



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent de loisirs

Niveau V

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	1/38

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi	33
Glossaire du REAC	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version de 2013 du Titre Professionnel de niveau V « Agent(e) de loisirs » présentait trois activités. La version 2017 reste inchangée sur la structuration des activités. L'activité « Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs » devient « Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs ». Elle fusionne deux compétences pour être en cohérence avec l'activité « Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs ».

L'activité « Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs » devient « Accompagner un public sur un site de loisirs » et l'activité « Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs » reste inchangée.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'emploi d'agent de loisirs a été analysé à l'aide de sources documentaires (études, rapport, entretiens auprès des professionnels de parcs d'attractions, de l'hôtellerie de plein air, des multiplexes de cinéma et des plaines de jeux couvertes ...). Des offres d'emploi et des statistiques emplois formation ont été également analysées.

L'emploi d'agent de loisirs est un emploi qui évolue principalement dans le secteur des parcs de loisirs et autres structures touristiques (hôtellerie de plein air, base de loisirs), mais s'ouvre de plus en plus sur un marché plus large du loisir de proximité, tel que les plaines de jeux couvertes, les multiplexes de cinéma au sein des zones urbaines.

Ces structures voient leur fréquentation française et étrangère s'accroître régulièrement depuis plusieurs années. Cet accroissement est lié à un attrait de la clientèle vers du loisir dans des espaces qui proposent une offre de service large et diversifiée comprenant des distractions, des animations événementielles, de la vente de produits en boutique et des produits de restauration légère. Les trois activités du titre professionnel restent pertinentes par rapport au bassin d'emploi initial et se justifient par rapport aux nouveaux marchés du loisir (multiplexes de cinéma, plaines de jeux couvertes et parcs Ludo éducatif).

D'autre part, le numérique investit depuis quelques années ces différentes structures avec l'apparition d'applications mobiles et des objets connectés dédiés aux parcs modifiant certaines pratiques au sein des services boutique et restauration légère. La clientèle réserve ou achète des produits boutique et/ou une offre de restauration via des applications. L'agent de loisirs mobilise des outils numériques dans le cadre de ces nouvelles tendances de consommation.

Les entreprises développent des démarches d'éco-responsabilité, de prise en compte du handicap et de la non-discrimination ce qui renforcent chez l'agent de loisir des pratiques professionnelles autour du non gaspillage, des éco gestes et une posture et des conseils responsable auprès de la clientèle.

L'agent de loisirs, dans le cadre de son emploi, intègre ces nouveautés au sein de ses compétences techniques et transversales.

Liste des activités

Ancien TP : Agent de loisirs

Activités :

- Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs
- Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs
- Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	5/38

Nouveau TP : Agent de loisirs

Activités :

- Accompagner un public sur un site de loisirs
- Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs
- Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	6/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accompagner un public sur un site de loisirs	1	Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs
		2	Promouvoir des attractions, spectacles, animations et événements auprès d'un public
		3	Contribuer au bon déroulement des attractions, spectacles, animations et événements
2	Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs	4	Contribuer à la gestion des points de vente
		5	Vendre des produits boutique
3	Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs	6	Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère
		7	Vendre une gamme de produits en restauration légère

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	8/38

FICHE EMPLOI TYPE

Agent de loisirs

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'agent de loisirs est une personne qui accompagne les clients tout au long de leurs visites. Il accueille, informe et oriente les visiteurs dans une entreprise de loisirs. Il prend en charge un public lors des files d'attente et participe au fonctionnement des attractions, spectacles ou animations événementielles. L'agent de loisirs vend des produits boutique (produits souvenir, produits culturels, confiserie...) ainsi que des produits de restauration légère durant le séjour des visiteurs.

Il exerce principalement son emploi en présence du public. L'agent de loisirs travaille le plus souvent au sein d'une équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il est en lien permanent avec le personnel de sécurité et les opérateurs d'attractions. Son emploi s'exerce sur le site de loisirs sans déplacements à l'extérieur.

