

PROGRAMME DE FORMATION

Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs - CATL

- Titre professionnel CATL de niveau 4 (BAC), inscrit au RNCP
- Code RNCP : 37396
- Code NFS : 334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
- Code ROME : G1101
- Code titre : TP-01348
- Date d'enregistrement : 23/03/2023
- Date d'échéance de l'enregistrement : 01/08/2028

Publics visés

Toute personne souhaitant se former aux métiers du tourisme et des loisirs.

Prérequis & Conditions d'admission

- BAC ou équivalent
- Entretien individuel

Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs » (CATL). Titre de niveau IV, inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

À l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable de :

1. Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

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

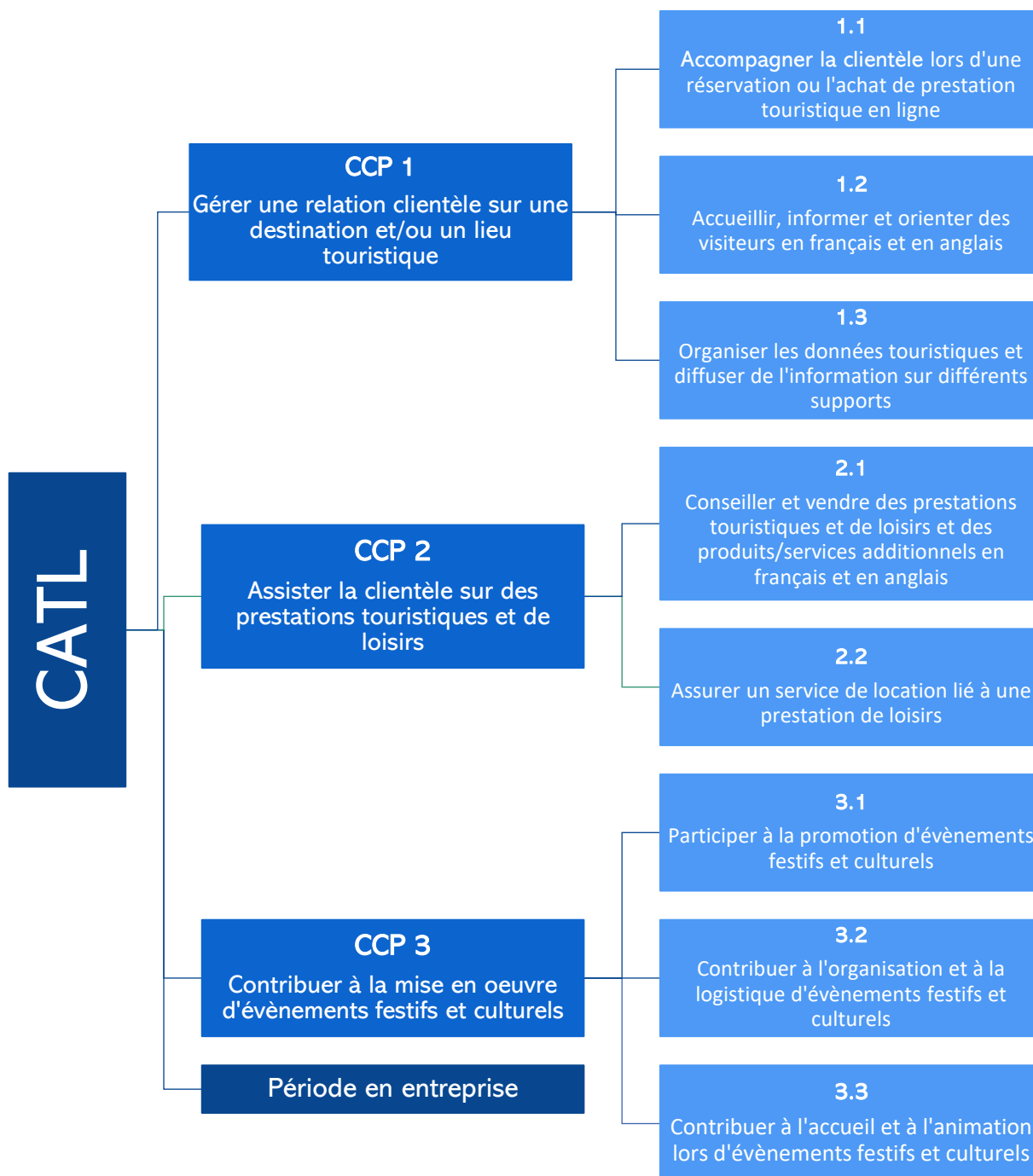
2. Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

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

3. Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

- Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

Contenu et programme de la formation



Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée totale indicative de la formation : **214 heures sur 8 mois**

