

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Chargé d'accueil touristique et de loisirs

RNCP37396 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs (RNCP37396, niveau 4) en couvrant les trois blocs de compétences du référentiel : relation clientèle sur une destination, assistance sur les prestations et la location de loisirs, contribution aux évènements festifs et culturels. Construit autour d'un fil rouge professionnel continu, il alterne vidéos courtes, études de cas, mises en situation en français et en anglais et QCM pour préparer concrètement les apprenants aux épreuves de certification.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Chargé d'accueil touristique et de loisirs
Code	RNCP37396
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	01/08/2028

Le métier et les compétences visées

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accompagne le visiteur avant, pendant et à la fin de son séjour. Il accueille, explore la demande, informe et conseille en français et en anglais, sur place, par téléphone ou via les outils numériques. Il aide à la réservation en ligne, vend des prestations (hébergement, transport, visites, billetterie, assurances) et des produits boutique. Il assure la location de matériels de loisirs : contrat, consignes de sécurité, ajustement et maintenance simple. Il collecte et diffuse l'information touristique sur des supports physiques et numériques, et participe à la promotion, à la logistique et à l'animation d'évènements festifs et culturels, en tenant compte des besoins de chaque public, y compris les personnes en situation de handicap.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers de l'accueil touristique et des loisirs
- Salariés saisonniers du tourisme souhaitant faire reconnaître et certifier leurs compétences
- Personnes en reconversion professionnelle issues de la vente, de l'accueil ou de la relation client
- Jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans un office de tourisme, un site de loisirs ou un village vacances
- Agents d'accueil en poste (gares, musées, campings, ports de plaisance) visant une montée en compétences

Prérequis

- Maîtriser le français à l'oral et à l'écrit dans un contexte de relation client
- Disposer de bases en anglais permettant de progresser vers le niveau B1 du CECRL visé par le titre
- Utiliser les outils numériques courants (navigation web, messagerie, smartphone) et disposer d'un accès internet
- Être disposé à travailler en station debout prolongée, en horaires variables (soirées, week-ends, jours fériés) et au rythme des saisons

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir, informer et orienter des visiteurs individuels ou en groupe en français et en anglais, en face à face, par téléphone et à distance
- Explorer la demande d'un visiteur et lui proposer une réponse adaptée à ses besoins, attentes et contraintes, y compris en situation de handicap
- Accompagner un client dans la réservation ou l'achat en ligne d'une prestation touristique en toute sécurité
- Collecter, vérifier, organiser et diffuser l'information touristique sur des supports physiques et numériques
- Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs ainsi que des produits et services additionnels en français et en anglais
- Assurer un service de location de matériel de loisirs : contrat, consignes de sécurité, ajustement du matériel et maintenance simple
- Participer à la promotion d'un évènement festif ou culturel sur différents canaux de communication
- Contribuer à l'organisation, à la logistique, à l'accueil du public et à l'animation d'un évènement
- Présenter et analyser sa participation à des évènements à l'aide d'un support de présentation structuré

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Office de Tourisme Intercommunal du Val d'Orvane

LM

Léa Moreau

Chargée d'accueil touristique et de loisirs, recrutée en contrat saisonnier puis reconduite à l'année

Office de tourisme intercommunal gérant un bureau d'information, une base de loisirs nautiques et vélo, une boutique de produits locaux et un festival d'été

