



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement touristique

Niveau 6

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	1/62

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	21
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	55
Glossaire technique.....	57
Glossaire du REAC	59

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	3/62

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2025 du titre professionnel « responsable d'établissement touristique » conserve la structure en quatre blocs de compétences dont les intitulés sont :

- Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable
- Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique
- Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale
- Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

Les intitulés et les contenus sont actualisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de responsable d'établissement touristique a été étudié à partir de plusieurs sources : analyses documentaires, analyse d'offres d'emploi et de données statistiques sur le secteur. Des entretiens ont été menés auprès de professionnels issus de différents types de structures d'hébergement touristiques, de responsables de ressources humaines, de responsables d'exploitation de groupes et de représentants de fédérations professionnelles.

Les attentes des clientèles touristiques évoluent vers une exigence accrue de qualité et de cohérence entre l'offre affichée et l'expérience réellement vécue. L'accès instantané à l'information via Internet, les comparateurs de prix et les plateformes d'avis en ligne influencent fortement les décisions d'achat. Le client attend que l'expérience promise soit effectivement délivrée sur place. Pour cela, l'organisation des services doit être exemplaire, et le personnel – en grande partie saisonnier – doit être encadré efficacement pour répondre aux standards attendus et aux demandes croissantes de gestion durable. Le pilotage opérationnel des services, qu'il soit effectué directement ou avec l'appui de responsables de service, constitue un axe central du métier.

Dans ce cadre, l'activité « Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable » conserve cinq compétences clés, correspondant aux principaux services présents dans un établissement touristique, et prend en compte les évolutions.

Le responsable d'établissement touristique prend fréquemment ses fonctions au sein d'un établissement disposant d'une équipe partiellement en place. Il doit adapter son management aux contextes et aux profils des salariés dont les attentes évoluent. Il lui revient de compléter les effectifs, notamment par du personnel saisonnier, et de créer les conditions favorables à un travail d'équipe efficace, dans une dynamique de qualité de vie au travail qui devient essentielle. Il accompagne la montée en compétence des équipes ou des responsables de services. Il œuvre pour la mobilisation, l'implication et la cohésion des équipes et doit désormais faire preuve de créativité pour leur fidélisation.

L'activité « Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique » a été structurée pour répondre à ces enjeux.

Si le responsable d'établissement touristique dispose de marges de manœuvre limitées sur la commercialisation initiale des séjours – de plus en plus gérée en amont par un siège, un service dédié ou une plateforme externe –, il joue un rôle déterminant dans l'optimisation de l'activité commerciale sur site. Il agit sur plusieurs leviers : la promotion des ventes par des tarifications différenciées, la proposition d'offres forfaitaires à la demande d'un groupe ou dans un objectif de prospection, la mise en œuvre d'actions de fidélisation de la clientèle ou la mise en valeur de l'établissement sur différents canaux numériques. Il est de plus en plus attendu sur l'optimisation des revenus par la promotion des offres annexes (restauration, bar, boutique, activités, services additionnels...).

L'activité « Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale » prend en compte cette complémentarité entre une commercialisation centralisée et une optimisation locale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	5/62

Sur le plan financier, le responsable assure la gestion opérationnelle de l'établissement au quotidien. Il peut s'appuyer sur un service comptabilité ou une direction d'exploitation, mais reste en première ligne pour le suivi des dépenses et le suivi des taux d'occupation, des recettes liées aux séjours et aux ventes additionnelles. Il évalue les écarts avec un prévisionnel et il est attendu sur la mise en œuvre d'actions correctives ou d'améliorations quand nécessaire. Il reste en charge de la préparation des éléments comptables qu'il transmet au service compétent. Il doit toujours anticiper les besoins en investissement, en travaux ou en aménagements, qu'il justifie auprès des parties prenantes : direction, propriétaire, syndic ou établissements bancaires.

L'activité « Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique » regroupe les compétences nécessaires pour assurer une gestion efficiente de l'établissement.

Pour toutes ces activités, le responsable d'établissement touristique est attendu sur la mise en œuvre de mesures de gestion durable, du respect de l'accessibilité universelle pour les clients et pour le personnel et de l'intégration d'outils ou de process numériques pour le fonctionnement et la communication. Ces missions sont prises en compte dans les quatre activités du titre et dans les compétences associées.

Liste des activités

Ancien TP : Responsable d'établissement touristique

Activités :

- Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité
- Manager le personnel d'un établissement touristique
- Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale
- Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

Nouveau TP : Responsable d'établissement touristique

Activités :

- Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable
- Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique
- Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale
- Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	6/62

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable	1	Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement
		2	Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement
		3	Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement
		4	Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement
		5	Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
2	Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique	6	Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais
		7	Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes
		8	Assurer la gestion administrative des ressources humaines
3	Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale	9	Développer et optimiser la commercialisation des offres
		10	Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais
4	Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique	11	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité
		12	Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	8/62

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable d'établissement touristique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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 assure la gestion globale d'un site d'hébergement touristique, dans le respect des objectifs de qualité, de rentabilité et de satisfaction client.

Il pilote les services opérationnels d'hébergement, de réception et d'entretien maintenance et, dans certains établissements, de restauration, d'animation et d'autres services (bien être, boutique...). Selon l'établissement, il peut s'appuyer sur des responsables de services.

Il s'assure de la mise en place des prestations, de leur qualité et de leur attractivité dans le respect de la promesse faite au client et de la politique RSE de l'établissement.

