

PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

Année 2026-2027

Sigle : CATL | Niveau 4 | Code titre : TP-01348 | Code NSF : 334t

Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative, pédagogique et certificative du parcours de formation préparant au titre professionnel.

SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux activités et compétences du titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe, de l'amont du séjour jusqu'à la fin du séjour. Il conseille la clientèle, accompagne les réservations ou achats en ligne, vend des prestations touristiques et de loisirs, assure des services de location et participe à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels.

Il mobilise les outils numériques, les supports de communication, les techniques d'accueil, de vente et de relation client, en français et en anglais. Il prend en compte les besoins, attentes et contraintes des visiteurs, y compris les situations de handicap, dans une posture de service et de qualité d'accueil.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Chargé d'accueil touristique et de loisirs, sigle CATL, niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles.
- Code titre : TP-01348 ; millésime 02 ; date de validation et de mise à jour du REAC : 7 mars 2023 ; arrêté du 15 février 2023 ; parution au JO le 1er mars 2023 ; date d'effet : 1er août 2023.
- Code NSF : 334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement ; fiche ROME : G1101 Accueil touristique.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs.
- Réglementation d'activité spécifique : néant dans le référentiel du titre.
- Équivalences avec d'autres certifications : néant dans le référentiel du titre.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être titulaire d'un diplôme ou d'une certification de niveau 3, ou justifier d'une expérience significative dans les métiers de l'accueil, du tourisme, des loisirs, de la vente ou de la relation client.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'un niveau de français permettant la communication professionnelle écrite et orale, l'accueil du public, la compréhension de consignes et la rédaction de messages simples.
- Disposer d'un niveau d'anglais permettant une progression vers le niveau B1 du CECRL attendu pour l'accueil, l'information, le conseil et la vente en contexte touristique.
- Être à l'aise avec les outils numériques usuels : messagerie, recherche d'informations, supports numériques, réseaux sociaux, logiciels de réservation, outils de vente ou de caisse selon les contextes.
- Avoir le sens du contact, de l'écoute, de la relation de service et être en capacité de travailler en horaires variables, les week-ends, jours fériés ou périodes de forte affluence selon les saisons touristiques.

Buts de la formation

- Intégrer l'apprenant dans l'environnement professionnel du tourisme, des loisirs, de l'accueil et de l'événementiel local.
- Lui permettre d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires au titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs.
- L'amener à gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique : assistance à la réservation ou à l'achat en ligne, accueil, information, orientation et diffusion de données touristiques.



- Le conduire à assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs : conseil, vente, produits additionnels, service de location, contrat, sécurité, adaptation du matériel et satisfaction client.
- Le préparer à contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels : promotion, organisation logistique, accueil, orientation et animation du public.
- Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, mises en situation professionnelles, entraînements à l'accueil et à la vente, travaux sur supports numériques et préparation aux épreuves de certification.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent les jeux de rôle, la simulation d'accueil, les mises en situation de vente, la préparation d'espaces d'accueil, l'utilisation de supports touristiques et les entraînements à l'expression en anglais.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits transmis par l'équipe pédagogique.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles permettent les échanges avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants, les retours sur les productions, les entraînements oraux, les activités collaboratives et les discussions autour de situations professionnelles.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations permettant une progression structurée.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique : recherches d'informations touristiques, préparation de supports, veille, entraînements en anglais, exercices de vente, travaux sur les événements et préparation du dossier professionnel.

Accompagnement technique et pédagogique

Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.

- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant, suit sa progression, répond aux échanges différés et apporte un soutien adapté aux besoins individuels.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, supports touristiques papier et numériques, outils de recherche et de diffusion d'information, réseaux sociaux, outils de réservation ou de vente, logiciels bureautiques, espace d'accueil reconstitué et supports d'événements.
- Contenu pédagogique en lien avec le référentiel CATL

La progression pédagogique se structure autour des trois activités types du titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs et des compétences professionnelles associées.