Le Val d'Orvane est une destination rurale fictive organisée autour d'une rivière, d'un lac aménagé, de villages de caractère et d'un réseau de voies vertes. Son office de tourisme intercommunal accueille une clientèle variée : familles, randonneurs, cyclotouristes, groupes scolaires, clientèle britannique et néerlandaise, personnes en situation de handicap. Il gère aussi la base de loisirs de la Plage des Saules (location de vélos, kayaks et paddles), une boutique de produits du terroir et le festival « Les Estivales de l'Orvane ». Léa Moreau arrive en avril pour la saison. Sous la responsabilité de Karim Belhadj, responsable accueil, elle découvre la destination, prend en charge le comptoir, l'accueil téléphonique et les messages en ligne, puis est affectée à la base de loisirs avant de rejoindre l'équipe du festival.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Léa dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Léa s'approprie la destination et ses acteurs, accueille et oriente les visiteurs en français et en anglais au comptoir, au téléphone et en ligne, aide les clients à réserver sur le site de l'office, met à jour la base d'informations touristiques et réorganise l'espace d'accueil et la borne numérique.
2. Bloc 2 : affectée à la boutique puis à la base de loisirs de la Plage des Saules, Léa conseille et vend des prestations et produits additionnels, gère les réservations de vélos et de kayaks, rédige les contrats de location, explique les itinéraires et les consignes de sécurité et assure l'entretien courant du matériel.
3. Bloc 3 : intégrée à l'équipe des Estivales de l'Orvane, Léa participe à la promotion du festival, à sa logistique et à l'installation du point information, accueille et oriente le public, anime un atelier familles, puis réalise le bilan de son expérience sous forme de diaporama.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP37396BC01 · Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique		**220 h**
1	Le métier de chargé d'accueil et l'écosystème touristique	22 h
2	Connaître et présenter une destination touristique	22 h
3	Accueillir physiquement et explorer la demande du visiteur	22 h
4	Accueillir à distance : téléphone, messagerie, chat et réseaux sociaux	22 h
5	Anglais professionnel : accueillir et orienter un visiteur	22 h
6	Anglais professionnel : informer au téléphone et à l'écrit	22 h
7	Accueillir les publics spécifiques et garantir l'accessibilité	22 h
8	Accompagner la réservation et l'achat de prestations en ligne	22 h
9	Collecter, vérifier et organiser les données touristiques	22 h
10	Diffuser l'information sur supports physiques et numériques	22 h
RNCP37396BC02 · Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs		**176 h**
11	Connaître les prestations touristiques et de loisirs à vendre	22 h
12	Techniques de conseil et de vente en face à face	22 h
13	Vente additionnelle, boutique et encaissement	22 h
14	Anglais professionnel : conseiller et vendre	22 h
15	Satisfaction client, réclamations et fidélisation	22 h
16	Organiser un service de location de matériel de loisirs	22 h
17	Conseiller sur l'activité, équiper le client et transmettre les consignes de sécurité	22 h
18	Préparer et entretenir le matériel de location	22 h
RNCP37396BC03 · Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels		**154 h**
19	Les évènements festifs et culturels sur un territoire	22 h
20	Promouvoir un évènement sur supports imprimés et numériques	22 h
21	Promouvoir un évènement sur les réseaux sociaux	22 h
22	Contribuer à l'organisation et à la logistique d'un évènement	22 h
23	Accueillir, informer et orienter le public pendant l'évènement	22 h
24	Animer un atelier et inciter le public à participer	22 h
25	Analyser et présenter sa participation à des évènements	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP37396BC01 · 220 h

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

Cours 1 · Le métier de chargé d'accueil et l'écosystème touristique

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle du chargé d'accueil touristique et de loisirs dans les différentes structures du secteur
- Identifier les acteurs institutionnels et professionnels du tourisme et leurs missions

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et étude de cas : schéma commenté des acteurs touristiques d'une destination

CONTENUS

- Missions, activités et conditions d'exercice du chargé d'accueil touristique et de loisirs
- Les acteurs institutionnels : office de tourisme, comité départemental et comité régional du tourisme
- Les professionnels partenaires : hébergeurs, transporteurs, prestataires de loisirs, sites culturels
- Les clientèles touristiques : touristes, excursionnistes, résidents et habitants
- Saisonnalité, contrats saisonniers et organisation du travail en équipe
- Posture professionnelle, tenue, savoir-être et gestion de la fatigue en station debout

Fil rouge · Lors de sa première journée, Léa doit réaliser pour Karim Belhadj la cartographie des partenaires de l'office du Val d'Orvane et expliquer à un vacancier la différence entre l'office de tourisme et le comité départemental.