L'emploi d'agent de loisirs s'exerce dans une entreprise de loisirs, ouverte au public, à vocation ludique et/ou culturelle, comportant des attractions, spectacles ou animations événementielles de diverses natures. L'agent de loisirs est en station debout en présence du public, dans un environnement sonore. Il s'exprime en français, dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECRL).

Dans une structure de loisirs, une tenue vestimentaire spécifique 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, y compris les week-ends et jours fériés.

L'agent de loisirs contribue à l'image de l'entreprise par son comportement, sa présentation personnelle et le respect des standards de l'entreprise. Il se conforme à 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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les parcs d'attractions
- les parcs à thèmes
- les parcs de loisirs
- les parcs aquatiques
- les parcs ludo-éducatifs
- les plaines de jeux couvertes
- les parcs animaliers
- les jardins botaniques
- les bases de loisirs
- les multiplexes de cinéma

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- opérateur d'attraction, conducteur d'attractions
- employé de parcs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	9/38

- employé de restauration légère
- vendeur de produits boutique
- vendeur cinéma
- animateur et présentateur de spectacles adaptés aux parcs de loisirs, d'attractions et à thème.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Accompagner un public sur un site de loisirs

Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs

Promouvoir des attractions, spectacles, animations et événements auprès d'un public

Contribuer au bon déroulement des attractions, spectacles, animations et événements

2. Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs

Contribuer à la gestion des points de vente

Vendre des produits boutique

3. Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs

Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère

Vendre une gamme de produits en restauration légère

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

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

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs

Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Code APE de la NAF 55

55.30Z Terrains de camping et parcs pour caravane ou véhicules de loisirs

Code APE de la NAF 93

9329Z Autres activités récréatives et de loisirs

9321Z Activités des parcs d'attractions et parcs à thèmes

Code APE de la NAF 91

9103Z Gestion des sites et monuments historiques et des attractions touristiques similaires

9104Z Gestion des jardins botaniques et zoologiques et des réserves naturelles

Code APE de la NAF 59

5914Z Projection de films cinématographiques

Code(s) NSF :

334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	10/38

Fiche(s) Rome de rattachement

G1205 Personnel d'attractions ou de structures de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	11/38

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Accompagner un public sur 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 sa visite. Il accueille, informe, oriente les visiteurs et fait participer les visiteurs aux attractions, spectacles ou animations événementielles 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, y compris en anglais 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, spectacles ou animations événementiels. L'agent de loisirs gère et organise la file d'attente en distrayant et informant les visiteurs.

L'agent de loisirs invite les visiteurs à prendre place dans une attraction, spectacle et optimise le taux de remplissage. Il peut prendre en charge le pilotage d'attractions. Il veille au bon fonctionnement de la prestation.

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 et de délivrer des informations basiques.

L'agent de loisirs est sous l'autorité d'un responsable hiérarchique. Son activité mobilise une veille constante sur la sécurité des personnes et des biens se trouvant sur le site. 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 une tenue vestimentaire spécifique voire un costume. Il est en relation avec l'équipe de sécurité et collabore au sein d'un collectif.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs
Promouvoir des attractions, spectacles, animations et événements auprès d'un public
Contribuer au bon déroulement des attractions, spectacles, animations et événements

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	13/38

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Participer à l'activité boutique sur un site 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 visite. Il accueille et conseille la clientèle sur le choix de produits dérivés, alimentaires et confiserie. Il facture et encaisse les achats.

Il accueille la clientèle en boutique ou sur un stand en appliquant les règles de savoir vivre. L'agent de loisirs apporte son conseil y compris en anglais sur les caractéristiques mêmes 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 émettant une facture numérique et parfois 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 propres 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 dense. L'agent de loisirs doit en toute circonstance adopter une posture professionnelle et une démarche éco responsable. Il applique les consignes d'hygiène et 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

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer à la gestion des points de vente
Vendre des produits boutique

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	15/38

FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

Participer à l'activité restauration légère sur un site 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 simultanément. 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. Il gère une caisse pendant son service et facture le plus souvent à l'aide d'un terminal numérique. L'activité de restauration légère s'exerce dans tout type de point, intérieur ou extérieur, de distribution de produits de cafétéria et de restauration légère.

