



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de Loisirs

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	9
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	23
Glossaire du REAC .....	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	3/28



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Agent de loisirs » (arrêté du 18 Juillet 2008) présentait quatre activités-types. Sa version de 2012 est composée de trois activités types, plus conforme aux évolutions de l'emploi visé. Cette structure est également en cohérence avec les trois certifications de qualification professionnelle de la branche.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Au-delà d'un accroissement du nombre de parcs de loisirs ces dernières années, la diversité des activités proposées au sein des parcs de loisirs confirme la polyvalence de l'emploi d'agent de loisirs autour des trois activités types du titre professionnel.

### Tableau des activités

<b>Ancien TP</b> <b>AGENT DE LOISIRS</b>	<b>Nouveau TP</b> <b>Agent(e) de Loisirs</b>
PREPARER ET DISTRIBUER DES PRODUITS DE RESTAURATION LEGERE DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS	Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs
ACCUEILLIR ET INFORMER LES VISITEURS DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS	Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs
ASSURER L'ANIMATION EN ENTREPRISE DE LOISIRS	Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs
VENDRE EN BOUTIQUE AUX VISITEURS EN ENTREPRISE DE LOISIRS	

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs	1	Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.
		2	Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.
		3	Contribuer au fonctionnement d'une attraction de loisirs.
2	Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs	4	Vendre des produits en boutique aux visiteurs.
		5	Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.
3	Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs	6	Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.
		7	Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.
		8	Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	6/28

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent(e) de Loisirs

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent(e) de loisirs est une personne qui, dans le cadre de sa fonction, accompagne les clients tout au long de leurs visites. Il (elle) accueille, informe et oriente les visiteurs dans une entreprise de loisirs. Il (elle) anime un public lors des files d'attente et participe au fonctionnement des attractions. L'agent(e) de loisirs vend des produits en boutique ainsi que des produits de restauration légère durant le séjour des visiteurs.

Il (elle) exerce principalement son emploi en face à face avec le public. L'agent de loisirs travaille le plus souvent au sein d'une équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est en lien permanent avec le personnel de sécurité et les opérateurs d'attractions. Il (elle) est présent sur site dans le cadre de ses activités.

L'emploi d'agent(e) de loisirs s'exerce dans une entreprise de loisirs, ouverte au public, à vocation récréative et/ou culturelle, aménagée en espace clos et comportant des attractions de diverses natures. L'agent(e) de loisirs est souvent à l'extérieur, en station debout en présence du public, dans un environnement sonore.

Dans une structure de loisirs, la tenue vestimentaire peut être imposée. Les entreprises de loisirs peuvent être ouvertes tout au long de l'année ou de manière saisonnière. La durée de travail peut être répartie de manière égale ou inégale sur cinq ou six jours pendant la saison, y compris les week-end et jours fériés.

Il (elle) contribue à l'image de l'entreprise par son comportement, sa présentation personnelle et le respect des standards de l'entreprise. Il prend acte de la réglementation concernant la sécurité, la non discrimination et les engagements de l'entreprise en matière de développement durable.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : les parcs d'attractions et de loisirs, les sites culturels, les parcs ludo-éducatifs, les parcs animaliers, les bases de loisirs en hôtellerie de plein air.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- opérateur d'attraction, conducteur d'attractions
- employé de restauration légère
- vendeur de produits boutique
- animateur et présentateur de spectacles adaptés aux parcs de loisirs et d'attraction.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

#### Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	7/28

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs  
Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.  
Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.  
Contribuer au fonctionnement d'une attraction de loisirs.
2. Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs  
Vendre des produits en boutique aux visiteurs.  
Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.
3. Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs  
Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.  
Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.  
Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)  
Convention(s) : Convention de rattachement des parcs de loisirs  
Code(s) NSF :  
334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1205 Personnel d'attractions ou de structures de loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	8/28

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

L'agent de loisirs prend en charge le public dès son arrivée dans le but de lui faciliter son séjour. Il/elle accueille, informe, oriente les visiteurs et anime les files d'attente sur le site de loisirs.

L'agent de loisirs est en contact permanent avec les visiteurs dès leur arrivée sur le site de loisirs, il accueille le public en informant sur le lieu, les horaires. Il se positionne à des endroits stratégiques et facilite les déplacements des personnes en les orientant sur le parcours. Il répond aux demandes et adapte son comportement aux différents publics.