Cours 2 · Connaître et présenter une destination touristique

22 h

OBJECTIFS

- Analyser l'offre touristique d'une destination et en identifier les points forts
- Présenter une destination de manière structurée à l'aide de cartes et de supports

ÉVALUATION FORMATIVE

Production écrite corrigée : fiche de présentation d'une destination et proposition d'itinéraire

CONTENUS

- Les composantes d'une destination : patrimoine naturel, culturel, gastronomique et événementiel
- Lire et utiliser une carte touristique, un plan de ville et une carte de randonnée
- Construire des itinéraires et des suggestions de séjour selon la durée et le profil du visiteur
- Recueillir l'information auprès des prestataires et sur le terrain (éductours, visites de découverte)
- Mettre en valeur les spécificités locales et les labels de qualité de la destination
- Préparer un dossier d'information sur une destination et une entreprise touristique

Fil rouge · Léa construit trois suggestions de séjour sur le Val d'Orvane (une journée, un week-end, une semaine) pour enrichir le comptoir avant l'ouverture de la saison.

Cours 3 · Accueillir physiquement et explorer la demande du visiteur

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les techniques d'accueil physique d'un visiteur individuel ou d'un groupe
- Explorer la demande explicite et implicite du visiteur pour proposer une réponse adaptée

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée avec grille d'observation et QCM sur les étapes de l'accueil

CONTENUS

- Les étapes de l'accueil : prise de contact, écoute, reformulation, réponse, prise de congé
- Communication verbale et non verbale au comptoir
- Techniques de questionnement et identification des besoins, attentes et contraintes
- Accueillir un groupe et gérer plusieurs visiteurs simultanément en période d'affluence
- Orienter un visiteur vers un prestataire, un site ou un service adapté
- Gérer les situations délicates : visiteur mécontent, attente, information indisponible
- Agencer et entretenir un espace d'accueil fonctionnel et attractif

Fil rouge · Un samedi d'affluence, Léa reçoit au comptoir une famille avec deux enfants qui cherche une activité de plein air pour l'après-midi alors que la météo annonce des orages.

Cours 4 · Accueillir à distance : téléphone, messagerie, chat et réseaux sociaux

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une demande d'information par téléphone en respectant les règles de l'accueil téléphonique
- Répondre par écrit aux demandes reçues par messagerie, chat, forum et réseaux sociaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle téléphonique enregistré et production écrite de réponses à des messages clients

CONTENUS

- Les règles de l'accueil téléphonique : décroché, présentation, mise en attente, transfert
- Gérer un appel pendant un accueil physique en cours
- Rédiger une réponse par courriel claire, complète et personnalisée
- Répondre sur un chat ou une messagerie instantanée : réactivité et ton adapté
- Répondre aux avis et commentaires publics sur les réseaux sociaux et les plateformes d'avis
- Assurer la traçabilité des demandes et le suivi des réponses

Fil rouge · Pendant qu'elle renseigne un couple au comptoir, Léa reçoit un appel d'un randonneur cherchant un hébergement pour le soir même, puis doit répondre à un avis négatif publié sur la page de l'office.

Cours 5 · Anglais professionnel : accueillir et orienter un visiteur

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir un visiteur anglophone et explorer sa demande au niveau B1 du CECRL
- Donner des indications d'orientation et des informations pratiques en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de compréhension orale, QCM de vocabulaire et dialogue simulé enregistré

CONTENUS

- Formules d'accueil, de politesse et de prise de congé en anglais
- Questionner le visiteur sur ses besoins, ses dates, son budget et ses contraintes
- Indiquer un itinéraire, des distances et des horaires en anglais
- Présenter les sites, activités et services de la destination en anglais
- Vocabulaire de l'accessibilité, de la météo, des transports et de la sécurité
- Repères interculturels pour accueillir les clientèles étrangères

Fil rouge · Léa accueille un couple de cyclotouristes britanniques qui souhaite rejoindre le village voisin par la voie verte et connaître les possibilités de restauration sur le parcours.

Cours 6 · Anglais professionnel : informer au téléphone et à l'écrit

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une demande d'information téléphonique en anglais
- Rédiger des réponses écrites simples et correctes en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'appel en anglais avec grille d'évaluation et rédaction corrigée d'un courriel

CONTENUS

- Accueil téléphonique en anglais : décrocher, faire épeler, reformuler, confirmer
- Comprendre une demande orale malgré les accents et le bruit ambiant
- Donner des informations chiffrées en anglais : prix, horaires, dates, numéros
- Rédiger un courriel de réponse ou de confirmation en anglais
- Répondre à un message ou à un avis en anglais sur les réseaux sociaux
- Présenter une offre touristique à l'oral de façon structurée et convaincante

Fil rouge · Un touriste néerlandais appelle l'office en anglais pour connaître les horaires du marché nocturne et les modalités de stationnement pour un camping-car ; Léa doit ensuite lui confirmer les informations par courriel.

