

TECHNICIEN(NE) D'ACCUEIL TOURISTIQUE, OPTION ACCOMPAGNEMENT

Le titre professionnel de : **TECHNICIEN(NE) D'ACCUEIL TOURISTIQUE, OPTION ACCOMPAGNEMENT¹** niveau IV (code NSF : 334 t) se compose de deux activités type, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Le (la) technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement assure le bon déroulement de prestations touristiques (séjour, visite ou circuit) afin qu'elles correspondent au cahier des charges du contrat et aux attentes de la clientèle. Il (elle) procède à l'accueil initial des clients et veille à ce que les attentes des clients soient satisfaites lors de la réalisation de la prestation. Le (la) technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement prépare le guidage de la visite ou du circuit et accompagne les clients en prenant en charge toutes les relations avec les intervenants concourant à la mise en œuvre du circuit ou de la visite ; il (elle) apporte des informations de nature culturelle relatives aux lieux visités, en appoint - le cas échéant - des commentaires fournis par les guides spécialisés. Cet emploi nécessite le sens de l'organisation, une

disponibilité à l'égard des demandes des clients et de la réactivité face aux aléas. Il (elle) dispose d'une large autonomie dans l'exercice de son activité. Les réactions exprimées par la clientèle contribuent à l'évaluation de son activité. Le (la) technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement est fréquemment conduit(e) à accompagner des circuits à l'étranger. Il (elle) s'adresse aux clients étrangers dans un anglais de base. Le (la) technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement peut également utiliser une autre langue étrangère dans un vocabulaire simple. Les contrats sont souvent saisonniers et peuvent être conclus par rotation avec plusieurs employeurs. Les horaires de travail pendant la saison touristique sont adaptés aux prestations à rendre aux clients.

■ CCP - CONSEILLER LES VISITEURS EN SEJOUR DANS UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

- Organiser et animer les prestations d'accueil des clients individuels et des groupes
- Apporter le conseil attendu par les clients en appliquant la démarche qualité de l'entreprise
- Effectuer des ventes de prestations additionnelles en réalisant des opérations de réservation, d'encaissement et d'émission de bons échanges, pour une clientèle d'individuels ou de groupes

■ CCP - ACCOMPAGNER ET GUIDER UN GROUPE DE VISITEURS SUR UN SITE OU LORS D'UN CIRCUIT TOURISTIQUE

- Préparer un guidage de visite, le cas échéant en anglais ou dans une autre langue étrangère, en fonction du programme et du type de clientèle
- Encadrer un groupe de visiteurs français et/ou étrangers lors d'un circuit touristique ou d'une visite de site

code TP 00405 référence du titre : **TECHNICIEN(NE) D'ACCUEIL TOURISTIQUE, OPTION ACCOMPAGNEMENT¹**

Information source : référentiel du titre : TAT-AC

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 5 mai 2004 (JO modificatif au 27/05/2009)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 43411 - Accompagnateur(trice) tourisme

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 02 août 2002 (JO du 06 août 2002)

- décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 (JO du 28 avril 2002)

- arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006)

- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 06 juin 2006

- arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008)