

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Responsable d'établissement touristique

Le titre professionnel Responsable d'établissement touristique¹ niveau 6 (code NSF : 334p) se compose de quatre activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le responsable d'établissement touristique gère une structure qui propose des séjours d'au moins une nuit, avec un hébergement et des services associés.

Selon le type d'établissement, l'hébergement se présente sous forme de chambres, d'appartements, de mobil homes, de bungalows toilés, de cabanes dans les arbres ou tout autre type d'hébergement, regroupés dans un bâtiment ou dispersés sur une surface variable. Les établissements peuvent être ouverts à l'année ou en saisons.

Le responsable d'établissement touristique organise l'accueil des clients et gère les services d'hébergement, de réception et d'entretien-maintenance. En fonction de l'établissement et de ses prestations, il gère les services de restauration, de bar, d'animation et autres services proposés à la clientèle, par exemple des espaces bien-être, des boutiques, etc. Il anticipe les besoins, s'assure de la mise en place, de la qualité et de l'attractivité des prestations dans le respect de la promesse faite au client. Il analyse les taux de satisfaction et les indicateurs de performance et met en place des actions pour optimiser le fonctionnement des services.

Selon l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer sur des responsables de service.

Le responsable d'établissement touristique gère un établissement recevant du public. A ce titre, il est garant de la sécurité des biens, des clients et du personnel. Il doit faire face à toutes les situations de crises et aux urgences. Il s'assure du bon état de l'établissement et du respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le responsable d'établissement touristique gère le personnel de l'établissement, permanents, saisonniers ou intermittents, dans le cadre légal et conventionnel. Il établit un plan d'embauche et organise les recrutements. Il élabore ou valide les plannings des services, donne des objectifs et contrôle la réalisation et la qualité du travail.

Le responsable d'établissement touristique manage les équipes pour créer une dynamique, motiver et fidéliser les salariés. Il intervient au quotidien pour écouter, expliquer, informer ou recadrer. Il peut gérer des sanctions ou des ruptures de contrats. Il assure la gestion administrative du personnel.

Le responsable d'établissement touristique participe à la commercialisation multicanale de l'établissement par l'élaboration d'offres forfaitaires, groupes ou individuels. Il assure une veille marketing pour proposer des offres attractives, voire innovantes. Il peut intervenir sur la gestion des ventes via les agences en ligne. Il organise la démarche commerciale de l'établissement pour vendre des séjours sur place, fidéliser les clientèles et développer les ventes additionnelles.

Il développe la promotion de l'établissement avec des outils de communication, y compris numériques, de l'animation de son réseau territorial et de la gestion de la réputation de l'établissement.

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie le budget prévisionnel. Au quotidien, il suit les dépenses et les ventes, reporte les données sur des tableaux de bord et analyse les résultats et les indicateurs. Il prépare les données pour le traitement comptable. Le responsable d'établissement touristique élabore ou négocie annuellement un plan d'investissement argumenté.

Le responsable d'établissement touristique travaille en général pour un groupe ou pour un propriétaire. Il peut bénéficier des fonctions supports d'un siège, d'une chaîne volontaire ou d'experts indépendants. Il rend compte à sa hiérarchie ou au propriétaire.

Dans le cadre de sa délégation, le responsable d'établissement touristique représente l'entreprise et travaille en autonomie. Il travaille en général les week-ends et les jours fériés et peut travailler en soirée.

Le responsable d'établissement touristique peut utiliser l'anglais au niveau B2 du CECRL.

■ CCP - Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité

- Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
- Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
- Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
- Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
- Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

■ CCP - Manager le personnel d'un établissement touristique

- Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais
- Manager les équipes d'un établissement touristique
- Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique

■ CCP - Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale

- Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
- Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

■ CCP - Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

- Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
- Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

Code TP -01408 référence du titre : **Responsable d'établissement touristique**¹

Information source : référentiel du titre : RET

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 23 mars 2021.

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ; G1402 - Management d'hôtel-restaurant ; G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

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 :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

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

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

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.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi