

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

RNCP37396 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42686
Code(s) ROME	G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/08/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

154 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 146 à former et organiser l'évaluation et 8 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
AEROKONSULT	85249551400055	Former et organiser l'évaluation
AEROKONSULT	85249551400089	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800145	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800178	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800186	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800244	Former

Liste complète des 154 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37396-charge-d-accueil-touristique-et-de-loisirs/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe de l'amont d'un séjour à la fin d'un séjour. Il vend des prestations, assure la location de matériels et participe à la mise en œuvre d'événements locaux.

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille,

aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs recherche, compile et synthétise les informations touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, les sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais également par téléphone et/ou par le biais des outils de communication du web (messenger internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il s'exprime en français et dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (office de tourisme, comité départemental du tourisme, comité régional de tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

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. Le contrat saisonnier est majoritaire.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 des visiteurs en français et en anglais
 - 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 en français et en anglais
 - Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs
3. Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels
 - Participer à la promotion d'événements festifs et culturels
 - Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels
 - Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

Blocs de compétences

RNCP37396BC01 — Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 25 min

En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise de son

choix qu'il remet au jury.

Pendant 5 minutes le candidat tire au sort une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais. Dans un espace d'accueil touristique reconstitué :

Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace d'accueil.

Pendant 15 minutes, le candidat :

- accueille le visiteur juré ;
- explore la demande et les besoins du visiteur juré ;
- présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ;
- répond aux questions du visiteur juré.

Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur les compétences :

- Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 55 min

RNCP37396BC02 — Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 20 min

Le candidat tire au sort une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs.

Dans un espace de location de matériel de loisirs reconstitué :

Pendant 5 minutes, le candidat organise son espace de location et prend connaissance de la réservation de matériel de loisirs.

Pendant 15 minutes :

- Le candidat accueille un client juré pour une prestation de loisirs, il le conseille sur la pratique de l'activité en général, sur la prestation en particulier (itinéraire, timing...) et sur les consignes de sécurité
- Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire
- Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.

Entretien technique : 00 h 15 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur les compétences :

- 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

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 35 min

RNCP37396BC03 — Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels

Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min

En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs événements.

Pendant 10 minutes, le candidat présente son diaporama.

Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat sur sa présentation.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 30 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- Les stations touristiques
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les prestataires d'activités de loisirs
- Les ports de plaisance
- Les casinos
- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques
- Les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Conseiller séjour
- Hôte d'accueil et d'information
- Hôte de tourisme
- Chargé d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Intensité d'embauche, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	1 793 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (22 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 695
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	7 164 €
Selon la branche	5 670 € – 7 310 €
Prise en charge	Branches concernées
7 164 €	Valeur par défaut · 208 branches
7 310 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
7 307 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 020 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
6 750 €	CPNE de l'immobilier
5 670 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/08/2028
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	281	0	65 %	32 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31047

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31047

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

Où se former

Formations référencées	58
Organismes	31

Régions couvertes	10
Prix indicatif	280 € – 15 000 €
Durée	35 – 1330 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	25
Organismes gestionnaires (CFA)	23
Organismes formateurs	24
Régions couvertes	11
Départements couverts	16
Organismes certifiés Qualiopi	24
Formations à distance	2
Sessions	de 03/2025 à 09/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2 277
Parcours menés à terme	2 086
Taux d'achèvement	92 %
Période	09/2023 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2 606
Montant total engagé	4 462 557 €
Coût moyen par dossier	1 712 €
Durée moyenne	84 h
Période	08/2023 – 09/2026
France compétences	95 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
Entreprise	0 %
OPCO	0 %

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