Il encadre les équipes et optimise la performance économique et qualitative des différents services. Il organise le travail dans le cadre légal et conventionnel et coordonne les relations entre les services. Il fixe ou applique des objectifs de performance et contrôle la qualité des prestations. Il met en œuvre des modes opératoires et des mesures correctives en cas de dysfonctionnement pour assurer la continuité et l'amélioration du service.

Le responsable d'établissement touristique gère un établissement recevant du public. A ce titre, il est garant de la sécurité des clients, du personnel et des biens et met en œuvre la prévention des risques sur son établissement. Il doit faire face à toutes les situations de crise 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 pilote la stratégie managériale de l'établissement. Il gère le personnel permanent, saisonnier ou intermittent, dans le cadre légal et conventionnel.

Il établit un plan d'embauche, organise les recrutements, l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai. Il élabore ou valide les plannings des services et donne des objectifs et des consignes de production et de qualité.

Le responsable d'établissement touristique manage les équipes pour créer une dynamique, impliquer et fidéliser les salariés en favorisant la montée en compétences et la performance collective. Il intervient au quotidien pour écouter, expliquer, informer ou recadrer. Il anime des projets collectifs, organise la communication interne et interservices dans le respect du droit à la déconnexion, organise et anime des réunions de service. Il régule les relations interpersonnelles. Il peut gérer des sanctions ou des ruptures de contrats. Il assure la gestion administrative du personnel et les relations avec les représentants du personnel dans le cadre légal.

Le responsable d'établissement touristique développe la stratégie de commercialisation sur son établissement et pilote la mise en œuvre d'actions visant à optimiser les taux d'occupation ou les revenus, à accroître les ventes additionnelles et à renforcer la notoriété de l'établissement. Il s'appuie sur une démarche multicanale et une approche orientée client.

Il conçoit des forfaits à la demande d'un groupe, pour un catalogue ou dans un but de prospection et veille à leur équilibre financier.

Il peut intervenir sur la gestion des ventes via les agences en ligne ou la mise en œuvre de stratégies tarifaires ou promotionnelles. Il organise et promeut la démarche commerciale de l'établissement pour vendre des séjours sur place, fidéliser les clientèles et développer les ventes annexes.

Il participe à la promotion de l'établissement avec des outils de communication, y compris numériques, par l'animation de son réseau territorial et en veillant à la réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux.

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie le budget prévisionnel. Il suit au quotidien les charges, les taux d'occupation et les ventes de séjours et le chiffre d'affaires des ventes annexes. Il reporte les données sur des tableaux de bord et analyse les résultats et les indicateurs. Il met

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	9/62

en œuvre des actions correctives de maîtrise des charges ou d'optimisation des revenus si nécessaire. Il prépare les données pour le traitement comptable. Il anticipe les besoins en investissement pour la pérennisation ou le développement de l'activité dans un cadre de développement durable, élabore ou négocie annuellement un plan d'investissement hiérarchisé et argumenté.

Le responsable d'établissement touristique travaille en général pour un groupe ou pour un propriétaire. Il met en œuvre des mesures de gestion durable, veille au respect de l'accessibilité universelle pour les clients et pour le personnel et intègre dans sa pratique et celle de ses équipes les outils ou process numériques pour le fonctionnement et la communication.

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.

La formation aux premiers secours (PSC1), l'attestation hygiène en restauration et le permis d'exploitation sont conseillés.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les villages de vacances et les hôtels clubs
- L'hôtellerie de plein air
- Les résidences de tourisme
- L'hôtellerie
- Les auberges de jeunesse et les hostels
- Les villages de gîtes
- Les hébergements collectifs
- Les centres de vacances
- Les refuges de montagne
- Les bateaux de croisières maritimes et fluviaux
- Les résidences seniors
- Les conciergeries

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de structure d'hébergement touristique
- Exploitant de structure d'hébergement touristique
- Gérant de structure d'hébergement touristique
- Gestionnaire de structure d'hébergement touristique
- Directeur de structure d'hébergement touristique
- Directeur de village de vacances
- Directeur de club de vacances / d'hôtel club
- Directeur de résidence de tourisme
- Directeur de camping
- Directeur d'hôtellerie de plein air
- Directeur de parc résidentiel de loisirs
- Directeur d'hôtel / d'hôtel-restaurant
- Directeur d'auberge de jeunesse
- Directeur d'hostels
- Directeur de village de gîtes
- Directeur d'hébergement collectif
- Directeur de centre de vacances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	10/62

- Gardien / gérant de refuge de montagne
- Directeur hôtelier de résidence seniors
- Adjoint de direction d'établissement touristique

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable

Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

2. Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique

Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais

Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes

Assurer la gestion administrative des ressources humaines

3. Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale

Développer et optimiser la commercialisation des offres

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

4. Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité

Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

Compétences transversales de l'emploi

Faire preuve d'innovation et de créativité

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 6 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Convention collective du tourisme social et familial, IDCC 1316 / brochure 3151.

Convention collective des hôtels, cafés restaurants (HCR) IDCC 1979 / brochure 3292

Convention collective de l'hôtellerie de plein air IDCC 1631 / brochure 3271

Convention collective nationale de l'immobilier IDCC 1527 / brochure 3090

Convention collective animation IDCC 1518 / brochure 3246

Code(s) NSF :

334p--Gestion touristique et hôtelière

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	11/62

Fiche(s) Rome de rattachement

G1401 Adjoint / Adjointe de direction en hôtellerie-restauration
G1402 Directeur / Directrice d'établissement en hôtellerie-restauration
G1408 Directeur / Directrice de structure d'hébergement touristique
G1416 Directeur / Directrice d'hôtellerie de plein air

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	12/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique pilote ou supervise l'ensemble des services dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité. Il veille à optimiser le fonctionnement des services dans le respect de la démarche qualité et des enjeux du développement durable, pour contribuer à la satisfaction des clientèles et aux bonnes conditions de travail des salariés. Il s'assure du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs.

