



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Accompagnateur(trice) de Tourisme

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	1/28

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.....	6
Fiche emploi type	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	13
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	23
Glossaire technique.....	24
Glossaire du REAC	25

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

L'intitulé du titre professionnel « technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement » évolue vers l'intitulé de « accompagnateur (trice) de tourisme » afin d'apporter une meilleure lisibilité de cet emploi centré sur l'activité de l'accompagnement.

Le titre professionnel comprend deux activités. La première activité est centrée sur la conception et la promotion d'un circuit, excursion. La deuxième activité est orientée vers le guidage d'un groupe de visiteurs. Ces deux activités se justifient par l'évolution de l'offre excursion à la journée dans différentes structures touristiques depuis la loi de modernisation des services touristiques de 2009 et sur les thématiques fortement identifiées environnement.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Concernant la première activité, les modifications portent sur l'extension du rôle de conseil vers de la promotion et conseil. Cette activité est complétée par la partie conception ou aide à la conception d'une visite et son programme.

La deuxième activité est axée sur l'accompagnement et les techniques d'animation attenantes dans le respect de la réglementation.

L'emploi se dote de nouvelles pratiques liées à la mise en place de politique RSE (responsabilité sociétale en entreprise) et également à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et communication (Smartphone, tablette numérique, applications dédiée, réalité augmentée).

Liste des activités

Nouveau TP : Accompagnateur(trice) de Tourisme

Activités :

- Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique
- Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique	1	Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept
		2	Concevoir des fiches commentaire d'une prestation d'accompagnement
		3	Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement
2	Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique	4	Encadrer un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique
		5	Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	6/28

FICHE EMPLOI TYPE

Accompagnateur(trice) de Tourisme

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

L'accompagnateur (trice) de tourisme accueille et prend en charge un groupe de touristes en excursion ou lors d'un circuit touristique.

Il (elle) conçoit la prestation d'accompagnement et/ou participe à sa conception. Il (elle) étudie la demande ou la prestation déjà établie sur catalogue et élabore un programme technique et des fiches commentaires. Afin d'assurer le bon déroulement de la prestation d'accompagnement, il (elle) identifie les prestataires, prend contact avec eux et convient du contenu de leur offre de service. L'accompagnateur (trice) présente les caractéristiques des voyages, excursions, balades et visites aux participants et en assure la promotion. Il (elle) accompagne les groupes de visiteurs en veillant à la sécurité et au confort des personnes. Il (elle) anime des sorties culturelles et informe les participants des coutumes d'un pays ou d'une région. Il (elle) met en valeur les sites, la gastronomie et l'artisanat local des endroits visités.

L'accompagnateur (trice) de tourisme utilise l'anglais au niveau B2 du CECR. Une seconde langue étrangère et des notions d'une langue régionale peuvent être requises dans certains contextes.

Il (elle) travaille sous la responsabilité d'un directeur de structure touristique. Lors de l'accompagnement, il (elle) exerce ses activités seul(e), lors de la préparation de la prestation, il (elle) peut travailler en équipe.

L'accompagnateur (trice) est en contact avec sa hiérarchie, avec les prestataires et le groupe de touristes.

L'accompagnateur (trice) de tourisme travaille en tant que salarié avec des contrats de courte durée ou de saisonnier, ou en qualité d'auto entrepreneur. Il (elle) exerce son emploi pour le compte d'une agence de voyage, d'un autocariste, d'un office de tourisme, dans des structures types villages vacances ou dans l'hôtellerie de plein air.

Les horaires de travail sont irréguliers et soumis aux contraintes des organisations logistiques des prestations. Il (elle) est amené(e) à effectuer de nombreux déplacements sur des courtes et longues distances et sur des durées variables.

Les missions de l'accompagnateur (trice) varient en fonction des conditions d'exercice.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Tour operator
- Autocariste
- Institutionnel du tourisme
- Structure touristique
- Village vacances
- Hôtellerie de plein air
- Les sociétés d'organisation d'événementiels

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Accompagnateur (trice) d'excursions
- Accompagnateur (trice) de voyages
- Accompagnateur (trice) d'activités culturelles ou sportives
- Accompagnateur (trice) tourisme ou écotourisme
- Accompagnateur patrimoine

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	7/28

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Cette activité s'exerce au cours des visites. Dans les musées nationaux et les monuments historiques, il y a l'obligation de posséder la carte professionnelle de guide-conférencier national.