L'agent de loisirs travaille souvent seul. Cependant, certains services de restauration nécessitent la présence de collègues. Cette activité nécessite d'être en station debout prolongée, avec de nombreux déplacements dans la zone 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 l'autorité d'un responsable hiérarchique. Toutefois, compte tenu de la nature de ses fonctions, en poste isolé il possède un degré d'autonomie et de décision contrôlés 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

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère
Vendre une gamme de produits en restauration légère

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	17/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures d'accueil, de la documentation disponible et/ou des outils d'information numériques, accueillir physiquement la clientèle à l'entrée du site, y compris en anglais. Selon le type d'entreprise, contribuer à fluidifier les passages aux caisses en anticipant le contrôle des billets et des conditions d'accès. Orienter le public en indiquant le sens de la visite, l'offre des prestations, l'optimisation des parcours et les temps d'attentes. Renseigner la clientèle quelle que soit la demande à l'entrée afin de satisfaire les visiteurs.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie ou en équipe, en présence du client, sur le lieu d'accueil d'un site touristique ou de loisirs.

Critères de performance

La durée du passage en caisse correspond aux consignes données par l'entreprise
La gestion des flux de public est anticipée en fonction de l'affluence
La tenue vestimentaire est conforme aux standards de l'entreprise
L'accueil est conforme aux procédures de l'entreprise
Les informations et orientations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Positionner des poteaux guide fil à sangle
Gérer et contrôler la billetterie manuelle et électronique
Lire et se repérer sur un plan de site de loisirs
Informar des conditions d'accès sécuritaires
Proposer des parcours optimisés
Utiliser les outils de communication numérique mobiles
Valoriser une information loisir et touristique

Gérer une relation de groupe ou de public
Gérer une relation client
Gérer une relation jeune public
S'adapter aux spécificités de la clientèle
Ecouter et reformuler face au client

Anticiper les besoins et les attentes de tout type de clientèle
Adopter une attitude professionnelle en toute circonstance

Gérer des affluences de public

Connaissances générales sur les entreprises et les établissements institutionnels liés au secteur du loisir et du tourisme
Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle touristique
Connaissances sur les caractéristiques d'une clientèle enfants et personnes âgées
Connaissances générales sur l'offre de prestation des entreprises de loisirs locales, nationales et européennes
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité dans une entreprise de loisirs
Connaissances sur l'organisation d'une entreprise de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	19/38

Connaissance de l'offre de son territoire

Connaissances de base en anglais (vocabulaire, syntaxe, grammaire en lien avec niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	20/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Promouvoir des attractions, spectacles, animations et événements auprès d'un public

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur l'offre et la programmation du site, promouvoir les différentes prestations, inviter le public à participer aux attractions, spectacles, animations et événements ponctuels et répondre à leurs demandes y compris en anglais. Faire patienter les visiteurs en les distrayant à l'aide de techniques d'animation ou éventuellement à l'aide d'une tenue spécifique. Surveiller et vérifier les conditions d'accès sécuritaire aux attractions.

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

La compétence s'exerce en présence des visiteurs. Cette compétence est rythmée par des affluences plus ou moins importantes. Il effectue de nombreux déplacements sur le site de loisirs.