- La formation est organisée en alternance

Taille du groupe maximale prévue : **12 apprenants**

Les horaires journaliers :

- Du lundi au vendredi : 08h30-12h30 / 13h30-16h30

Lieu de la formation :

- Au centre de formation, 1499 Avenue de la Houille Blanche, 73000 Chambéry
- Tél : 04.79.69.99.22
- Mail : a.toussaints@pantheragroupe.fr
- Site Internet : www.panthera.info/formation/

Financement : Selon dossier (CPF / Alternance)

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

Au terme de votre formation, vous occuperez des fonctions d'assistant de chef d'entreprise, de Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille, aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais également par téléphone et/ou par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (office de tourisme, comité départemental du tourisme, comité régional de tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe. Le contrat saisonnier est majoritaire.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- Les stations touristiques
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les prestataires d'activités de loisirs
- Les ports de plaisance
- Les casinos
- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques
- Les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location
- Conseiller séjour

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

- Méthode Expositive : 40%,
- Méthode Active : manipulation 30%, ; mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

- Séances en présentiel en salle de formation
- Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques
- Exercices individuels et en sous-groupes (études de cas...)

Supports pédagogiques

- Vidéoprojecteur
- Ordinateurs portables
- Plateforme pédagogique
- Tableaux pédagogiques
- Paperboard
- Tableaux blancs
- Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

Évaluation en cours formation

➤ Outils d'évaluation

Le responsable pédagogique de l'action rédige des évaluations sur chacun des items. Ces évaluations sont réalisées à chaque fin de modules. Ces évaluations sont proposées sous forme de :

- QCM ou QCU
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires à la fin de la formation.

Examens finaux

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC CATL)

Ces évaluations interviennent en fin de formation par le passage du Titre Professionnel Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs.

L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel CATL.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle
- b) Du dossier professionnel et des annexes éventuelles
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation
- d) D'un entretien avec le jury

Modalités d'évaluation et organisation des épreuves :

MODALITÉS	DURÉE	DÉTAILS
Mise en situation professionnelle	00 h 45 min	Sous l'observation du jury, le candidat agence et prépare pendant 10 minutes un point accueil-information avec des éléments d'information préalablement sélectionnés en lien avec une entreprise et une destination touristique de son choix. Le candidat tire au sort deux scénarii composés de situation(s) représentative(s) de l'emploi. Pendant 5 minutes le candidat et le jury se préparent à la mise en situation des scénarii. Le premier scénario est lié à un accueil suivi d'information et d'orientation. Pendant 15 minutes, le candidat accueille, informe et oriente un ou des clients en français, il répond également à un appel téléphonique en anglais. Le deuxième scénario est lié à une vente standard proposant une prestation de découverte associée à de la location de matériel de loisirs. Pendant 15 minutes, le candidat conseille un ou plusieurs clients sur une prestation touristique et de loisir et assure un service de location en lien avec la prestation.
Entretien technique	00 h 45 min	Entretien sur les choix opérés lors de la mise en situation professionnelle et sur les compétences
Questionnement à partir de production(s)	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare un diaporama de six diapositives au minimum. Il y décrit sa participation à un ou plusieurs évènements festifs et culturels, en faisant obligatoirement référence : -à sa participation à

		la promotion d'un évènement, -à sa contribution à l'organisation et la logistique d'un évènement, -à sa contribution à l'animation d'un évènement. La présentation intègre des documents visuels, tels que des vidéos, photos, affiches, bandes sonores, réalisés par le candidat. Le candidat commente pendant 10 minutes sa présentation devant le jury. Ensuite, le jury le questionne sur la mise en œuvre des compétences de l'activité.
Entretien final	00 h 15 min	Entretien sur le dossier professionnel

Modalités d'évaluations finales

Les compétences sont évaluées par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Un dossier de synthèse de pratique professionnelle
- Les résultats des évaluations en contrôle continu
- Un entretien final

Accessibilité

Soucieux d'ouvrir nos formations à tout étudiant et de nous adapter à toutes les formes de handicap, notre réseau centre de formation s'engage à :

- L'accessibilité de toutes les personnes en situation de handicap.
- La création de dispositifs adaptés.
- La nomination d'un référent Handicap pour mieux accompagner nos apprenants en amont, pendant et après la formation.

Poursuite d'études

Si vous ne souhaitez pas vous lancer sur le marché du travail une fois diplômé du TP CATL vous pouvez vous orienter vers :

- BTS Tourisme
- BAC + 2 dans les domaines du tourisme ou du tertiaire.

Liens utiles

➤ Fiche France Compétences :

[RNCP37396 - TP - Chargé d'accueil touristique et de loisirs - France Compétences \(francecompetences.fr\)](http://francecompetences.fr)