(Articles R221-11 et suivants du code du tourisme, décret n°2011-930 relatif aux personnes qualifiées, arrêté du 09 novembre 2011 relative aux compétences requises, arrêté du 7 mars 2012 relatif à la délivrance de la carte guide-conférencier national).

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique
Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept
Concevoir des fiches commentaire d'une prestation d'accompagnement
Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement
2. Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique
Encadrer un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique
Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique

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

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective nationale IDCC 1710 (brochure N° 3061) Agences de voyages et de tourisme : personnels, guides accompagnateurs et accompagnateurs – avenant du 26 Mars – catégorie B
Convention collective nationale IDCC 1316 (brochure N°3151) Tourisme social et familial – **Avenant n° 33 du 14 mai 1998** – animateur qualifié Niveau B

Convention collective nationale IDCC 1909 (brochure N°3175) Office de tourisme – Accord du 10 décembre 2001 – Agent de maîtrise et technicien

Convention collective nationale IDCC 1631 (brochure N°3271) Hôtellerie de plein air et terrain de camping
avenant N° 23 du 16 juin 2009– 2e échelon : agent de maîtrise expérimenté

Code(s) NSF :

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

Fiche(s) Rome de rattachement

G1201 Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	8/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique

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

L'accompagnateur de tourisme élabore ou contribue à l'élaboration d'une prestation d'accompagnement et en assure sa promotion auprès du public.

Il étudie les lieux touristiques et identifie les informations pratiques à fournir aux visiteurs lors de la prestation. Il prépare les fiches guidage, se renseigne sur les moyens de transports, les hébergements et les formalités administratives nécessaires. Il prépare les pochettes voyage avec l'ensemble de la documentation nécessaire pour chaque participant. L'accompagnateur organise l'ensemble de la logistique associée à la prestation. Il anticipe toutes les étapes du circuit, avec les aléas possibles et les solutions à envisager. Il rédige des fiches commentaires du parcours et des lieux à visiter. Il informe, conseille le public ou les participants sur le contenu de la prestation et les organisations logistiques. Dans ce cadre, il utilise Internet, des revues professionnelles spécialisées ainsi que toutes autres sources d'information utiles à l'élaboration de la prestation.

Cette activité s'exerce dans le cadre de la préparation d'un voyage pour le compte d'une agence de voyage ou d'un tour opérateur, ou lors de la préparation d'une excursion, balade ou visite présentée par une structure touristique.

Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il exerce en structure lors de la promotion de la prestation et à son domicile lors de la conception des ressources en utilisant les moyens de communication à distance.

Lors de la conception de la prestation d'accompagnement, il intègre la politique de responsabilité sociétale de la structure qu'il représente en appliquant leurs chartes relatives au développement durable, à la non-discrimination et au handicap

L'accompagnateur est en contact avec l'ensemble des prestataires de service du circuit ou de l'excursion.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept

Concevoir des fiches commentaire d'une prestation d'accompagnement

Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique

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

L'accompagnateur de tourisme encadre le groupe de visiteurs et anticipe toutes les étapes en termes de logistique.

Il veille en permanence à la sécurité et au confort des visiteurs. Il compte régulièrement le groupe et informe les visiteurs sur le déroulé de la prestation. L'accompagnateur rappelle les consignes de sécurité à adopter. Il commente le parcours et certains lieux et valorise la culture locale et le territoire. Il tient compte des attentes de la clientèle et sélectionne les informations et ses commentaires en fonction de leurs intérêts.

Il se réfère en permanence à son programme technique. Il utilise ses fiches commentaires pour renseigner le groupe de visiteurs et des applications mobiles pouvant ajouter une plus-value aux commentaires.

Les horaires de travail sont flexibles et en lien avec l'organisation logistique de la prestation. Le lieu d'exercice varie en fonction de la destination de la prestation.