Le responsable d'établissement touristique anticipe les besoins en personnel. Il élabore ou valide les plannings de travail dans le cadre légal et conventionnel et coordonne les relations entre les services. Il fixe ou applique des objectifs de performance et contrôle la qualité des prestations, dans le respect des coûts de fonctionnement, de l'équilibre financier et de la conformité réglementaire. Il met en œuvre des modes opératoires et des mesures correctives en cas de dysfonctionnement pour assurer la continuité et l'amélioration du service.

Pour l'hébergement, il adapte les plannings aux flux d'arrivées et départs, gère les recrutements de personnels intermittents et les relations avec des entreprises sous-traitantes ou intérimaires. Il gère ou supervise la logistique du linge et des produits d'entretien et d'accueil et veille à la propreté des hébergements.

Pour la réception, il structure l'organisation en fonction des besoins de front office, de back office et du travail de nuit, encourage une gestion personnalisée de la relation clients, assure le traitement des réclamations et des conflits.

Pour l'entretien maintenance, il met en œuvre les process et les contrôles de la gestion d'un établissement recevant du public (ERP). Il veille au bon état général de l'établissement, des équipements, du matériel et à la sécurité des utilisateurs. Il prévoit et suit les travaux d'entretien, de maintenance, d'aménagements ou de construction dans le respect du cadre légal, des besoins des utilisateurs (dont les personnes en situation de handicap) et des objectifs de gestion durable. Il anticipe les dysfonctionnements et prévoit des systèmes d'alertes, des protocoles d'urgences et de secours et identifie les ressources mobilisables.

Pour les unités de restauration et bar, il garantit la sécurité sanitaire des aliments en mettant en place ou en contrôlant le plan de maîtrise sanitaire et le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Il élabore ou valide un plan alimentaire et organise les différents modes de service. Il contrôle les coûts de production et la rentabilité. Il analyse les éventuels dysfonctionnements des étapes de la production, de la commande de matière d'œuvre au service et à la facturation.

Pour l'animation, il élabore un projet d'animation ou d'événementiels créatif en s'appuyant sur le potentiel de l'établissement et du territoire. Il s'assure de la cohérence du programme avec le projet et avec les attentes des clientèles présentes. Il veille à l'attractivité des animations ou des activités et à leur mise en sécurité.

Selon la capacité d'accueil de l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut être assisté par des responsables de service. Il peut également tenir un poste dans un service, à titre ponctuel (remplacement d'un salarié, afflux temporaire...) ou dans un cadre planifié.

Le responsable d'établissement touristique veille au respect des mesures de gestion durable dans les services et à la prise en compte des besoins particuliers des clientèles, dont les personnes en situation de handicap.

Le responsable d'établissement touristique peut bénéficier de l'appui des fonctions supports d'un siège ou d'un propriétaire pour la gestion des services. Il rend compte de son activité et de ses résultats à un directeur d'exploitation ou à un propriétaire. Il est responsable civilement et pénalement de tout

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	13/62

manquement aux obligations de sécurité, dans l'établissement ou dans le cadre des activités programmées.

Le responsable d'établissement touristique peut utiliser l'anglais au niveau B2 du CECRL pour la gestion de la relation clients.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement

Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	14/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique s'inscrit dans une culture et des valeurs d'entreprise. Il tient compte du type, de la taille et des standards de l'établissement, de ses prestations et des salariés en place pour recruter, manager des équipes et assurer la gestion administrative du personnel.

Le responsable d'établissement touristique réalise un plan d'embauche en fonction des dates d'ouverture, des périodes de forte activité, des prestations selon les périodes et du budget prévisionnel. Il rédige et diffuse des offres d'emploi sur tous les canaux pertinents, élabore les guides d'entretiens avec les critères adaptés au fonctionnement et aux exigences de l'établissement.

Il organise les recrutements en fonction de l'échéancier du plan d'embauche. Il analyse les candidatures, conduit des entretiens en face à face ou à distance, y compris en anglais. Il effectue la sélection des candidats et organise des essais professionnels le cas échéant. Il planifie et coordonne l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai. Il peut adapter un poste de travail pour tenir compte des contraintes ou d'une situation de handicap d'un salarié. Le responsable d'établissement fait preuve de créativité pour attirer et fidéliser les candidats.

Le responsable d'établissement touristique définit un style de management adapté à l'établissement et à son activité ainsi qu'aux profils des salariés. Il applique des rituels managériaux pour favoriser l'engagement et la performance des salariés. Il imagine et met en œuvre toutes les actions et organisations qui permettent de développer la motivation, la cohésion et la fidélisation des équipes.

Il détermine par période des objectifs quantitatifs et qualitatifs qu'il transmet aux équipes. Il écoute le personnel, le tient informé, gère les relations interpersonnelles au quotidien. Il accompagne les montées en compétences (formation, délégation, nouvelles activités...), valorise les résultats individuels et collectifs et recadre lorsque nécessaire. Il s'assure que chaque salarié porte et transmette les valeurs de l'entreprise.

Le responsable d'établissement touristique organise et anime les projets collectifs, la communication interne dans le respect du droit à la déconnexion et les réunions de service. Pour son management par projet, il s'appuie sur les démarches qualité, la démarche de prévention des risques et la démarche du développement durable.