Cours 7 · Accueillir les publics spécifiques et garantir l'accessibilité

22 h

OBJECTIFS

- Adapter l'accueil et l'information aux différents publics, notamment aux personnes en situation de handicap
- Vérifier et communiquer l'accessibilité d'une prestation ou d'un site

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec production d'un programme adapté et QCM sur l'accessibilité

CONTENUS

- Les différents types de handicap et leurs besoins en matière d'accueil
- Les principes de l'accessibilité et les dispositifs de labellisation existants
- Vérifier l'accessibilité d'un hébergement, d'un site ou d'une activité auprès du prestataire
- Adapter sa communication : langage clair, supports adaptés, posture
- Accueillir des familles, des seniors, des groupes scolaires et des clientèles étrangères
- Recenser l'offre accessible de la destination

Fil rouge · Une visiteuse en fauteuil roulant demande à Léa quelles activités du Val d'Orvane lui sont accessibles ; Léa doit vérifier auprès des prestataires et lui proposer un programme fiable.

Cours 8 · Accompagner la réservation et l'achat de prestations en ligne

22 h

OBJECTIFS

- Guider un client dans la réservation ou l'achat en ligne d'une prestation touristique
- Sécuriser la transaction et informer le client sur les conditions de vente

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée de parcours de réservation et QCM sur les conditions de vente et la sécurité

CONTENUS

- Panorama des outils de réservation en ligne : site de la destination, places de marché, plateformes de prestataires
- Accompagner pas à pas un client sur ordinateur, tablette ou smartphone
- Conditions générales de vente, annulation, modification et remboursement
- Paiement en ligne sécurisé et repérage des risques de fraude
- Protection des données personnelles du client
- Gérer un incident de réservation : erreur, doublon, confirmation non reçue
- Assistance à la réservation à distance par téléphone ou par chat

Fil rouge · Un couple de retraités peu à l'aise avec le numérique demande à Léa de l'aider à réserver en ligne une visite guidée et deux nuits en chambre d'hôtes depuis la tablette en libre-service de l'office.

Cours 9 · Collecter, vérifier et organiser les données touristiques

22 h

OBJECTIFS

- Rechercher et vérifier la fiabilité des informations touristiques
- Organiser et mettre à jour les données dans les outils de l'organisation

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de saisie et de synthèse de données, corrigé avec grille de critères

CONTENUS

- Sources d'information : prestataires, institutions, presse locale, terrain
- Méthodes de vérification et critères de fiabilité d'une information
- Bases de données d'information touristique : structure, saisie, mise à jour
- Classer et synthétiser l'information pour la rendre exploitable au comptoir
- Organiser une veille sur l'actualité de la destination
- Relation avec les prestataires pour la collecte et la mise à jour des données

Fil rouge · Avant l'été, Léa est chargée de contacter vingt prestataires du Val d'Orvane pour mettre à jour leurs horaires, tarifs et informations d'accessibilité dans la base de données de l'office.

Cours 10 · Diffuser l'information sur supports physiques et numériques

22 h

OBJECTIFS

- Sélectionner et adapter une information selon le support de diffusion
- Mettre en valeur l'information dans l'espace d'accueil et sur les outils numériques

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une publication et d'un plan d'agencement d'espace d'accueil, évalués avec grille

CONTENUS

- Organiser un présentoir de documentation et l'espace d'accueil
- Alimenter une borne digitale, une tablette ou un écran d'information
- Rédiger une actualité pour un site internet touristique
- Publier sur les réseaux sociaux : formats, ton, visuels, fréquence
- Règles de base de la rédaction informative et du droit à l'image
- Préparer son espace et ses supports pour une démonstration d'accueil

Fil rouge · Karim Belhadj confie à Léa la réorganisation du présentoir et de la borne numérique de l'office, ainsi que la publication hebdomadaire des sorties du week-end sur les réseaux sociaux.