Lors de l'accompagnement des visiteurs sur les lieux touristiques, il intègre la politique de responsabilité sociétale de la structure qu'il représente en appliquant leurs chartes relatives au développement durable, à la non-discrimination et au handicap.

L'accompagnateur est en contact avec les prestataires externes afin de coordonner la logistique et veiller à la bonne exécution du contrat.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Cette compétence s'exerce au cours des visites. Dans les musées nationaux et les monuments historiques, il y a l'obligation de posséder la carte professionnelle de guide-conférencier national.

(Articles R221-11 et suivants du code du tourisme, décret n°2011-930 relatif aux personnes qualifiées, arrêté du 09 novembre 2011 relative aux compétences requises, arrêté du 7 mars 2012 relatif à la délivrance de la carte guide-conférencier national).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Encadrer un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique

Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	11/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre catalogue, sur demande spécifique d'un client ou d'une structure touristique, concevoir une visite touristique afin de fournir une prestation conforme aux attentes du client. Recueillir les informations sur la durée, le nombre de participants et les spécificités du groupe. Localiser les destinations et repérer leurs attraits touristiques. Etablir le programme technique de la prestation et découper les activités par tranches horaires. Choisir l'ensemble des prestataires inclus dans la prestation et effectuer les réservations ou s'assurer de leur confirmation.

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

Cette compétence s'exerce dans un bureau équipé d'un ordinateur avec accès à internet, une imprimante, un fax et un téléphone ou en repérage sur les lieux. L'accompagnateur travaille seul ou en collaboration avec la hiérarchie pour recueillir l'ensemble des informations à étudier et approfondir dans le cadre de ses fonctions.

Critères de performance

Les spécificités du groupe sont prises en compte dans la conception de la visite
Le format de la prestation d'accompagnement est conforme au catalogue ou à la demande
Les destinations choisies ont un attrait touristique pour le client
Le programme technique comporte l'ensemble des éléments nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement
Le programme du circuit ou l'excursion est équilibré et optimisé dans le temps et la distance
Les réservations sont effectuées et/ou confirmées

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

Répondre au mieux aux attentes de la clientèle
Rechercher, repérer et inventorier les offres et activités touristiques d'un territoire via Internet ou autre sources et médias
Exploiter les guides et documents touristiques
Sélectionner les prestataires sur des critères environnementaux et sociaux
Prendre contact avec des prestataires et négocier les aspects logistiques
Lire des cartes routières et topographiques
Définir un itinéraire géographique
Réaliser un itinéraire programme horokilométré et un tableau synoptique

Réaliser la cotation de la prestation
Utiliser les outils numériques et bureautiques pour concevoir un parcours renseigné
Identifier les dangers potentiels

Connaissances générales des destinations et sites touristiques de France et à l'étranger
Connaissances générales en géographie, histoire, culture, art et architecture
Connaissances générales sur les thématiques loisirs tourisme (littoral, montagne, urbain)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	13/28

Connaissances de l'offre touristique locale, de ses ressources naturelles (faune et flore) et des enjeux économiques, socio-culturels et environnementaux associés

Connaissance des typologies de prestations, des labels touristiques et des chartes qualité y compris celles liées à l'écotourisme

Connaissance de base sur la réglementation des transports liés au tourisme

Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	14/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Concevoir des fiches commentaire d'une prestation d'accompagnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de sources fiables repérées sur Internet, ou à partir de revues et ouvrages spécialisés voire d'informations recueillies en local, sélectionner des informations correspondant aux attentes de la clientèle. Rédiger, y compris en anglais, sous forme de fiches les commentaires du parcours et des sites visités afin de transmettre des informations fiables au moment voulu. Concevoir des supports d'information, y compris en anglais à destination du groupe.

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

Cette compétence s'exerce dans un bureau équipé d'un ordinateur avec accès à internet, une imprimante, un fax et un téléphone ou repérage direct sur les lieux.