Le responsable d'établissement touristique assure la gestion administrative du personnel dans le cadre légal et conventionnel : les formalités d'embauche, les contrats de travail, le suivi des heures et des éléments variables de la paye, les ruptures de contrats. Il met en place et suit les dossiers du personnel et les documents obligatoires, organise les affichages et adapte le règlement intérieur si nécessaire. Il assure les relations avec les instances représentatives du personnel et organise, le cas échéant, les réunions et les élections selon les dispositions légales.

Le responsable d'établissement touristique est autonome pour son management et pour le recrutement dans la limite du prévisionnel. Il peut déléguer une partie de son activité à des responsables de services, s'appuyer sur le service de ressources humaines d'un siège ou sur des experts indépendants pour la gestion administrative du personnel.

Le responsable d'établissement touristique est susceptible d'utiliser l'anglais pour le recrutement, au niveau B2 du CECRL.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	15/62

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais
Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes
Assurer la gestion administrative des ressources humaines

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	16/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique développe la stratégie de commercialisation sur son établissement et pilote la mise en œuvre d'actions visant à optimiser les taux d'occupation ou les revenus, à accroître les ventes additionnelles et à renforcer la notoriété de l'établissement, en s'appuyant sur une démarche multicanale et sur une approche orientée client.

À partir des objectifs de remplissage, du budget prévisionnel et de l'analyse de l'environnement touristique, il identifie les atouts de l'établissement et les opportunités du marché. Il mène une veille concurrentielle active pour positionner les offres de manière pertinente, conçoit des forfaits et séjours ciblés à la demande de groupes, pour un catalogue ou dans un but de prospection. Il vérifie leur équilibre financier et participe à leur diffusion.

Il met en place une dynamique commerciale sur site, encourageant la vente et la prolongation des séjours, la fidélisation des clientèles et le développement des ventes annexes (restauration et bar, boutique, activités, services supplémentaires...). Il suit les résultats commerciaux, ajuste les actions promotionnelles, et peut appliquer des techniques de Yield management ou des stratégies tarifaires différenciées selon les périodes, les clientèles et les canaux.

Le responsable d'établissement touristique met en œuvre des actions de promotion sur le web et les réseaux sociaux, en français et en anglais, en cohérence avec le positionnement de l'établissement. Il actualise ou fait actualiser les contenus du site Internet, anime les réseaux sociaux et participe à la gestion de l'e-réputation sur les plateformes d'avis.

Il conçoit ou coordonne la réalisation de supports de communication (visuels, vidéos, brochures numériques) en lien avec les moyens disponibles, pour le développement des offres annexes ou dans un but de prospection. Il crée ou soutient des événements à portée locale ou régionale pour attirer de nouvelles clientèles et dynamiser l'image de l'établissement.

Il identifie les acteurs institutionnels et économiques du territoire et développe des partenariats durables. Il participe à des démarches de classement, labellisation ou affiliation pour renforcer l'attractivité et la crédibilité de l'établissement.

Il peut représenter l'établissement lors de salons professionnels ou intégrer ses actions de promotion à celles de son groupe, des agences d'attractivité, des offices de tourisme ou celles de son affiliation. Il agit en cohérence avec la stratégie de l'entreprise, tout en adaptant les actions aux spécificités de l'établissement et du territoire.

Selon l'organisation de la structure, il peut s'appuyer sur une plateforme de réservation interne ou externe, sur des services supports (marketing, commercial, communication digitale, revenue management, gestion de la relation clients...), ou sur des prestataires externes.

Le responsable d'établissement touristique communique en anglais au niveau B2 du CECRL.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Développer et optimiser la commercialisation des offres

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	17/62

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	18/62

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique pilote la performance économique de l'établissement en assurant la gestion opérationnelle de l'exploitation et en anticipant les investissements nécessaires à sa pérennité et à son développement.

À partir des résultats de l'exercice précédent, des objectifs commerciaux et du contexte économique, il élabore, adapte ou négocie un budget prévisionnel équilibré. Il s'engage à respecter ce budget et à en rendre compte. En fin d'exercice, il présente, justifie et argumente les résultats financiers auprès de sa hiérarchie ou d'un propriétaire, en mettant en perspective les écarts, les actions correctives mises en œuvre, ainsi que les possibilités d'évolution.

Il suit au quotidien les charges, les taux d'occupation et les ventes de séjours, le chiffre d'affaires des ventes annexes. Il alimente les tableaux de bord de gestion, analyse les indicateurs clés (taux d'occupation, prix moyens, marges, etc.) et identifie les écarts par rapport au prévisionnel et aux exercices précédents. Il met en œuvre les mesures correctives adaptées (ajustement des tarifs, maîtrise des charges, optimisation des ventes) pour sécuriser la rentabilité de l'établissement.

Il prépare les données nécessaires au traitement comptable (gestion des encaissements, facturation, saisie et classement des pièces justificatives), et les transmet au service comptable ou à un expert-comptable. Il contrôle régulièrement les soldes débiteurs, les consommations (matières d'œuvre, énergie, fluides...), les stocks et les commandes, et prend les mesures correctives nécessaires.

Dans une logique de développement stratégique, il identifie les besoins en investissement (maintenance, modernisation, diversification), élabore des scénarii d'aménagement, conçoit un plan d'investissement chiffré et hiérarchisé, qui tient compte des critères de la gestion durable des matériaux, matériels et équipements. Il en analyse les impacts sur l'exploitation, estime le retour sur investissement et peut construire un plan de financement mobilisant les ressources internes et externes (autofinancement, emprunts, subventions...).