RNCP37396BC02 · 176 h
Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Cours 11 · Connaître les prestations touristiques et de loisirs à vendre

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques des prestations touristiques et de loisirs proposées à la vente
- Expliquer au client les conditions associées à chaque prestation

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur les prestations et exercice de lecture de grilles tarifaires

CONTENUS

- Hébergements : types, classements, caractéristiques et conditions de réservation
- Transports : modes, titres de transport, correspondances
- Visites guidées, billetterie de sites, spectacles et activités
- Assurances et garanties proposées au client
- Forfaits et offres combinées
- Lecture d'une fiche produit et d'une grille tarifaire

Fil rouge · Léa rejoint la boutique de l'office et doit maîtriser en une semaine l'ensemble des prestations en vente : billetterie du château, croisières sur le lac, visites guidées et assurance annulation.

Cours 12 · Techniques de conseil et de vente en face à face

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un entretien de vente de la découverte du besoin à la conclusion
- Argumenter et traiter les objections du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de vente filmé avec auto-évaluation et grille d'observation

CONTENUS

- Les étapes de l'entretien de vente
- Découverte des motivations et des contraintes du client
- Construire un argumentaire orienté bénéfices client
- Traiter les objections : prix, durée, météo, éloignement
- Conclure la vente et confirmer les modalités
- Éthique du conseil : vendre la prestation adaptée au client

Fil rouge · Un groupe d'amis hésite entre une croisière commentée et une descente en kayak ; Léa doit les conseiller en tenant compte de leur budget et de la présence d'un participant peu sportif.

Cours 13 · Vente additionnelle, boutique et encaissement

22 h

OBJECTIFS

- Proposer des produits et services additionnels de manière pertinente
- Réaliser un encaissement et tenir une caisse dans le respect des procédures

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices d'encaissement simulés et QCM sur la vente additionnelle

CONTENUS

- Principes de la vente additionnelle et de la vente complémentaire
- Gestion d'une boutique : produits locaux, souvenirs, cartes et topoguides
- Mise en valeur des produits : merchandising de base et vitrine
- Moyens de paiement, encaissement, rendu de monnaie et clôture de caisse
- Logiciels de caisse et de billetterie
- Réception et contrôle des produits, suivi simple des stocks

Fil rouge · À la boutique de l'office, Léa vend une carte de randonnée à un visiteur et lui propose un topoguide et une gourde aux couleurs du Val d'Orvane, puis réalise la clôture de caisse de la journée.

Cours 14 · Anglais professionnel : conseiller et vendre

22 h

OBJECTIFS

- Conseiller un client anglophone sur une prestation touristique ou de loisirs
- Conduire une vente simple en anglais jusqu'à l'encaissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Dialogue de vente simulé en anglais et QCM de vocabulaire professionnel

CONTENUS

- Vocabulaire des prestations : hébergement, transport, billetterie, activités
- Présenter une offre et ses avantages en anglais
- Répondre aux questions sur les prix, les conditions et les options
- Proposer un produit additionnel en anglais
- Encaisser et expliquer les modalités de paiement en anglais
- Expliquer des consignes simples de sécurité et de location en anglais

Fil rouge · Une famille irlandaise souhaite réserver une sortie paddle et des billets pour le château ; Léa conduit l'ensemble de la vente en anglais et propose l'assurance annulation.

Cours 15 · Satisfaction client, réclamations et fidélisation

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une réclamation client avec méthode et courtoisie
- Contribuer à la mesure de la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réclamation avec réponse écrite et orale évaluée

CONTENUS

- Les attentes explicites et implicites du client
- Méthode de traitement d'une réclamation : écoute, reformulation, solution, suivi
- Gérer un client agressif ou insatisfait en gardant une posture professionnelle
- Outils de mesure de la satisfaction : questionnaires, avis en ligne
- Actions de fidélisation et suivi de la relation client
- Remontée d'informations à la hiérarchie et amélioration continue

Fil rouge · Un client conteste le remboursement d'une visite annulée à cause de la météo ; Léa doit traiter la réclamation en appliquant les conditions de vente et proposer une solution acceptable.

