

# Responsable d'animation en structure d'accueil touristique et de loisirs

RNCP35267 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 5                   |
| Code(s) NSF             | 335p, 335, 334             |
| Formacode(s)            | 42623                      |
| Code(s) ROME            | G1202, G1403               |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 10/02/2021                 |
| Date d'échéance         | 20/12/2023                 |

## Certificateur(s)

CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE AVEYRON · SIRET : 13000809700011

CENTRE CONSULAIRE DE FORMATION · SIRET : 13000809700037

## Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme                                                                 | SIRET          | Habilitation                     |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE                         | 18720092800013 | Former et organiser l'évaluation |
| ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONSULAIRE BUSINESS CAMPUS AVEYRON | 90003816700038 | Former et organiser l'évaluation |
| TVGO/IFA                                                                  | 18720092800146 | Former et organiser l'évaluation |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les principales fonctions du Responsable d'animation en structure d'accueil touristique et de loisirs couvrent ainsi cinq dimensions complémentaires entre elles et caractéristiques d'une fonction managériale :

- l'élaboration et le développement des programmes et projets d'animations,
- l'organisation et la coordination de l'activité,
- le contrôle et la gestion des résultats,
- le management d'équipes souvent internationales,
- la relation clientèle et le déploiement de la qualité de service.

### ACTIVITÉS VISÉES

Manager opérationnel, le Responsable d'animation en structure d'accueil touristique et de loisirs gère la fonction d'animation sur le plan technique, commercial et humain.

Il conçoit et déploie le programme d'activités et de festivités.

A cet effet, il organise et supervise le travail de son équipe en relation avec les autres services.

Il entretient une relation étroite avec la clientèle pour laquelle il a un rôle de référent de proximité ; il recueille les

attentes et les éventuelles réclamations, favorise la résolution des problèmes et veille à la satisfaction des besoins. Il conduit l'activité d'animation en accord avec les objectifs de l'entreprise et assure un reporting auprès de sa hiérarchie directe, y compris lorsqu'elle se trouve à distance du site de vacances.

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Pour la Conception et le pilotage d'un programme quotidien d'activités ludiques sportives et culturelles :

- Planifier les activités de façon cohérente en optimisant les différents temps de création, préparation et mise en place
- Tenir compte des ressources et des contraintes de l'environnement (espace, moyens matériels et financiers, équipe) dans sa programmation
- Planifier le travail de l'équipe en tenant compte des congés et/ou indisponibilités de membre(s) de l'équipe
- Respecter les normes de sécurité relatives aux équipements sportifs et de loisirs, enfants et adultes. Appliquer les règles de fonctionnement et procédures propres au site et/ou à l'Entreprise
- Identifier les attentes des différents publics
- Traiter un ensemble d'informations et l'analyser
- Sélectionner l'information et prendre des décisions.
- Contrôler la mise en œuvre, de la qualité et de la conformité des prestations

Pour la création et la mise en scène d'événements touristiques et de loisirs

- Concevoir en collaboration avec son équipe artistique et technique les différentes étapes d'une création artistique : réflexion, création, réalisation
- Développer des concepts innovants en matière d'événements festifs, de spectacles, de divertissements
- Planifier les activités de façon cohérente en optimisant les différentes étapes
- Identifier les talents de l'équipe, en tirer le meilleur parti, les associer et les valoriser
- Elaborer et réaliser la mise en scène en coordonnant les équipes artistiques, techniques et d'animation
- Animer des réunions de travail, de débriefing et de coordination
- Respecter les normes et techniques d'installation, de sonorisation et d'éclairage
- Organiser l'accueil du public
- Sonder la satisfaction du public

Pour le management de l'équipe et des compétences :

- Favoriser l'intégration du collaborateur au sein de l'équipe
- Expliciter les objectifs et évaluer les résultats de chacun
- Identifier les déficits de compétences et accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe
- Utiliser les techniques de communication efficaces, à l'oral et à l'écrit (écrits professionnels)
- Veiller sur la qualité de l'ambiance de travail et sur le maintien de la motivation
- Recadrer les collaborateurs et faire respecter les règles de l'entreprise
- Analyser sa pratique de manager, identifier et mettre en place les ajustements nécessaires. Conduire des réunions
- Prévenir et gérer les conflits
- Informer, donner des instructions, expliquer en langue étrangère
- Conduire des entretiens individuels

Pour la gestion de la relation clientèle touristique :

- Utiliser les techniques de communication adaptées y compris en langue étrangère
- Recevoir et traiter les réclamations ; désamorcer les conflits, prévenir les litiges
- Identifier les ressources internes et externes à mobiliser pour résoudre les difficultés et problèmes
- Déployer la politique de qualité de service de l'entreprise
- Mettre en place des programmes d'arrivée et de départ
- Développer une ambiance conviviale et festive sur le site, en s'appuyant sur l'équipe
- Evaluer la satisfaction et le bien-être des vacanciers, en continu
- Organiser et animer des réunions d'information