Il formalise sa proposition sous forme de supports d'aide à la décision (présentations graphiques, simulations budgétaires, calendriers de réalisation) et la défend auprès de sa hiérarchie ou des financeurs (propriétaires, banques, sièges...).

Pour cette activité, le responsable d'établissement peut s'appuyer sur un service comptable ou financier (interne ou externe) ou sur un service patrimoine et travaux.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité

Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	19/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des prestations hébergement, des taux d'occupation et des flux d'arrivées-départs, et afin de contribuer à la satisfaction client tout en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés : déterminer les besoins en personnel permanents, saisonniers et intermittents. Elaborer les plannings de travail des salariés et des sous-traitants dans le cadre légal et conventionnel en tenant compte, le cas échéant, des personnes en situation de handicap. Coordonner le travail du service hébergement avec les autres services de l'établissement. Mettre en place la gestion logistique des matériels, des produits, du linge et, le cas échéant, de la sous-traitance, en veillant à la maîtrise des coûts associés et à la mise en œuvre d'une gestion durable. Concevoir ou adapter des procédures de travail y compris visuelles, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et veiller à leur application. Réaliser des contrôles réguliers pour s'assurer de la propreté, du bon état de l'hébergement et du respect de l'accessibilité universelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le responsable d'établissement dispose en général d'un responsable hébergement ou d'un gouvernant. Il peut déléguer un certain nombre de tâches, dont l'élaboration des plannings. Il reste toutefois garant de l'organisation et valide les propositions des responsables de services. Le recours à la sous-traitance, aux contrats de prestations (ménage, blanchisserie) et à l'intérim est fréquent. En ce cas, le responsable d'établissement suit les conventions et les contrats, généralement avec l'aide d'un service ressources humaines ou de gestion.

Critères de performance

Le nombre de salariés permanents, saisonniers et intermittents est adapté à la charge de travail et aux volumes des arrivées départs
Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
La démarche du développement durable est appliquée pour la gestion des matériels et des produits
Les procédures de travail sont adaptées à l'établissement, à ses prestations et aux employés concernés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les besoins en personnel en fonction de l'activité (taux d'occupation, flux et horaires des arrivées et des départs)
Analyser, définir et formaliser des prestations hébergement différenciées
Concevoir ou adapter une fiche de poste de gouvernant et d'employé d'étage
Calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires pour assurer la prestation permanente
Calculer les besoins en personnel intermittent (extras, CDD intermittents, sous-traitance) en fonction des prestations et des flux
Coordonner les prestations de sous-traitance
Calculer la masse salariale et les coûts de sous-traitance du service hébergement
Réaliser un planning de travail prévisionnel du service hébergement, incluant la sous-traitance
Optimiser la masse salariale du service hébergement
Rédiger et adapter une procédure de travail, y compris visuelle, pour différents types d'unités d'hébergements
Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Former les responsables de service ou le personnel aux bonnes pratiques et à l'application des procédures
Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants
Contrôler la propreté des différentes unités d'hébergement et des communs de l'hébergement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	21/62

Organiser les états des lieux des unités d'hébergement
Définir une gamme de matériels et de produits pour l'hébergement, y compris conformes au développement durable
Utiliser un outil de gestion de l'hébergement, y compris numérique
Utiliser et mettre à jour une mercuriale
Négocier des tarifs
Analyser les indicateurs de performance et les retours clients pour apporter des ajustements
Réaliser et mettre en œuvre les outils de suivi des prestations et des dysfonctionnements
Gérer une réclamation client relative à l'hébergement
Gérer un conflit client relatif à l'hébergement
Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité
Mettre en œuvre la démarche qualité pour le service hébergement
Identifier les dangers et analyser les risques du service hébergement et mettre à jour le document unique (DUER)
Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Anticiper les embauches en fonction des rotations arrivées départs et des fluctuations de l'activité
Organiser un système d'information avec les services réception et entretien maintenance
Organiser la coopération entre les équipes internes et externes et entre le service hébergement et les autres services
Organiser et planifier le travail en fonction des périodes de fermeture de l'établissement (hivernage, déshivernage).
Gérer les aléas et les situations de crise
Respecter un roulement équitable dans les plannings et équilibrer les horaires
Prendre en compte les compétences individuelles dans l'organisation du travail
Adapter l'organisation du travail aux fluctuations d'activité et aux imprévus

Expliquer une procédure ou une tâche
Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Former un salarié sur son poste de travail
Adapter son mode de communication en fonction des profils des salariés et des sous-traitant

Connaissance des différents types d'hébergement et de leurs particularités
Connaissance des besoins et des attentes des différentes typologies de clientèles
Connaissance des équipements et des matériels de nettoyage et de désinfection
Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de santé au travail
Connaissance de la méthode RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control)
Connaissance des produits de nettoyage et de désinfection, dont les produits conformes au développement durable
Connaissance des produits d'accueil et des fournisseurs
Connaissance de la démarche de traitement d'une chambre à blanc et en recouche
Connaissance des temps de travail par type d'unité d'hébergement
Connaissance des contrats d'extras et d'intermittents
Connaissance des opérateurs et des contrats de sous-traitance ménage et blanchisserie
Connaissance du fonctionnement et des contrats des agences d'intérim
Connaissance du calcul de la masse salariale (Net et Brut, cotisations patronales et salariales)
Connaissance des calculs d'écarts entre prévisionnels et réalisés
Connaissance des techniques de gestion des stocks (commande, livraison, stockage, sorties, inventaire...)
Connaissance des outils de suivi, y compris numériques, des responsables hébergement ou gouvernants (objets trouvés, clefs ou cartes, contrôles...)
Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel (télévisions des hébergements)
Connaissance des règles de l'accueil des mineurs
Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
Connaissance des règles du droit à la déconnexion
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique.
Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	22/62

Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	23/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des standards de l'établissement et des prévisionnels de remplissage et afin de fluidifier les flux, de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel : déterminer les amplitudes d'ouverture de la réception et le nombre de salariés nécessaires par tranche horaire. Elaborer les plannings et organiser le travail des équipes de jour et de nuit dans le cadre légal et conventionnel en tenant compte des activités de *front office* et de *back office*. Mettre en place un système d'information inter services pour assurer la coordination des services et la fluidité du « parcours client ». Déployer une démarche qualité centrée sur la gestion de la relation clients, en veillant à la qualité des interactions, à la personnalisation de l'accueil, au respect de l'accessibilité universelle, à l'optimisation de la gestion des flux et au traitement des retours et des réclamations. Configurer un logiciel de réservation et, le cas échéant, déterminer la tarification. Elaborer des procédures d'accueil, veiller à leur application et contrôler régulièrement la qualité de l'accueil.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La réception est le service de l'établissement par lequel passent toutes les informations. Les responsables d'établissement utilisent souvent des outils numériques pour coordonner l'activité de la réception avec les autres services. En période de fermeture, il est fréquent que le responsable d'établissement assure le rôle d'un réceptionniste (informations clients, prises de réservation ou traitement des réservations issues d'une plateforme interne ou externe, facturation) Quand le responsable d'établissement dispose de responsables de services (responsable hébergement, responsable réception), il peut déléguer un certain nombre de tâches, dont l'élaboration des plannings. Il reste toutefois garant de l'organisation et valide les propositions des responsables de services.

Critères de performance

Le nombre de salariés par tranche horaire est adapté aux besoins du service
Le système d'information inter service est organisé et utilise des outils numériques
Le parcours client est identifié et formalisé
Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
Les procédures d'accueil sont adaptées à l'établissement et à ses standards et contribuent à la démarche qualité

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et déterminer les amplitudes d'ouverture et le fonctionnement du service réception
Analyser les besoins en personnel en fonction des prévisions d'occupation, des flux et des horaires d'arrivée départ et calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires
Concevoir ou adapter une fiche de poste de chef de réception, de réceptionniste et de réceptionniste de nuit ou de *night audit*
Calculer la masse salariale du service réception
Réaliser un planning de travail du service réception intégrant les activités de *front office* et de *back office*
Rédiger, adapter et faire appliquer une procédure de travail en réception (réservation, caisse, facturation...)
Rédiger, adapter ou actualiser une procédure d'accueil téléphonique et en face à face et la faire appliquer
Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Contrôler le traitement des dossiers clients
Contrôler les données d'un logiciel de réservation ou d'un PMS (système de gestion hôtelière)
Organiser les flux de clientèle des jours arrivées départs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	25/62

Gérer une situation de surbooking
 Organiser l'accueil et la logistique d'un séminaire ou d'un groupe
 Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants (agents de sécurité)
 Configurer un logiciel de réservation dans le cadre des conditions générales de vente
 Réaliser une grille tarifaire
 Mettre à jour des tarifications et des promotions
 Mettre à jour les affichages obligatoires relatifs aux tarifs, au classement, aux affiliations, aux plans...
 Organiser un espace d'information touristique
 Contrôler et analyser les indicateurs des activités (hébergement, petits déjeuners, restauration, boutique...)
 Utiliser une application numérique de gestion du *Yield management*
 Contrôler et optimiser le planning d'occupation des hébergements
 Gérer une réclamation client en français et en anglais
 Gérer un conflit client en français et en anglais
 Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité de l'accueil
 Mettre en œuvre une démarche qualité pour le service réception
 Identifier les dangers et analyser les risques du service réception et mettre à jour le document unique (DUER)
 Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Anticiper l'ouverture des réservations, les promotions
 Gérer les aléas et les situations de crise
 Organiser la coopération entre le service réception et les autres services
 Respecter un roulement équitable dans les plannings et équilibrer les horaires
 Prendre en compte les compétences individuelles dans l'organisation du travail
 Adapter l'organisation du travail aux fluctuations d'activité et aux imprévus

Collaborer avec un siège ou une centrale de réservation
 Former un salarié sur son poste de travail (formation aux prestations, aux techniques d'accueil, aux outils, à l'environnement touristique...)
 Gérer son stress
 Expliquer une procédure ou une tâche
 Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter son mode de communication en fonction des profils