Cours 16 · Organiser un service de location de matériel de loisirs

22 h

OBJECTIFS

- Organiser l'espace et le planning d'un service de location
- Établir et présenter un contrat de location conforme

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de rédaction de contrat de location et QCM sur les conditions de location

CONTENUS

- Typologie des matériels de location : vélos, kayaks, paddles, matériel de randonnée
- Organiser l'espace de location pour fluidifier l'accueil et la remise du matériel
- Gérer les réservations et le planning de disponibilité
- Le contrat de location : mentions, état des lieux, caution, responsabilités
- Assurances, franchises et conditions de restitution
- Restitution du matériel, contrôle et clôture du contrat

Fil rouge · Léa est affectée à la base de loisirs de la Plage des Saules : elle prépare son espace pour l'arrivée d'un groupe ayant réservé huit vélos électriques et rédige les contrats de location.

Cours 17 · Conseiller sur l'activité, équiper le client et transmettre les consignes de sécurité

22 h

OBJECTIFS

- Conseiller le client sur la pratique de l'activité, l'itinéraire et le timing
- Équiper le client, ajuster le matériel et transmettre les consignes de sécurité

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée de remise de matériel avec grille d'observation

CONTENUS

- Présenter une activité de loisirs et en évaluer la difficulté selon le profil du client
- Proposer un itinéraire adapté : distance, dénivelé, durée, points d'intérêt
- Prendre en compte la météo, les niveaux d'eau et les conditions du jour
- Choisir et ajuster le matériel : taille de vélo, hauteur de selle, gilet d'aide à la flottabilité, pagaie
- Les consignes de sécurité et la conduite à tenir en cas d'incident
- Adapter le conseil aux enfants, aux débutants et aux personnes en situation de handicap

Fil rouge · Une mère et ses deux adolescents louent des kayaks pour une descente de la rivière ; Léa leur explique le parcours, ajuste les gilets et les pagaies et rappelle les consignes de sécurité.

Cours 18 · Préparer et entretenir le matériel de location

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser des tâches simples de maintenance pour garantir le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler l'état du matériel avant et après chaque location

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM technique et étude de cas de contrôle de matériel avec fiche de suivi à compléter

CONTENUS

- Contrôles de sécurité avant remise du matériel
- Entretien courant d'un vélo : pneumatiques, freins, chaîne, éclairage
- Entretien du matériel nautique : coques, pagaies, gilets, rinçage
- Hygiène et désinfection du matériel partagé
- Signalement des anomalies et mise hors service du matériel défectueux
- Fiches de suivi et traçabilité de la maintenance

Fil rouge · En fin de journée, Léa contrôle les vélos rendus, répare une crevaison, signale un frein défectueux et met à jour la fiche de suivi du parc de la Plage des Saules.

RNCP37396BC03 · 154 h

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

Cours 19 · Les évènements festifs et culturels sur un territoire

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les types d'évènements festifs et culturels et leurs acteurs
- Situer le rôle du chargé d'accueil dans un projet évènementiel

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et étude de cas d'analyse d'un évènement local

CONTENUS

- Typologie des évènements : festivals, fêtes locales, marchés, salons, manifestations sportives et culturelles
- Les acteurs d'un évènement : organisateurs, collectivités, associations, bénévoles, prestataires
- Les grandes étapes d'un projet évènementiel
- Les publics d'un évènement et leurs attentes
- Les principales obligations à connaître : sécurité, autorisations, accessibilité
- Le rôle et les limites d'intervention du chargé d'accueil

Fil rouge · Léa rejoint l'équipe des Estivales de l'Orvane et participe à la première réunion de préparation, où elle doit présenter les publics attendus et les attentes de chacun.

Cours 20 · Promouvoir un évènement sur supports imprimés et numériques

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir ou adapter des supports de promotion d'un évènement
- Diffuser l'information sur un évènement auprès des publics et des relais locaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un support de promotion et d'un plan de diffusion, évalués avec grille

CONTENUS

- Les messages clés d'un évènement : quoi, quand, où, pour qui, comment
- Supports imprimés : affiches, flyers, programmes
- Supports numériques : site internet, agenda en ligne, lettre d'information
- Diffusion auprès des partenaires : commerçants, hébergeurs, offices voisins
- Plan de diffusion et calendrier de communication
- Règles de base : charte graphique, mentions obligatoires, droits sur les images

Fil rouge · Léa rédige le texte du programme des Estivales et organise la distribution des affiches et des flyers chez les hébergeurs et commerçants du Val d'Orvane.

Cours 21 · Promouvoir un évènement sur les réseaux sociaux

22 h

OBJECTIFS

- Planifier et publier des contenus de promotion d'un évènement sur les réseaux sociaux
- Animer une communauté avant, pendant et après l'évènement

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un calendrier éditorial et de trois publications, corrigés avec grille

CONTENUS

- Choisir les réseaux sociaux adaptés aux publics de l'évènement
- Construire un calendrier éditorial de promotion
- Rédiger des publications attractives et réaliser des visuels simples
- Couverture en direct pendant l'évènement : photos, vidéos courtes, stories
- Répondre aux commentaires et aux messages du public
- Suivre les indicateurs de base d'une publication

Fil rouge · Karim Belhadj confie à Léa le calendrier de publications des trois semaines précédant le festival et la couverture en direct de la soirée d'ouverture.

Cours 22 · Contribuer à l'organisation et à la logistique d'un évènement

22 h

OBJECTIFS

- Participer à la planification et à la préparation logistique d'un évènement
- Installer et désinstaller les équipements dans le respect des consignes de sécurité

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : élaboration d'un rétroplanning et d'une liste logistique, QCM sécurité

CONTENUS

- Rétroplanning et liste des tâches
- Inventaire et préparation du matériel : stands, tables, barnums, signalétique
- Plan d'implantation du site et circulation du public
- Coordination avec les prestataires, les bénévoles et les services techniques
- Consignes de sécurité et gestes et postures lors des manutentions
- Démontage, rangement et retour du matériel

Fil rouge · La veille du festival, Léa organise l'installation du point information et de la signalétique sur le site du lac et coordonne l'équipe de bénévoles chargée du montage des stands.

Cours 23 · Accueillir, informer et orienter le public pendant l'évènement

22 h

OBJECTIFS

- Renseigner et orienter le public sur le site d'un évènement
- Adapter l'accueil aux contraintes du public et réagir face aux imprévus

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée sur scénarios d'incidents avec grille d'observation

CONTENUS

- Tenir un point information ou un point billetterie
- Orienter le public à l'aide du plan du site et de la signalétique
- Accueillir les publics en situation de handicap et les familles
- Gérer les flux, les files d'attente et l'affluence
- Réagir face à un incident : enfant perdu, objet trouvé, malaise, intempérie
- Communication avec l'équipe d'organisation pendant l'évènement

Fil rouge · Pendant la soirée d'ouverture des Estivales, Léa tient le point information, oriente un visiteur malentendant vers l'espace adapté et gère le signalement d'un enfant égaré.

Cours 24 · Animer un atelier et inciter le public à participer

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et animer un atelier simple lors d'un évènement
- Utiliser des techniques d'animation pour encourager la participation du public

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une fiche d'animation et présentation orale filmée évaluée avec grille

CONTENUS

- Concevoir un atelier : objectif, public, durée, matériel
- Techniques d'animation et prise de parole devant un groupe
- Animer pour des enfants, des familles et des publics mixtes
- Inciter le public à participer : interpellation, jeux, défis
- Adapter l'atelier aux personnes en situation de handicap
- Gérer le temps, le groupe et les imprévus

Fil rouge · Léa anime l'atelier « Petits explorateurs de la rivière » destiné aux familles sur le stand de l'office et doit inciter les passants à y participer.

Cours 25 · Analyser et présenter sa participation à des évènements

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser le bilan de sa contribution à un évènement
- Présenter sa participation à plusieurs évènements à l'aide d'un diaporama structuré

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation d'un diaporama en temps limité suivie d'un questionnement simulé

CONTENUS

- Recueillir les retours du public, des partenaires et de l'équipe
- Analyser les points forts et les axes d'amélioration
- Valoriser ses missions : promotion, logistique, accueil, animation
- Construire un diaporama clair : structure, visuels, exemples concrets
- Présenter oralement en temps limité
- Répondre aux questions d'un jury avec précision et recul

Fil rouge · À la fin de la saison, Léa présente à Karim Belhadj un diaporama retraçant sa participation aux Estivales de l'Orvane et au marché des producteurs, puis répond à ses questions.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne	RNCP37396BC01	4, 8
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	RNCP37396BC01	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports	RNCP37396BC01	2, 9, 10
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais	RNCP37396BC02	11, 12, 13, 14, 15
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	RNCP37396BC02	14, 16, 17, 18
Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels	RNCP37396BC03	19, 20, 21
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels	RNCP37396BC03	19, 22
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels	RNCP37396BC03	23, 24, 25