Critères de performance

L'attitude est conforme aux consignes de l'entreprise
Chaque animation et événement ponctuel fait l'objet d'une annonce participative
Les techniques d'animation employées permettent de distraire le public
Les techniques d'animation prennent en compte les besoins des visiteurs
Les techniques de communication prennent en compte la résolution des conflits de personnes
Les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées dans les files d'attente

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Etablir une présence démonstrative
Adopter 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
Prévenir les secours et donner les premiers soins (brevet de secourisme du travail SST)

Adopter une attitude professionnelle en toute circonstance
Adopter un comportement enthousiaste
Adopter une attitude exigeante en matière d'hygiène et de sécurité

Connaissances sur les techniques d'animation
Connaissances sur les règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle touristique
Connaissances sur les caractéristiques d'une clientèle enfants et personnes âgées
Connaissances sur les techniques de communication et gestion de conflit
Connaissances de base en anglais (vocabulaire, syntaxe, grammaire en lien avec le niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	21/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer au bon déroulement des attractions, spectacles, animations et évènements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes de sécurité, inviter le public à prendre place dans l'attraction, le spectacle ou l'animation tout en vérifiant les conditions de placement, d'installation et de sécurité du public. Optimiser le remplissage. Veiller au bon déroulement de la prestation. Prendre congé du public en fonction des cadences et/ou des programmations. En cas de dysfonctionnement, prendre les mesures d'hygiène et de sécurité nécessaires en fonction du type d'attraction, spectacle et/ou animation.

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

La compétence s'exerce en autonomie ou en équipe en présence des visiteurs. Elle s'opère dans des environnements différents et spécifiques. L'agent de loisirs peut être confronté à une luminosité faible ou forte, à un environnement bruyant, chaud ou froid. Il peut également être amené à travailler en hauteur et dans des endroits confinés. Les cadences liées aux différentes prestations peuvent être soutenues.

Critères de performance

Les messages d'information liés à la sécurité sont conformes aux consignes de l'entreprise et à la législation en vigueur

La prise en charge des visiteurs dans l'attraction, spectacle et animation est réalisée dans les temps et suit les cadences programmées

Les procédures d'installation et de sécurité sont mises en œuvre systématiquement

Les mesures d'hygiène et sécurité sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Embarquer et débarquer un public dans une attraction

Placer un public dans un spectacle et animation

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

S'exprimer de façon compréhensible, y compris en anglais, éventuellement au micro

Anticiper des conflits et des réclamations

Prévenir les secours et donner les premiers soins (brevet de secourisme du travail SST)

Adopter une attitude professionnelle en toute circonstance

Adopter une attitude exigeante en matière d'hygiène et de sécurité

Optimiser un taux de remplissage de l'attraction

Gérer les mouvements de foule

Connaissances des caractéristiques des attractions, spectacles et animations

Connaissances des procédures de fonctionnement des attractions, spectacles et animations

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité des attractions, spectacles et animations

Connaissance du règlement intérieur

Connaissances sur les caractéristiques d'une clientèle spécifique (enfants, personnes âgées, public handicapé)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	23/38

Connaissances de base en anglais (vocabulaire technique, syntaxe, grammaire en lien avec le niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	24/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Contribuer à la gestion des points de vente

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de documents (bon de commande, bordereaux, liste de prix de vente actualisée), et de procédures réceptionner, déconditionner et contrôler la marchandise, émettre des réserves si nécessaire. Ranger la livraison dans la zone de stockage en respectant les règles d'hygiène et les principes de rotation des produits. Actualiser informatiquement ou manuellement la gestion du stock et procéder au réassort des produits en rayon tout en assurant l'étiquetage. Contribuer à la mise en place des décors de vitrine et la mise en valeur des produits et services. Assurer un entretien régulier de l'espace de vente.

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

Cette compétence s'exerce en station debout prolongée et nécessite l'usage de postures de manutention. Elle s'exerce en autonomie ou en équipe sous la responsabilité et le contrôle d'un hiérarchique. L'approvisionnement du point de vente 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

Les stocks et les rotations de produits assurent une continuité de l'offre

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Manipuler des charges

Faire des contrôles fiables

Renseigner des documents relatifs à la réception

Utiliser des documents relatifs à la gestion des stocks

Manipuler des outils relatifs au déconditionnement

Mobiliser des éco gestes dans sa pratique

Nettoyer différentes surfaces et supports

Mettre en valeur des produits et services

Prévenir les secours et donner les premiers soins (brevet de secourisme du travail SST)