Il stimule les visiteurs en suscitant leur participation aux attractions et/ou spectacles. L'agent de loisirs gère et organise la file d'attente en animant et informant les visiteurs.

L'agent de loisirs embarque et débarque les visiteurs sur une attraction, aide les visiteurs à monter dans les attractions et optimise le taux de remplissage. Il peut prendre en charge le pilotage d'attractions.

L'agent de loisirs veille également à la propreté des lieux du site de loisirs.

Il maîtrise le français et son niveau d'anglais lui permet de comprendre des informations succinctes.

L'agent de loisirs est sous la responsabilité d'un agent de maîtrise. Son activité mobilise une veille constante sur la sécurité des personnes et des biens se trouvant dans l'entreprise. Il est le plus souvent debout et sa fonction nécessite de nombreux déplacements sur le site de loisirs. De plus, il peut être amené à porter un costume et à le faire vivre. Il est en relation avec l'équipe de sécurité et collabore avec les autres opérateurs.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	9/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.  
Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.  
Contribuer au fonctionnement d'une attraction de loisirs.

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	10/28

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 2**

**Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

L'agent de loisirs vend des produits boutique aux visiteurs au cours de leur séjour. Il accueille et conseille la clientèle sur le choix de produits dérivés, alimentaires. Il facture et encaisse les achats.

Il accueille la clientèle en boutique ou sur un stand en appliquant les règles de courtoisie. L'agent de loisirs apporte son conseil sur les caractéristiques même d'un produit (fabrication, prix). Il propose plusieurs articles susceptibles de correspondre au besoin du client. L'agent de loisirs procède également à l'encaissement d'un ou des articles en utilisant une caisse enregistreuse ou en opérant, le cas échéant, par procédure manuelle. Il applique les procédures de facturation classiques en fonction des différents moyens de paiement.

Il contribue à l'ouverture et fermeture de la boutique ou du stand en réceptionnant et vérifiant les produits, contribue au stockage et au réassort sur les étales. Il veille à la disposition harmonieuse du point de vente, vérifie et maintient propre les abords de la boutique, du point de vente ou du stand.

Il effectue en simultané l'ensemble de ces différentes tâches face à une affluence de visiteurs plus ou moins forte. L'agent de loisirs doit en toute circonstance adopter une posture professionnelle et une représentation de l'image de l'entreprise. Il applique les consignes de sécurité auprès des personnes et des biens.

L'activité s'effectue le plus souvent debout avec, aux heures d'affluence, des déplacements fréquents dans l'espace de vente. Il mène son activité en relation avec la clientèle et en lien avec sa hiérarchie et les collègues.

**Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	11/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Vendre des produits en boutique aux visiteurs.  
Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	12/28

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 3**

**Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

L'agent de loisirs tient un espace de restauration légère où il vend des consommations pour la clientèle touristique.

L'agent de loisirs prend les commandes de la clientèle. Il assemble des préparations chaudes ou froides en direct ou différé selon la nature du produit, il distribue la commande, facture et encaisse le règlement de la prestation. Dans l'espace de restauration, il nettoie les tables en appliquant les règles d'hygiène et de propreté et approvisionne les différents produits sur les présentoirs et banques réfrigérées.

Dans le cadre de son activité, l'agent de loisirs gère plusieurs clients à la fois. Il combine à la fois une relation commerciale et des gestes techniques liés à la production. Il travaille avec un matériel spécifique concernant l'assemblage de produits de restauration et utilise le plus souvent une caisse enregistreuse pour la facturation. L'activité de restauration légère s'exerce dans tout type de point, intérieur ou extérieur, de distribution de plats simples et de boissons : sandwicherie, restauration rapide et mobile.

L'agent de loisirs travaille souvent seul. Cependant, certains services de restauration nécessitent la présence de plusieurs agents. Cette activité nécessite d'être en station debout prolongée, avec de nombreux déplacements dans l'espace de restauration et une alternance de périodes d'affluence (coup de feu) et des périodes de moindre activité. L'agent de loisirs est amené à soulever des charges.