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives réparties tout au long des sous-chapitres : QCM de validation des connaissances avec correction commentée, études de cas tirées du fil rouge du Val d'Orvane, productions écrites (réponses clients, fiches de présentation, contrats de location, supports de promotion) évaluées à l'aide de grilles de critères, et mises en situation simulées en français et en anglais (accueil, appel téléphonique, vente, remise de matériel, animation). Ces activités permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'organisme de formation d'identifier les besoins de remédiation. Les résultats sont tracés dans la plateforme pour assurer le suivi individuel exigé par le référentiel qualité.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP37396BC01	Mise en situation professionnelle de 25 minutes suivie d'un entretien technique de 30 minutes (durée totale : 55 minutes). En amont de la session, le candidat remet au jury des éléments d'information préparés sur une destination et une entreprise de son choix. Il tire au sort une situation d'accueil générique comprenant un profil de visiteur et des consignes pour une demande d'information en anglais (5 minutes), agence son espace d'accueil touristique reconstitué (10 minutes), puis pendant 15 minutes accueille le visiteur juré, explore sa demande et ses besoins, présente la destination et les offres à l'aide de supports papier et numériques et répond à ses questions. Durant l'accueil, il reçoit un appel téléphonique en anglais d'un visiteur juré. L'entretien technique, conduit à l'aide d'un guide d'entretien, porte notamment sur l'accompagnement à la réservation ou à l'achat en ligne et sur l'organisation et la diffusion des données touristiques.
RNCP37396BC02	Mise en situation professionnelle de 20 minutes suivie d'un entretien technique de 15 minutes (durée totale : 35 minutes). Le candidat tire au sort une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel. Dans un espace de location reconstitué, il organise son espace et prend connaissance de la réservation (5 minutes), puis pendant 15 minutes accueille le client juré, le conseille sur la pratique de l'activité, sur la prestation (itinéraire, timing) et sur les consignes de sécurité, l'équipe et ajuste le matériel si nécessaire, renseigne le contrat de location et le lui présente. L'entretien technique, conduit à l'aide d'un guide d'entretien, porte notamment sur le conseil et la vente de prestations et de produits ou services additionnels et sur le service de location.
RNCP37396BC03	Questionnement à partir de production(s) d'une durée totale de 30 minutes. En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs évènements. Il le présente pendant 10 minutes, puis le jury le questionne pendant 20 minutes sur sa présentation en s'appuyant sur un guide d'entretien.

Le parcours est construit en miroir des épreuves. Pour le bloc 1, les cours 2 et 10 guident la préparation du dossier sur une destination et une entreprise et l'agencement d'un espace d'accueil, tandis que les cours 3 à 6 entraînent à l'accueil physique et à l'appel téléphonique en anglais dans des conditions proches de l'épreuve ; les cours 8 et 9 préparent les questions de l'entretien technique. Pour le bloc 2, les cours 16 à 18 reproduisent la séquence évaluée (organisation de l'espace, conseil, consignes de sécurité, équipement, contrat de location), et les cours 11 à 15 préparent l'entretien sur le conseil et la vente. Pour le bloc 3, le cours 25 accompagne la construction du diaporama et l'entraînement à la présentation chronométrée et au questionnement. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions et des mises en situation en présentiel nécessaires auprès du certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des activités
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, complétée par des cours textes enrichis et des infographies
- Études de cas et mises en situation scénarisées autour du fil rouge de l'Office de Tourisme Intercommunal du Val d'Orvane
- Ressources audio et dialogues en anglais pour l'entraînement à la compréhension et à l'expression orale de niveau B1
- Modèles de documents professionnels téléchargeables : contrat de location, fiche de suivi de maintenance, rétroplanning, calendrier éditorial, trame de diaporama
- QCM auto-corrigés avec feedback commenté et grilles d'auto-évaluation pour chaque mise en situation
- Livret de préparation aux épreuves reprenant le déroulé de chaque modalité de certification

Débouchés et évolutions

- Conseiller séjour
- Hôte d'accueil et d'information
- Hôte de tourisme
- Chargé d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP37396 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.