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

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	1. Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne 2. Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en

	anglais 3. Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
CCP 2 Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	4. Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais 5. Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs
CCP 3 Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels	6. Participer à la promotion d'événements festifs et culturels 7. Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels 8. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

1. Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne : identifier la demande et le besoin d'assistance, guider le client oralement et par écrit, sécuriser les données du dossier et vérifier la satisfaction client.

2. Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais : accueillir en face à face ou à distance, identifier les attentes et contraintes, rechercher et présenter des informations adaptées, valoriser une destination, un territoire, des prestations et des itinéraires.

3. Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports : collecter, trier, sélectionner et mettre à jour des données touristiques fiables ; diffuser l'information sur supports physiques, numériques, sites internet et réseaux sociaux, en cohérence avec le plan de communication.

CCP 2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

4. Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais : explorer le besoin, conseiller une prestation adaptée, prendre en compte l'accessibilité, la sécurité et la dimension écoresponsable, proposer des prestations additionnelles, enregistrer, facturer et encaisser la vente.

5. Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs : préparer l'espace, inventorier et vérifier le matériel, présenter l'activité et les consignes, adapter les équipements, renseigner un contrat de location, gérer les stocks et maintenir l'espace propre et attractif.

CCP 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

6. Participer à la promotion d'événements festifs et culturels : créer des supports simples de communication, préparer des médias, utiliser des logiciels adaptés, respecter le droit à l'image, la propriété intellectuelle, les standards de l'entreprise et les formats de diffusion.

7. Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels : rechercher des partenaires, participer aux réunions de préparation, suivre l'avancement du projet, aménager les espaces, installer les équipements et respecter les normes d'hygiène, de sécurité et d'accessibilité.

8. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels : accueillir, informer et orienter le public, expliquer les plans et programmes, relayer les consignes de sécurité, gérer les flux, inciter à la participation et contribuer à des animations simples.

Compétences transversales

Adopter un comportement orienté vers l'autre : mobiliser une posture de service, instaurer une relation de confiance, anticiper les besoins et apporter une réponse adaptée aux visiteurs, clients, professionnels et partenaires.

Respecter des règles et des procédures : appliquer les procédures de l'entreprise, les mesures de prévention des risques, les consignes d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection des données ; donner l'alerte aux personnes compétentes si nécessaire.

Apprendre en continu : actualiser ses connaissances sur l'offre touristique, les loisirs, les évolutions des pratiques clients, les outils numériques, la communication, les réseaux sociaux et les nouveautés professionnelles du secteur.

Modalités d'évaluation et certification

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours VAE sont évaluées par le jury au vu des modalités d'évaluation prévues au référentiel, du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles, des résultats des évaluations passées en cours de formation et de l'entretien final.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	00 h 45	Accueil touristique et prestation de loisirs dans un espace reconstitué : préparation et agencement de l'espace, accueil du visiteur, exploration du besoin, présentation d'une destination et d'offres touristiques, appel en anglais, conseil sur une prestation de loisirs, équipement du client et présentation du contrat de location.
Entretien technique	00 h 45	Questionnement à l'issue de la mise en situation, notamment sur l'accompagnement lors d'une réservation ou d'un achat de prestation touristique en ligne et sur l'organisation et la diffusion de données touristiques.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet pour la session du titre CATL.
Questionnement à partir de productions	00 h 30	Présentation d'un diaporama réalisé en amont sur la participation du candidat à plusieurs événements festifs et culturels, suivie d'un questionnement du jury.
Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat sur le dossier professionnel et sur sa compréhension de l'emploi et de l'environnement professionnel du chargé d'accueil touristique et de loisirs.

La session du titre CATL comprend une mise en situation professionnelle, un entretien technique, un questionnement à partir de productions et un entretien final, pour une durée totale de 02 h 15 par candidat.

Mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle dure 00 h 45. En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise touristique de son choix et les remet au jury.

Le candidat tire au sort une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et une demande d'information en anglais, ainsi qu'une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs.

Dans un espace d'accueil touristique et de location reconstitué, il agence son espace, accueille le visiteur, explore la demande, présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papier et numériques, répond aux questions, puis accueille un client pour une prestation de loisirs, le conseille, l'équipe si nécessaire et présente le contrat de location.