Connaissance des différents types d'établissement de leurs particularités en termes d'accueil
 Connaissance des besoins et des attentes des différentes typologies de clientèles
 Connaissance des protocoles et techniques d'accueil des différents types d'établissement touristique
 Connaissance des techniques de réponses aux avis et réclamations clients
 Connaissance des techniques de communication bienveillante
 Connaissance de la gestion des relations interpersonnelles et des conflits
 Connaissance de base de la communication non violente et de la médiation
 Connaissance des politiques de compensation et des gestes commerciaux
 Connaissance des réglementations liées aux droits des consommateurs et à la responsabilité des opérateurs
 Connaissance des outils et des applications numériques pour la gestion de la satisfaction clients
 Connaissance des fonctionnements des logiciels de réservation et des indicateurs disponibles
 Connaissance des fonctionnements des centrales de réservation des groupes
 Connaissance des fonctionnements des intermédiaires du voyage, des OTA et des Tours Opérateurs
 Connaissance de l'environnement informatique des PMS et Channel Manager
 Connaissance des enquêtes de fréquentation de l'INSEE
 Connaissance des mécanismes de la taxe de séjour
 Connaissance des droits et devoirs relatifs aux règlements et aux différents types de paiement
 Connaissance des mécanismes de change
 Connaissance des calculs d'écarts entre prévisionnels et réalisés
 Connaissance du calcul de la masse salariale (Net et Brut, cotisations patronales et salariales)
 Connaissance des contrats de prestation sous-traitant pour les agents de sécurité
 Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 du CECRL)
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	26/62

Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance de la réglementation sur l'accessibilité des établissements touristiques
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention
 Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	27/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du type d'établissement touristique et de ses infrastructures et afin de maintenir l'établissement en bon état en garantissant la sécurité des clients et du personnel : contrôler la conformité des équipements par rapport aux obligations réglementaires et aux exigences des assurances, mettre en œuvre des mesures correctives le cas échéant. Mettre en place un plan de maintenance, d'entretien et de sécurité conforme aux obligations d'un établissement recevant du public, mettre en œuvre les contrôles annuels et préparer les commissions de sécurité. Prévoir et suivre les travaux et les aménagements en tenant compte des besoins des utilisateurs, dont ceux des personnes en situation de handicap. Anticiper les dysfonctionnements et prévoir des moyens et des protocoles d'urgence. Planifier et coordonner le travail des équipes d'entretien-maintenance et des prestataires externes en veillant à leur sécurité et à la continuité du service. Vérifier régulièrement la qualité des interventions et des travaux réalisés ainsi que l'état du bâti, des équipements, et des espaces extérieurs le cas échéant. Intégrer des pratiques de gestion durable dans l'organisation et la réalisation des interventions et des aménagements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le responsable d'établissement est garant de la sécurité des personnes et des biens, il est responsable pénalement en cas de non-respect des obligations de sécurité. Cette compétence s'exerce avec l'appui du service patrimoine d'un siège ou avec un propriétaire. La compétence implique la relation avec des prestataires externes de différents corps de métier du bâtiment et des travaux publics, les services d'une collectivité territoriale ou un syndic de copropriétaires. L'habilitation électrique BSBE Manœuvre est souhaitable.

Critères de performance

Les obligations réglementaires en entretien et maintenance sont respectées
La liste des contrôles de sécurité annuels et des points de contrôles pour une commission de sécurité est établie
Les aménagements prévus sont adaptés aux utilisateurs de l'espace aménagé
Les mesures de gestion durable sont prévues
Le planning des travaux et aménagements sur l'année est réalisé
Les protocoles d'urgence sont prévus

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réaliser ou organiser un audit ou un contrôle technique de l'établissement, de ses infrastructures et de ses équipements
Réaliser ou organiser un contrôle technique des matériels de prévention incendie et des systèmes d'évacuation
Organiser un protocole d'urgence sécurité et mettre en œuvre une simulation
Elaborer ou adapter une fiche de poste de responsable technique et de technicien de maintenance
Elaborer un plan de maintenance et d'entretien avec un échéancier
Calculer les besoins en temps de travail en entretien et en maintenance en fonction des établissements (équipements, surfaces...)
Calculer la masse salariale et les coûts externes prévisionnels
Réaliser le planning du service entretien maintenance
Elaborer ou faire élaborer ou mettre à jour des procédures d'entretien maintenance
Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Contrôler les installations techniques et les interventions réalisées sur ces installations
Prévoir des travaux et des aménagements en tenant compte des besoins des utilisateurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	29/62

Suivre les travaux et les aménagements
 Mettre à jour le registre de sécurité, le registre d'accessibilité
 Vérifier les points de contrôle d'une commission de sécurité et réaliser les mesures correctives
 Faire des demandes de devis pour des interventions, des travaux ou des aménagements
 Négocier des tarifs
 Mettre en œuvre la gestion des stocks de matériels, outils et fournitures
 Planifier et mettre en œuvre un hivernage et un déshivernage
 Traiter et négocier avec un assureur
 Elaborer un fichier de prestataires d'entretien maintenance et d'urgences
 Mettre en place une veille technique (matériels, équipements, produits, techniques)
 Mettre en œuvre une démarche qualité et suivre les indicateurs qualité
 Mettre en œuvre des mesures de gestion durable (eau, énergies, traitement des déchets, assainissement, produits...) et de transition énergétique
 Mettre en œuvre les règles de l'accessibilité universelle et contrôler le respect des règles
 Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
 Identifier les dangers et analyser les risques du service entretien maintenance et mettre à jour le document unique d'évaluation des risques (DUER)
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Organiser et coordonner le travail du service entretien maintenance avec les autres services
 Gérer les aléas et les situations de crise
 Anticiper les travaux d'entretien et de maintenance en tenant compte des fluctuations de l'activité
 Réaliser un échéancier en tenant compte des priorités
 Réaliser des autocontrôles
 Mettre en place des protocoles d'urgences
 Organiser sa veille juridique

Former un salarié sur son poste de travail
 Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Garder son calme en cas de problème technique grave
 Collaborer avec un siège, avec un propriétaire, avec un prestataire externe (artisans, spa...), avec une collectivité territoriale ou avec un Syndic de copropriétaire