Pour la gestion et la coordination de l'activité du service animation

- Préparer l'ouverture du site (en pré-village) et remettre en ordre à la clôture de saison (après-village)
- Contrôler et suivre la conformité des prestations de la structure hôtelière au regard du cahier des charges négocié par le Tour Operateur (TO)
- Déployer les objectifs fixés par sa hiérarchie, suivre les indicateurs
- Réassortir le matériel selon les besoins : établir des devis et procéder à des achats, localement ou en France, en fonction des procédures et du budget attribué

- Centraliser et contrôler les inventaires de la saison précédente et pour la saison écoulée
- Mobiliser les principales notions du droit du travail (temps de travail, congés,...) utiles pour la gestion de l'équipe
- Élaborer des communications professionnelles à l'écrit et à l'oral : rapports d'activités réguliers, tableau de bords de suivi des indicateurs, rapports sur les membres de l'équipe (objectifs et développement des compétences), rapports d'incidents concernant la clientèle, rapport final de saison...
- Gérer les relations fonctionnelles et humaines avec tous les services du site d'accueil comme avec les prestataires et fournisseurs externes
- Appliquer et faire appliquer les normes de sécurité des établissements recevant du public (ERP)
- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène relatives aux animations destinées aux enfants, aux activités sportives, aux jeux aquatiques
- Utiliser l'informatique (traitement de texte, tableur...) pour communiquer et rendre compte de son pilotage du service
- Rendre compte régulièrement des résultats, des incidents et des décisions prises
- Synthétiser et prioriser les informations
- Définir des actions d'amélioration de la prestation et du fonctionnement du service.

## Blocs de compétences

### RNCP35267BC01 — Conception et pilotage d'un programme quotidien d'activités ludiques sportives et culturelles

#### LISTE DE COMPÉTENCES

- Planifier les activités de façon cohérente en optimisant les différents temps de création, préparation et mise en place
- Tenir compte des ressources et des contraintes de l'environnement (espace, moyens matériels et financiers, équipe) dans sa programmation
- Planifier le travail de l'équipe en tenant compte des congés et/ou indisponibilités de membre(s) de l'équipe
- Respecter les normes de sécurité relatives aux équipements sportifs et de loisirs, enfants et adultes. Appliquer les règles de fonctionnement et procédures propres au site et/ou à l'Entreprise
- Identifier les attentes des différents publics
- Traiter un ensemble d'informations et l'analyser
- Sélectionner l'information et prendre des décisions
- Contrôler la mise en œuvre, de la qualité et de la conformité des prestations

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas :

Dossier d'organisation d'un séminaire de plusieurs jours, en ouverture de saison, en s'appuyant sur une équipe identifiée.

Élaboration du programme d'activités destiné à différents publics et des plannings de travail de l'équipe.

### RNCP35267BC02 — Création et mise en scène d'événements touristiques et de loisirs

#### LISTE DE COMPÉTENCES

- Concevoir en collaboration avec son équipe artistique et technique les différentes étapes d'une création artistique : réflexion, création, réalisation
- Développer des concepts innovants en matière d'événements festifs, de spectacles, de divertissements
- Planifier les activités de façon cohérente en optimisant les différentes étapes
- Identifier les talents de l'équipe, en tirer le meilleur parti, les associer et les valoriser
- Élaborer et réaliser la mise en scène en coordonnant les équipes artistiques, techniques et d'animation
- Animer des réunions de travail, de débriefing et de coordination
- Respecter les normes et techniques d'installation, de sonorisation et d'éclairage
- Organiser l'accueil du public
- Sonder la satisfaction du public

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Situations de travail reconstituées :

conception, organisation et mise en place des événements, en manageant une équipe pluridisciplinaire

Les événements sont proposés à un public constitué des résidents du site « The Village »

## **RNCP35267BC03 — Management de l'équipe et des compétences**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

- Favoriser l'intégration du collaborateur au sein de l'équipe
- Expliciter les objectifs et évaluer les résultats de chacun
- Identifier les déficits de compétences et accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe
- Utiliser les techniques de communication efficaces, à l'oral et à l'écrit (écrits professionnels)
- Veiller sur la qualité de l'ambiance de travail et sur le maintien de la motivation
- Recadrer les collaborateurs et faire respecter les règles de l'entreprise
- Analyser sa pratique de manager, identifier et mettre en place les ajustements nécessaires
- Conduire des réunions
- Prévenir et gérer les conflits
- Informer, donner des instructions, expliquer en langue étrangère
- Conduire des entretiens individuels

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Situations de travail reconstituées

