PROGRAMME DE FORMATION

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, FORMAPI assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

Le pôle de formation organisera avec FORMAPI, le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCEUIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS.**

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 (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il 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'évènements locaux. Il participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'évènements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes. Il anime des ateliers et inciter le public à participer aux Animations.

CADRE RÉGLEMENTAIRE DU DIPLÔME PRÉPARÉ

Arrêté du 15 février 2023 relatif au titre professionnel « chargé d'accueil touristique et de loisirs » et publier au journal officiel de la république française (JORF)du 1er mars 2023 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles et au répertoire spécifique. Enregistrement pour cinq ans, au niveau 4, sous l'intitulé " Chargé d'accueil touristique et de loisirs " avec effet au 1er aout 2023, jusqu'au 1er aout 2028.

NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES ET CAPACITÉS PROFESSIONNELLES REQUIS

La connaissance des éléments de vocabulaire spécifique est nécessaire à l'entrée en formation.

BUTS DE LA FORMATION

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCEUIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS.** (Séances pédagogiques et démonstrations commentées).
  L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCEUIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS,** le conduire à être force de proposition dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MISES EN ŒUVRE

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en structure d'accueil (Associations sportives ou autres, collectivité territoriale, OMS, structures privées telles club de vacances, …). Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) et les actions de formation en entreprise seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

Le système pédagogique préconisé met en œuvre une formation de type multimodale. Elle comprend :

- Des temps de formation réalisés en « synchrone », en présentiel en centre de formation ou à distance via un outil de visioconférence ;
- Des temps d'autoformation asynchrones réalisés à distance via la plateforme de formation, ces temps d'autoformation sont découpés de la manière suivante :
  - Séquences d'autoformation réalisées sur la plateforme ; Elles se composent :
    - De grains de formation (contenus SCORM), composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices, de questionnaires et d'évaluations ;
    - D'activités complémentaires telles que des tests, des vidéos interactives, des devoirs … ;
  - Réalisation de travaux collaboratifs et personnels. Ces derniers peuvent s'effectuer en entreprise et/ou au domicile, …, les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation ;

Ces temps d'autoformation sont tutorés par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique. L'apprenant recevra une réponse dans les 48 heures dans le cas d'un échange asynchrone. Le temps estimé par l'équipe pédagogique pour la réalisation des travaux à distance tutorés (parcours en ligne sur la plateforme, travaux collaboratifs ou personnels) est évalué à un maximum de **00 heures** (soit **00 jours**).
Cette durée correspond à celle estimée par le dispensateur de formation et le stagiaire pour acquérir les connaissances du niveau attendu. L'apprenant est partie prenante de la formation au même titre que l'organisme de formation pour atteindre les objectifs pédagogiques et garantir le bon déroulement du scénario établi.

MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN ŒUVRE

FORMAPI est habilitée par le ministère du travail, du plein emplois et de l'insertion et sera à même de délivrer une attestation de formation au stagiaire sous réserve d'une assiduité régulière au parcours de formation proposé.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Cette formation se répartit en bloc de compétence, comme suit :

BLOC N°1 : GERER UNE RELATION CLIENTELE SUR UNE DESTINATION ET/OU UN LIEU TOURISTIQUE

C1.1 Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
C1.2 Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
C1.3 Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

BLOC N°2 : ASSISTER LA CLIENTELE SUR DES PRESTATIONS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

C2.1 Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais
C2.2 Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

BLOC N°3 : CONTRIBUER A LA MISE EN ŒUVRE D'EVENEMENT FESTIFS ET CULTURELS

C3.1 Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
C3.2 Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels
C3.3 Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

MODALITÉS DES CERTIFICATIONS

La validation des blocs de compétences composant le **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCEUIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS** se déroulera dans le cadre de la formation comme suit :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	BLOC
EPREUVE 1	**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. 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 15 minutes, le candidat : - Accueille le visiteur juré et 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** 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 :	Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le président de jury	**BC1**
EPREUVE 2	**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. 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** 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		**BC2**
EPREUVE 3	**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 évènements. Qu'il présente pendant 10 minutes Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat sur sa présentation.		**BC3**