L'agent de loisirs est sous la responsabilité d'un agent de maîtrise. Toutefois, compte tenu de la nature de ses fonctions, en poste isolé il possède un degré d'autonomie et de décision contrôlé a posteriori par la direction. L'exercice de l'activité nécessite de respecter des normes d'hygiène et de sécurité. L'agent doit porter une tenue spécifique (calot, tablier, gants...) selon les procédures de l'entreprise.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	13/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.  
Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.  
Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	14/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des consignes de la hiérarchie et de la documentation disponible, accueillir physiquement la clientèle à l'entrée du site, y compris en anglais. En fonction du type de structure, contribuer à fluidifier les passages aux caisses en anticipant le contrôle des billets et orienter les visiteurs en indiquant le sens de la visite et la localisation des prestations à disposition du public telles que restauration, animation de spectacles et autres services. Renseigner sur les différents horaires des spectacles et manifestations et répondre également aux demandes spécifiques de la clientèle.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce en face à face permanent avec les visiteurs en affluences plus ou moins importantes. Elle requiert souvent l'utilisation des outils de communication comme les émetteur-récepteur radios et tout autre nouvel outil de communication.

**Critères de performance**

Le délai de prise en charge du visiteur en termes d'information et d'orientation correspond à la durée prévue par l'entreprise

La durée du passage en caisse correspond aux consignes données de l'entreprise

Les documents d'information sont utilisés en appui aux demandes spécifiques des visiteurs

Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances générales en géographie touristique française, européenne, internationale

Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle touristique

Connaissances générales sur les attractions

Connaissances des règles de sécurité dans l'entreprise de loisirs

Connaissances sur l'organisation d'une entreprise de loisirs

Connaissance de l'offre de son territoire

Connaissances de base en anglais (niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

Lire et se repérer sur un plan de site de loisirs

Utiliser les outils de communication

Diffuser des annonces par haut parleur

Participer à l'image de marque de son entreprise

Valoriser une information touristique

Gérer une relation client

S'adapter aux spécificités de la clientèle

Ecouter et reformuler face au client

Anticiper les besoins et les attentes des clients

Gérer des affluences de public

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	15/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de documents et de consignes spécifiques et en faisant appel à des techniques d'animation, contribuer à la promotion d'une attraction, d'un spectacle, inviter le public à participer et le faire patienter dans les files d'attente en le distrayant tout en régulant les flux à l'aide de moyen approprié tel que ganivelle, poteaux à sangle, rubans. Il informe les visiteurs sur les délais d'attente et vérifie que les conditions d'accès sont respectées.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce en face à face permanent avec les visiteurs rythmé par des affluences plus ou moins importantes. Il effectue de nombreux déplacements sur le lieu de l'attraction.

**Critères de performance**

L'attitude est conforme aux consignes de l'entreprise  
L'animation est en adéquation avec le niveau de participation du public recherché  
Les techniques d'animation prennent en compte la résolution des conflits de personne  
Les moyens et méthodes de régulation et d'optimisation de file d'attente sont conformes aux consignes de l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances sur les techniques d'animation  
Connaissances sur les procédures de sécurité

Développer une présence démonstrative  
Développer une gestuelle adaptée au message  
S'exprimer de façon compréhensible, y compris en anglais, éventuellement au micro  
Susciter l'interactivité, la participation du public  
Faire vivre son costume ou son personnage/rôle  
Réaliser son maquillage artistique

Adopter une attitude professionnelle en toute circonstance

Réguler une file d'attente

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	16/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Contribuer au fonctionnement d'une attraction de loisirs.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de consignes de sécurité et de fonctionnement de l'attraction, assister le public à embarquer dans l'attraction tout en vérifiant les conditions d'installation et de sécurité du public et le placement du public pour optimiser le remplissage de l'attraction. Oralement ou à l'aide d'émetteurs récepteurs portatifs, il informe l'opérateur d'attraction sur la régulation du trafic et des opérations de sécurité effectuées.

Dans certains cas, prendre les commandes d'une attraction et mettre en œuvre, étape par étape, le processus de fonctionnement de l'appareil, surveiller le déroulement de l'attraction et prendre des mesures de sécurité prévues lors de dysfonctionnements.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce en face à face avec le public. Il met en œuvre cette compétence dans des contextes très variés en fonction du thème et du type d'attraction. Il peut être confronté à une luminosité faible ou forte, à un environnement bruyant, chaud ou froid. L'agent de loisirs peut également être amené à travailler en hauteur et dans des endroits confinés. Les cadences liées au fonctionnement de l'attraction peuvent être soutenues.