Adopter une posture en matière d'hygiène et de sécurité

Travailler de façon ordonnée et méthodique

Connaissances des différents documents liés à la commande et livraison

Connaissances des procédures de réception de marchandises

Connaissances des postures liées au port de charges lourdes

Connaissances des caractéristiques techniques des produits

Connaissances de la réglementation commerciale

Connaissances d'un logiciel de vente et de stocks

Connaissances des principes de gestion des stocks

Connaissances des procédures et produits de nettoyage

Connaissances des règles d'hygiène

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	25/38

Connaissance du dispositif de secours
Connaissances des éco gestes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	26/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Vendre des produits boutique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de consignes, d'une liste de prix et d'argumentaire de vente, accueillir les clients y compris en anglais, proposer des conseils, des services et des produits complémentaires à la vente. Conclure la vente et encaisser la prestation en éditant une facture numérique ou manuelle.

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

La compétence s'exerce en station debout prolongée en présence du client et nécessite de nombreux déplacements sur le lieu de travail. Le travail est réalisé en autonomie 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 ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Accueillir le ou les clients
Détecter les besoins du client
Valoriser un produit ou service
Savoir argumenter une vente
Encaisser un article sur logiciel de vente
Facturer un produit ou un service
Utiliser les différents modes de paiement
Gérer un fonds de caisse et une caisse
Surveiller son point de vente
Maintenir un lieu propre et esthétique

Connaissances des techniques d'accueil
Connaissance des typologies client, des comportements et des motivations d'achat des clients
Connaissance des caractéristiques des produits et services boutique
Connaissance des fonctionnalités d'un logiciel de facturation
Connaissance des différents moyens de paiement
Connaissances des rabais, remises, ristournes
Connaissances de la réglementation commerciale
Connaissances des politiques de fidélisation et de promotions des ventes
Connaissances de base en anglais lié au technique de vente produits boutique (niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	27/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de documents (bordereaux, bons de commande et liste de prix actualisée) et de procédures de livraison, réceptionner, déconditionner et contrôler les produits. Ranger la livraison dans les zones de stockage appropriées en respectant les règles d'hygiène, le principe dit « de la marche en avant » et la rotation des stocks. Préparer son poste de travail dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Assembler et accommoder diverses gammes de produits alimentaires intermédiaires en suivant des fiches techniques.

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

Cette compétence s'exerce en station debout prolongée avec le port de charge. Elle s'exerce en autonomie ou en équipe sous la responsabilité et le contrôle d'un hiérarchique. L'approvisionnement du point de vente se déroule en grande partie avant l'ouverture, mais le réassort peut se faire en présence du client. Cette compétence s'exerce dans un cadre réglementaire lié à des normes d'hygiène et de sécurité et s'organise autour du principe dit « de la marche en avant ».

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

La réception et le stockage des produits sont conformes aux consignes de l'entreprise et assurent une continuité de l'offre

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes au principe dit « de la marche en avant » et aux fiches techniques

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

Les préparations alimentaires sont renouvelées au fur et à mesure des ventes.

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Manipuler des charges

Réaliser des contrôles de marchandises

Renseigner des documents relatifs à la réception

Utiliser des outils et documents relatifs à la gestion des stocks

Manipuler des outils relatifs au déconditionnement

Mobiliser des éco gestes dans sa pratique

Mettre en place un poste de production dans le respect des règles d'hygiène et méthodes de production

Stocker et déstocker les produits alimentaires en enceintes réfrigérées appropriées.