Critères de performance

Les sources d'information sélectionnées sont fiables et conformes au concept du circuit
Le contenu des commentaires correspond aux attentes de la clientèle francophone et anglophone
La quantité d'information proposée est en adéquation avec la notoriété du lieu
Les supports de fiches sont adaptés et opérationnels face aux circonstances liées à l'environnement.

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

Sélectionner des sources d'information fiables
Identifier les informations pertinentes en lien avec la prestation
Identifier les informations pertinentes par rapport à une clientèle
Dimensionner la quantité d'informations en fonction de la durée de la visite
Rédiger des fiches commentaires à son usage personnel, de manière à favoriser la mémorisation des contenus
Concevoir des supports de communication adaptés aux besoins des clients
Utiliser l'outil bureautique
Editer les fiches sur des supports adaptés

Adapter son langage et son vocabulaire à la clientèle
Utiliser les techniques de narration et d'évocation (tels que : story telling, théâtralisation, enquête, jeux)

Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap)
Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais
Connaissance des logiciels de bureautique et de traitement d'image
Connaissances des sites d'information touristiques institutionnels et professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	15/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports d'information standards fournis par la structure touristique ou des supports réalisés préalablement, conseiller, y compris en anglais, un groupe de touristes sur le contenu de la prestation et l'organisation de l'accompagnement. Présenter la destination, développer un argumentaire commercial, expliciter les étapes du circuit ou de l'excursion afin de susciter l'intérêt des participants et d'apporter des réponses adaptées aux questions des participants.

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

Cette compétence s'exerce face au groupe, dans une salle de réunion dans le cadre de la commercialisation du produit, dans d'autres espaces ou pendant les transports lors de la prestation d'accompagnement. En fonction du lieu, l'accompagnateur peut utiliser un microphone.

Critères de performance

Les informations transmises aux personnes sont complètes, fiables et précises
Les informations sont compréhensibles par tous y compris en anglais
La présentation de l'offre est conforme aux standards qualités de l'entreprise
Des réponses circonstanciées sont fournies aux questions des participants

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

Réaliser un diaporama, un document audiovisuel ou multimédia à l'aide d'un logiciel adapté
Animer une réunion d'information touristique en présentant la prestation

Prendre la parole en public, y compris en anglais
Présenter un programme de manière attractive en valorisant ses points forts
Lever les craintes et les appréhensions exprimées par la clientèle.

Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap)
Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais
Connaissance des techniques de communication orale et d'animation de réunion
Connaissances des règles de sécurité et sûreté des personnes et des biens

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	17/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Encadrer un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des caractéristiques des visiteurs et du lieu touristique, veiller constamment sur le groupe et rappeler régulièrement les règles de conduite et les consignes de sécurité, y compris en anglais. Compter le nombre de participants à des moments clés. S'assurer du bon déroulement de la prestation contractualisée avec les différents prestataires, tels que restaurateurs, hôteliers, prestataires culturels ou sportifs et guides locaux. Aménager le programme initial en fonction des aléas et des contraintes de l'environnement. Réguler les comportements des visiteurs et intervenir en cas de besoin en appliquant les mesures prescrites.

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

Cette compétence s'exerce tout au long de la prestation d'accompagnement, en présence du groupe de visiteurs.

Critères de performance

L'accompagnement prend en compte les spécificités et besoins de la clientèle.
Le déroulement de l'ensemble des prestations est conforme aux attentes et au programme contractualisé.
Les informations relatives à la logistique et au contexte local sont fournies régulièrement.
Des solutions alternatives sont proposées en cas d'aléa.
Les vérifications d'usage sont régulièrement faites aux points clé du programme.

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

Appliquer les techniques de guidage et d'accompagnement
Préserver les intérêts de l'entreprise (appliquer les procédures)
Gérer des situations d'urgence (sécurité des biens et des personnes)

Adapter le programme sans délais en fonction des aléas et des contraintes de l'environnement
Veiller au bon déroulement du programme et des prestations contractualisées

Adapter son mode de communication en fonction des publics visés
Prendre la parole en public avec un microphone, y compris en anglais
Utiliser les techniques de médiation interpersonnelle et de gestion de conflits
Adopter un comportement positif constant
Créer et maintenir une cohésion de groupe

Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap)
Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais
Connaissance des techniques de guidage, d'accompagnement et d'animation de groupe
Connaissance de la réglementation du tourisme et des transports
Connaissance de base en gestion et dynamique de groupe
Connaissance des règles de sécurité et sûreté des personnes et des biens

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	19/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de répondre aux attentes des visiteurs, à partir de fiches commentées et d'outils mobiles numériques, présenter, y compris en anglais, des particularités géographiques, historiques et culturelles du ou des lieux visités. Utiliser des techniques de guidage, d'animations telles que la théâtralisation, le jeu ou le storytelling et les applications mobiles comme la réalité augmentée ou le géocaching pour donner du corps et de l'originalité à la narration des différents lieux.

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

Cette compétence s'exerce au cours des visites. Dans les musées nationaux et les monuments historiques, il y a l'obligation de posséder la carte professionnelle de guide-conférencier national.

Critères de performance

Les techniques du guidage et d'animation sont mises en œuvre lors d'une présentation
Les outils numériques mobiles utilisés sont adaptés à la typologie de clientèle
Une interaction a lieu entre le public et l'accompagnateur
Les interventions sont conformes à la réglementation en vigueur concernant les musées labellisés, les monuments classés ou inscrits et les secteurs sauvegardés
Les commentaires sont adaptés à la clientèle francophone et anglophone

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

Présenter un document papier, multimédia ou audiovisuel
Appliquer des techniques de médiation culturelle et d'interprétation, y compris si besoin sous forme ludique
Utiliser des solutions techniques numériques et mobiles

Prendre la parole en public avec un microphone, y compris en anglais
Communiquer de façon adaptée en fonction des publics visés

Connaissances générales des destinations et sites touristiques de France et internationaux
Connaissances générales en géographie, histoire, culture, art et architecture.
Connaissances générales sur les thématiques loisirs tourisme (littoral, montagne, urbain)
Connaissances de l'offre touristique locale, de ses ressources naturelles (faune et flore) et des enjeux économiques, socio-culturels et environnementaux associés
Connaissance des typologies de prestations, des labels touristiques et des chartes qualité y compris celles liées à l'écotourisme
Connaissance de base sur la réglementation du tourisme
Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap)
Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais
Connaissance des techniques de médiation culturelle et interprétation
Connaissances des solutions mobiles et applications numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	21/28

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 de tourisme reposant sur un principe de servuction, 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 dans le respect des règles de la responsabilité sociétale de l'entreprise, de la réglementation concernant la non discrimination.

Critères de performance

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise
L'accompagnateur se rend disponible face à toutes les situations
L'image de marque de l'entreprise est valorisée
Les réponses aux demandes client sont conformes
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

A partir des consignes de l'entreprise, agir constamment dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens et des règles d'hygiène et santé. Anticiper les risques et dangers et en informer le public dans un langage adapté. Mettre en œuvre des comportements et des attitudes favorisant le respect et la compréhension des règles par les publics et s'imposer si nécessaire afin d'assurer un déroulement en sécurité des prestations.

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 aux circonstances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	23/28

Glossaire technique

Geocaching

Le géocaching (ou geocaching) est un loisir mondial qui consiste à utiliser le système de positionnement par satellites (GPS, GLONASS) pour rechercher ou dissimuler une boîte appelée « cache » ou « géocache ». Une géocache est habituellement constituée d'un petit contenant étanche et résistant comprenant un journal des visites, un stylo et un ou plusieurs « trésors », généralement des bibelots sans valeur.

Réalité augmentée

La réalité augmentée désigne les systèmes informatiques qui rendent possible la superposition d'un modèle virtuel 3D ou 2D à la perception que nous avons naturellement de la réalité et ceci en temps réel. Elle désigne les différentes méthodes qui permettent d'incruster de façon réaliste des objets virtuels dans une séquence d'images

Storytelling

Le storytelling est une méthode utilisée en communication basée sur une structure narrative du discours qui s'apparente à celle des contes, des récits. Littéralement : Raconter une histoire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	24/28

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
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AT	REAC	TP-01322	01	21/11/2018	25/11/2013	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 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."