Entretien technique

L'entretien technique dure 00 h 45. Il a lieu à l'issue de la mise en situation. Le jury questionne le candidat sur les aspects non évalués en situation, notamment l'accompagnement lors d'une réservation ou d'un achat de prestation touristique en ligne et l'organisation des données touristiques et leur diffusion sur différents supports.

Compétence	Critères d'évaluation
Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne	La demande du client et le besoin d'assistance sont identifiés ; la demande est résolue ; le dossier client est renseigné ; la satisfaction du client est vérifiée.
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	Les attentes, besoins et contraintes des visiteurs sont identifiés ; les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation sont maîtrisées ; les informations fournies sont exactes ; les particularités du territoire sont valorisées ; l'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du CECRL.

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports	Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour ; les données sont sélectionnées en fonction des visiteurs ; la diffusion répond au plan de communication ; la communication sur les réseaux sociaux est adaptée à la clientèle.
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels	Le besoin du client est identifié ; la réponse est adaptée et cohérente avec l'offre ; le conseil prend en compte la dimension écoresponsable ; les prestations additionnelles sont proposées ; les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement ; les consignes de sécurité sont explicites.
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	Le lieu, les équipements et les produits sont agencés selon la fréquentation ; le contrat de location est conforme ; les équipements et matériels sont vérifiés aux différentes étapes ; le lieu est régulièrement achalandé.
Participer à la promotion d'événements festifs et culturels	Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise ; le traitement de l'image et du texte correspond au thème ; les logiciels sont correctement choisis ; le format numérique est adapté à la diffusion papier, web et réseaux sociaux.
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels	Les partenaires sélectionnés répondent au cahier des charges ; les actions issues des réunions sont réalisées selon le calendrier ; l'aménagement des espaces est conforme ; les équipements sont disposés dans le respect des normes de sécurité.
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels	Les standards d'accueil et consignes de sécurité sont respectés ; les informations données aux visiteurs sont exactes ; l'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'événement ; les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement.

Questionnement à partir de productions

Le questionnement à partir de productions dure 00 h 30. En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs événements festifs et culturels.

Pendant 10 minutes, il présente son diaporama ; pendant 20 minutes, le jury le questionne sur sa participation à la promotion d'un événement, sa contribution à l'organisation logistique d'un événement et sa contribution à l'accueil et à l'animation d'un événement.

Entretien final

L'entretien final dure 00 h 15, y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension de l'emploi et de l'environnement professionnel du chargé d'accueil touristique et de loisirs.

Informations complémentaires et organisation de l'épreuve

En amont de la session, le candidat rédige la présentation d'un établissement et de son offre touristique, ainsi que la présentation de la destination touristique dans laquelle il est situé : atouts, attraits, sites touristiques, prestations de tourisme et de loisirs.

Il collecte des supports de communication papier et numériques qu'il agence sur l'espace d'accueil. Pour le questionnement à partir de productions, le diaporama intègre des documents visuels réalisés par le candidat, tels que vidéos, photos, affiches ou bandes sonores, à partir d'un travail réalisé en formation ou en entreprise.

Secteurs d'activité et emplois accessibles

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

Emplois accessibles : conseiller séjour, hôte ou hôtesse d'accueil et d'information, hôte ou hôtesse de tourisme, chargé ou chargée d'accueil, agent de comptoir, agent de location.

Cadre professionnel et points de vigilance

L'exercice du métier implique une station debout ou une mobilité prolongée dans un espace d'accueil, un environnement parfois bruyant, des périodes de forte affluence et des horaires variables, notamment en soirée, les week-ends, jours fériés et saisons touristiques.

Le parcours sensibilise les apprenants à la qualité de la relation de service, à l'accueil en français et en anglais, à l'accessibilité et au handicap, à la non-discrimination, au développement durable, aux règles d'hygiène et de sécurité, à la protection des données, au droit à l'image, au droit d'auteur et à la propriété intellectuelle.