Assembler les produits alimentaires pour réaliser une préparation

Dresser et valoriser des préparations culinaires simples.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire

Appliquer les protocoles de nettoyage des zones de production

Prévenir les secours et donner les premiers soins (brevet de secourisme du travail SST)

Organiser le stockage des produits

Gérer la production alimentaire par rapport à la fluctuation des ventes

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	29/38

Travailler en équipe

Connaissances des différents documents liés à la commande et livraison
Connaissances des procédures de réception de marchandises
Connaissances des postures liées au port de charges lourdes
Connaissance des différentes gammes de produits alimentaires et de leur utilisation en assemblage.
Connaissance du matériel de snacking
Connaissance des règles et méthodes d'hygiène alimentaire en restauration
Connaissances des gammes et étiquetage des produits alimentaires
Connaissances des principes de gestion des stocks
Connaissance des produits et des procédures de nettoyage

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	30/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Vendre une gamme de produits en restauration légère

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre de restauration légère et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, mettre en vitrine des produits alimentaires, des boissons et des confiseries en valorisant l'offre de vente. En fonction des demandes client, traiter une commande ou pré commande en proposant les formules ou menus adaptés y compris en anglais. Encaisser la prestation en éditant une facture numérique ou manuelle. Distribuer la commande au client sur place ou à emporter en veillant à maintenir un environnement propre.

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

La compétence s'exerce en station debout prolongée sur une zone de distribution et occasionne des déplacements fréquents entre la zone de production et de distribution. L'agent de loisirs travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. La tenue vestimentaire est adaptée aux conditions et réglementations d'hygiène et de sécurité.

Critères de performance

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

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

Les Eco gestes et le tri sélectif sont mis en œuvre dans la distribution

Les formules, offres de promotions et de fidélisation sont systématiquement proposés à la vente

Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Approvisionner les différents linéaires

Mettre en valeur la présentation des produits en vitrine

Accueillir le ou les clients

Proposer la gamme de produits

Préparer des boissons chaudes et froides

Remettre en température des aliments

Ensacher des préparations chaudes et froides à emporter ou sur place

Vérifier la commande et la préparation

Enregistrer, facturer et encaisser une commande

Débarrasser les plateaux et nettoyer les tables et les chaises

Nettoyer régulièrement son poste de distribution

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

Gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Adapter l'offre de restauration légère par rapport à la fluctuation des ventes

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP

Travailler en équipe

Connaissance du matériel de cafétéria et de « snacking »

Connaissances des règles d'approvisionnement et de valorisation des produits en vitrine

Connaissance des éco-gestes en technique de nettoyage

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité

Connaissances des allergènes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	31/38

Connaissances des politiques de fidélisation et de promotions des ventes
Connaissance de la réglementation des débits de boissons
Connaissance des fonctionnalités d'un logiciel de facturation
Connaissance des différents moyens de paiement
Connaissances de base en anglais lié aux techniques de vente produits restauration légère (niveau A2 dans le CECRL du cadre européen)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	32/38

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte lié au tourisme et au loisir reposant sur un principe de production de service optimisé, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisé 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.

Critères de performance

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise
L'agent de loisir 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 environnement touristique et de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens, veiller en permanence à respecter et faire respecter, avec le comportement adéquat, les consignes et dispositifs mis en place dans l'entreprise et prévenir les secours et donner les premiers soins.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et 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 vestimentaire portée est adaptée

Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation concernant la non-discrimination, le handicap et dans le respect du développement durable, valoriser une offre de service par des actions Eco responsables. Favoriser les relations entre personnes dans une approche de Responsabilité Sociale et Professionnelle.

Critères de performance

Les gestes et postures sont adaptés à un public ayant un handicap
Le comportement prend en compte la non-discrimination
Les Eco gestes sont mobilisés dans l'activité touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	33/38

Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique, naviguer sur internet à la recherche d'information touristique et de loisir, communiquer, produire et diffuser de l'information à l'aide des réseaux sociaux en veillant aux données numériques client et entreprise.

Critères de performance

Les mots clés et options de recherche sont utilisés dans le cadre d'une recherche d'information sur un navigateur

Les paramétrages sont activés et les mises à jour de compte sont effectuées et actualisées si besoin

L'e-réputation des clients et de l'entreprise est préservée dans le cadre d'une communication ou diffusion digitale et dans le respect du droit des libertés individuelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	34/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	35/38

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AL	REAC	TP-00400	06	02/02/2018	30/01/2018	36/38

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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