**Critères de performance**

Les procédures de sécurité pour l'embarquement et le fonctionnement de l'attraction sont respectées  
Les messages d'information liés à la sécurité sont conformes aux consignes de l'entreprise  
Les consignes de placement du public dans l'attraction sont respectées  
L'embarquement du public dans l'attraction est réalisé dans les temps et suit les cadences programmées

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances des caractéristiques de l'attraction  
Connaissances des procédures de fonctionnement de l'attraction  
Connaissances des règles de sécurité de l'attraction  
Connaissance du règlement intérieur

Embarquer et débarquer un public dans une attraction  
Effectuer les gestes de démonstration  
Faire fonctionner une petite attraction  
Appliquer les consignes de sécurité, exercer sa vigilance et donner l'alerte

Assister les personnes en cas de difficulté  
Adopter une communication précise, brève, y compris dans le geste  
Anticiper des conflits et des réclamations

Optimiser un taux de remplissage de l'attraction

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	17/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Vendre des produits en boutique aux visiteurs.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de consigne, d'une liste de prix et d'argumentaire de vente, accueillir les clients y compris en anglais, proposer ses conseils afin de réaliser la vente et proposer des produits additionnels et services associés aux articles. Conclure la vente en procédant à son enregistrement par l'édition d'une facture manuelle ou en utilisant une caisse enregistreuse. Encaisser le montant de la vente en sélectionnant le moyen de paiement utilisé. Compléter les documents attenants à la vente telle que la feuille de caisse.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce en station debout prolongée et nécessite de nombreux déplacements sur le lieu de travail. Le travail est réalisé seul ou en équipe sous l'autorité d'un responsable hiérarchique.

**Critères de performance**

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise  
L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes  
Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement  
Les opérations de caisse sont justes  
La durée d'encaissement correspond aux consignes données par l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des caractéristiques des produits boutique  
Connaissance des fonctionnalités d'une caisse enregistreuse  
Connaissance des différents moyens de paiement  
Connaissance du dispositif de secours  
Connaissances de base en anglais (niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

Savoir argumenter une vente  
Valoriser un produit  
Détecter les besoins du client  
Encaisser un article sur caisse enregistreuse  
Facturer un produit  
Utiliser les différents modes de paiement  
Surveiller son point de vente

Faire preuve de patience et d'écoute

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	18/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de bordereau de commande, de procédure de réception et de liste de prix de vente actualisé de produit ou services, réceptionner la marchandise, contrôler la correspondance entre la livraison et le bordereau de commande, contrôler et notifier les produits défectueux et ranger la livraison dans la zone de stockage. Procéder au réassortiment des produits en rayon et en assurer l'étiquetage et contribuer à la mise en place des décors de vitrine et de l'espace de vente puis assurer son entretien.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en autonomie, seul ou en équipe sous la responsabilité et le contrôle d'un hiérarchique. L'approvisionnement du point de vente ou du stand se déroule en grande partie avant l'ouverture mais le réassort peut se faire en présence du client.

**Critères de performance**

Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
L'étiquetage des prix des produits est conforme aux consignes  
La disposition des produits sur les linéaires est conforme aux consignes de l'entreprise  
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise  
L'entretien de l'espace vente est réalisé selon les consignes de l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances des procédures de réception de marchandises  
Connaissances des caractéristiques produit  
Connaissances des principes de gestion des stocks  
Connaissances des procédures et produits de nettoyage  
Connaissances des principes d'hygiène

Nettoyer différentes surfaces et supports  
Utiliser le matériel adéquat de décartonnage, de transport  
Manipuler des charges  
Faire des contrôles fiables

Travailler de façon ordonnée et méthodique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	19/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration  
légère.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de fiches techniques préétablies, de modes opératoires et de consignes d'hygiène, assembler et accommoder diverses gammes de produits, principalement des produits alimentaires intermédiaires et des produits finis. Préparer son poste de travail, décongeler si besoin des produits, les assembler selon des modes opératoires prédéfinis et les implanter en vitrine. Les préparations alimentaires sont renouvelées au fur et à mesure des ventes.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce en permanence en station debout dans une zone de préparation dédiée où s'appliquent les règles d'hygiène.