Élaboration de rapports hebdomadaires sur les membres de l'équipe managée

Réunions de lancement de projets d'animation

Jeux de rôle en langue anglaise

Trois situations à jouer

## **RNCP35267BC04 — Gestion de la relation clientèle touristique**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

- Utiliser les techniques de communication adaptées y compris en langue étrangère
- Recevoir et traiter les réclamations ; désamorcer les conflits, prévenir les litiges
- Identifier les ressources internes et externes à mobiliser pour résoudre les difficultés et problèmes
- Identifier les ressources internes et externes à mobiliser pour résoudre les difficultés et problèmes
- Déployer la politique de qualité de service de l'entreprise
- Mettre en place des programmes d'arrivée et de départ
- Développer une ambiance conviviale et festive sur le site, en s'appuyant sur l'équipe
- Évaluer la satisfaction et le bien-être des vacanciers, en continu
- Organiser et animer des réunions d'information

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Cas pratique :

Situation face à des clients, pour certaines en anglais, recueil de demandes, réclamations

Mises en situation :

Gestion d'un groupe de vacancier (formateurs figurants) lors d'une arrivée ou d'un départ

Animation d'une réunion d'information

## **RNCP35267BC05 — Gestion et coordination de l'activité du service animation**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

- Préparer l'ouverture du site (en pré-village) et remettre en ordre à la clôture de saison (après-village)
- Contrôler et suivre la conformité des prestations de la structure hôtelière au regard du cahier des charges négocié par le TO
- Déployer les objectifs fixés par sa hiérarchie, suivre les indicateurs
- Réassortir le matériel selon les besoins : établir des devis et procéder à des achats, localement ou en France, en fonction des procédures et du budget attribué
- Centraliser et contrôler les inventaires de la saison précédente et pour la saison écoulée
- Mobiliser les principales notions du droit du travail (temps de travail, congés,...) utiles pour la gestion de l'équipe
- Élaborer des communications professionnelles à l'écrit et à l'oral : rapports d'activités réguliers, tableau de bords de suivi des indicateurs, rapports sur les membres de l'équipe (objectifs et développement des compétences), rapports d'incidents concernant la clientèle, rapport final de saison...
- Gérer les relations fonctionnelles et humaines avec tous les services du site d'accueil comme avec les prestataires et fournisseurs externes
- Appliquer et faire appliquer les normes de sécurité des ERP

- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène relatives aux animations destinées aux enfants, aux activités sportives, aux jeux aquatiques
- Utiliser l'informatique (traitement de texte, tableur...) pour communiquer et rendre compte de son pilotage du service
- Rendre compte régulièrement des résultats, des incidents et des décisions prises
- Synthétiser et prioriser les informations
- Définir des actions d'amélioration de la prestation et du fonctionnement du service

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas :

Organisation formalisée de l'ouverture de saison sur le plan logistique et humain

Définir les programmations de base d'animations, en journée et soirée

Mémoire professionnel :

Définition d'un projet d'évolution de l'animation et de l'événementiel

Analyse du mode de management de son Responsable d'Animations dans la structure du stage

## Secteur d'activité et type d'emploi

#### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tourisme et Loisirs

#### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable d'animation, Manager animation, Responsable événementiel, Chef de village

#### RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La profession n'est pas soumise à une réglementation spécifique en France mais elle peut l'être dans le pays d'exercice. L'employeur se charge alors de la mise en conformité avec les obligations locales.

Le Responsable d'animation peut superviser des animateurs dont l'activité est régie par une réglementation comme la possession du BAFA pour un animateur en club – enfants ou bien d'un titre de type BPEJPS pour les activités sportives. Si lui-même anime l'une de ces activités, il est soumis à la même réglementation.

## Marché du travail

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

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Modérée (3/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 1 830 €                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée)<br>S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)<br>V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle · tension 3/5 (Modérée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 73 702                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 42 %                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 60 %                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs<br>S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration<br>V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle                                                                        |

## Voies d'accès

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Un candidat doit pouvoir attester d'une activité en qualité d'animateur d'au moins quatre saisons touristiques, d'été ou d'hiver sans qu'elles soient forcément consécutives.

### COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

- Un professionnel du tourisme représentant les employeurs (Président)
- Un professionnel Responsable d'animation représentant des salariés,
- Un représentant de l'école " The village ",
- Un représentant de la CCI Aveyron.

## Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

|                         |                                                                                              |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prise en charge usuelle | 7 844 €                                                                                      |
| Selon la branche        | 7 844 € – 9 788 €                                                                            |
| Prise en charge         | Branches concernées                                                                          |
| 7 844 €                 | Valeur par défaut · 207 branches                                                             |
| 8 212 €                 | CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEF du golf |
| 9 788 €                 | CPNEF des organismes de tourisme, CPNEFP hôtellerie de plein air                             |
| 8 009 €                 | CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat                            |

## Base légale

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Date de décision                    | 10/02/2021 |
| Durée de l'enregistrement           | 3 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement | 20/12/2023 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2018  | 9         | 0        | 100 %            | 100 %        |
| 2017  | 15        | 0        | 100 %            | 71 %         |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP16880

### NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38516

## Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://thevillage.fr/nos-formations/titre-coach-anim/>

**Fiche officielle (France Compétences)**

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35267/>