sur mesure)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 449 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	9 906

Jugés difficiles à recruter	36 %
Emplois saisonniers	35 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Candidats en formation initiale : Disposer d'un niveau de formation de niveau 5 ayant abouti à l'obtention d'au moins 120 crédits ECTS.

Candidats relevant de la formation continue : Pas de prérequis en tant que tel : chaque demande fait l'objet d'une analyse des acquis personnels, professionnels, pédagogiques pour les candidats non éligibles à la VAE.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Le président du jury
- Le responsable de la ligne métier nommé par le certificateur d'après les critères opérationnels liés à l'expérience et à la connaissance des métiers faisant l'objet de la certification
- Un professionnel représentant les spécialistes du métier (collège salariés)
- Un professionnel représentant les fonctions RH (collège employeurs)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

- Le président du jury
- Le responsable de la ligne métier nommé par le certificateur d'après les critères opérationnels liés à l'expérience et à la connaissance des métiers faisant l'objet de la certification
- Un professionnel représentant les spécialistes du métier (collège salariés)
- Un professionnel représentant les fonctions RH (collège employeurs)

Base légale

Date de décision	29/05/2020
Durée de l'enregistrement	1 an
Date d'échéance de l'enregistrement	29/05/2021

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	305	1	80 %	31 %
2017	224	2	98 %	30 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35979

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ipac-france.com/formations/bachelor-tourisme>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34624/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	12
Montant total engagé	44 718 €
Coût moyen par dossier	3 727 €
Durée moyenne	723 h
Période	07/2020 – 05/2021
France compétences	50 %
France Travail	23 %
Reste à charge titulaire	17 %
Entreprise	10 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.