**Critères de performance**

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes aux fiches techniques

Le nombre de préparations de produits alimentaires est en adéquation avec la fréquentation de l'espace de vente

La décoration et l'approvisionnement des vitrines de présentation sont conformes aux standards de l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des différentes gammes de produits et de leur utilisation en assemblage.

Connaissance du matériel de snaking

Connaissance des règles d'hygiène alimentaire

Connaissance des règles d'implantation en vitrine

Mettre en place un poste de production

Assembler les produits pour réaliser une préparation en se conformant à des fiches techniques ou aux consignes de la hiérarchie.

Dresser et valoriser des préparations culinaires simples.

Stocker et déstocker les produits en enceintes réfrigérées appropriées.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion du temps.

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	20/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'une offre de produit, de procédure de vente et de demande de client, traiter une commande en enregistrant préalablement celle-ci manuellement ou sur une caisse enregistreuse. Préparer les boissons chaudes ou froides, remettre en température les préparations selon les besoins et conditionner les aliments en utilisant les emballages prévus, facturer la prestation et encaisser le paiement puis distribuer la commande au client sur place ou à emporter.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce au niveau d'une banque de distribution et effectue des déplacements sur la zone de production. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique.

**Critères de performance**

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des consignes de développement durable.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux standards de l'entreprise

La prestation est facturée au prix affiché et encaissée

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance du fonctionnement d'une caisse enregistreuse

Connaissance des différents moyens et modes de paiement

Connaissance du matériel de cafétéria et snacking

Connaissance des éco-gestes en technique de nettoyage

Préparer des boissons chaudes et froides

Remettre en température des aliments

Ensacher des préparations chaudes et froides

Vérifier la commande et la préparation

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion du temps.

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	21/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 8**

**Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de bordereau et de consigne de livraison, de listing de produit et de consigne d'hygiène, réceptionner les produits, vérifier leur conformité et réaliser les opérations de stockage. Procéder à l'étiquetage des produits et vérifier les stocks afin de préparer les commandes. Vérifier les équipements, le matériel et nettoyer régulièrement son poste de fabrication ainsi que les abords des points de vente. Débarrasser les plateaux et nettoyer les tables et les chaises.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce sur l'ensemble de l'espace de restauration, seul ou en équipe, sous l'autorité et le contrôle d'un hiérarchique.

**Critères de performance**

La réception et le stockage des produits sont conformes aux consignes de l'entreprise

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le nettoyage du matériel et des équipements est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

La propreté de l'espace de restauration est conforme aux consignes de l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des produits et des procédures de nettoyage

Connaissance des produits alimentaires et des aspects de conformité (DLC, DLUO)...

Appliquer les protocoles de nettoyage des zones de production et de distribution

Utiliser les équipements adéquats selon le type de nettoyage à réaliser

Vérifier les livraisons de produits

Organiser le stockage des produits

Organiser l'espace restauration et la disposition des tables et chaises

Entretien des outils et appareils de son secteur

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion du temps.

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	22/28

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans un contexte lié au tourisme reposant sur un principe de servuction, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisés en fonction de chaque client. Etablir une relation qui permet si besoin de rassurer un client et de gérer positivement une relation conflictuelle avec celui-ci. Asseoir une posture de service standardisée au travers des normes établies par l'entreprise pour chaque client dans le respect des règles de la Responsabilité Sociale et Professionnelle, de la réglementation concernant la non discrimination.

#### **Critères de performance**

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise  
L'agent d'accueil se rend disponible face à toutes les situations  
L'image de marque de l'entreprise est valorisée  
Les réponses aux demandes client sont bien accueillies et approuvées  
Les situations de conflit sont prises en compte

### **Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens ainsi que les règles d'hygiène et santé, veiller en permanence à respecter et faire respecter, avec le comportement adéquat, les consignes et dispositifs mis en place dans l'entreprise.

#### **Critères de performance**

Les règles de sécurité sont appliquées  
Les précautions nécessaires sont prises avant la mise en œuvre d'une action  
Les gestes et postures sont adaptés à la tâche à réaliser  
La tenue professionnelle est adaptée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	23/28



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	25/28

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	TP-00400	REAC	05	21/10/2013	31/01/2013	26/28

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