Connaissance des normes et réglementations des établissements recevant du public (ERP)
 Connaissance des normes de qualité environnementale
 Connaissance des responsabilités civiles et pénales du responsable d'établissement touristique
 Connaissance des affichages obligatoires
 Connaissance des formations relatives à l'hygiène et à la sécurité des équipements
 Connaissance des normes et gestion du traitement des eaux (plan d'eau, piscine, spa, canalisations...)
 Connaissance des normes et règles des parcs aquatiques et des structures gonflables
 Connaissance des normes de sécurité des jeux et espaces pour les enfants
 Connaissance de base des règles de construction et des éléments de construction, y compris l'éco construction
 Connaissance de base des normes et fonctionnements des réseaux (VRD)
 Connaissance de base de la gestion des travaux
 Connaissance des garanties et des réserves (constructions, travaux)
 Connaissance des fonctionnements avec les propriétaires et Syndics pour les travaux et rénovations
 Connaissance des techniques et règles d'installations et désinstallations des locatifs (Mobil Homes, bungalows toisés, roulottes...)
 Connaissance de base de l'entretien des espaces verts et des opérateurs sous-traitants (élagages, taille...)
 Connaissance des organismes vérificateurs et certificateurs (Apave, Veritas ...)
 Connaissance de base des contrats d'entretien et de maintenance
 Connaissance de base des contrats d'assurance
 Connaissance des risques climatiques et environnementaux et des mesures de prévention
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	30/62

Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
Connaissance du passeport prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	31/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des prestations de restauration et des standards des unités de restauration et de bar : élaborer ou valider les plannings de travail en optimisant les plages horaires. Organiser le service en salle pour assurer la fluidité de la prestation et coordonner le travail des équipes cuisine et salle. Elaborer ou valider le plan alimentaire, les fiches techniques et la carte du bar. Intégrer des mesures de gestion durable (lutte anti-gaspillage, circuits courts, valorisation des déchets...). Contrôler la mise en œuvre des prestations, leur qualité et leur attractivité. Contrôler le respect du plan de maîtrise sanitaire et la gestion de l'économat (inventaires, mercuriales, commandes, stockage et déstockage). Calculer les ratios de production et identifier les causes de tout écart avec un prévisionnel. Analyser les résultats quantitatifs et qualitatifs et proposer des mesures correctives le cas échéant, afin de garantir la sécurité alimentaire de la production, sa rentabilité, son attractivité et de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre de toute unité de restauration et de bar (restaurant, snack bar, *food truck*... y compris les prestations de petits déjeuners). Le responsable d'établissement est garant de la mise en œuvre des mesures de sécurité alimentaire. Il s'appuie sur un chef de cuisine ou un responsable de restauration pour l'organisation de la production (y compris les plannings de travail) et la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité. La compétence implique des relations avec des fournisseurs, des centrales ou groupements d'achat et avec les instances de contrôle sanitaire. Pour la salle, le responsable d'établissement peut s'appuyer sur un responsable de salle. Il reste toutefois garant de l'organisation cuisine et salle et valide les propositions des responsables de services.

Critères de performance

Les plages horaires respectent le cadre légal et conventionnel
Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
Le plan alimentaire est cohérent avec les standards de l'établissement
Les ratios de production sont calculés et contrôlés
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Des mesures de gestion durable sont proposées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et déterminer les fonctionnements des unités de restauration et de bar
Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de restauration, de chef, de cuisinier, de plongeur, d'économe
Rédiger ou adapter une fiche de poste de barman
Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de salle et de serveur
Déterminer les besoins en personnel en fonction des flux et des effectifs et calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires en cuisine, en salle et au bar
Calculer la masse salariale du service restauration bar
Organiser le service en salle et au bar
Réaliser un planning de travail du service restauration bar (production et service)
Organiser la gestion des buffets
Mettre en œuvre et faire appliquer les mesures anti-gaspillage (loi EGALIM)
Rédiger, adapter ou actualiser et faire appliquer une procédure de travail en salle
Rédiger une procédure de travail avec l'aide d'une intelligence artificielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	33/62

Mettre en œuvre des prestations thématiques en restauration et au bar
 Agencer un espace restauration et bar en fonction des besoins clients et des animations
 Organiser une prestation de vente à emporter (snack, paniers repas...)
 Contrôler la qualité des prestations
 Calculer des effectifs (clients, salariés, commensaux...)
 Organiser et superviser un inventaire
 Calculer et analyser les coûts de production, les ratios et coefficients, les primes alimentaires
 Analyser les dysfonctionnements, les défauts de rentabilité et leurs causes et mettre en œuvre des mesures correctives
 Paramétrer et utiliser une caisse enregistreuse
 Utiliser et mettre à jour une mercuriale
 Négocier des tarifs et des conditions de reprise
 Superviser la logistique économe et gestion des stocks (commandes, livraisons, stocks...)
 Contrôler une livraison et organiser la réception des marchandises
 Actualiser le plan de maîtrise sanitaire (PMS)
 Actualiser et contrôler les affichages réglementaires
 Réguler les consommations d'alcool des clients et du personnel
 Assurer l'archivage numérique des traçabilités
 Contrôler le respect des normes d'hygiène et de sécurité et mettre en œuvre des mesures correctives
 Mettre en œuvre la démarche qualité en restauration et communiquer auprès des clients
 Mettre en œuvre les mesures du développement durable dont la gestion des déchets
 Identifier les dangers et analyser les risques du service restauration et mettre à jour le document unique (DUE)
 Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Anticiper les besoins en fonction des effectifs et des amplitudes d'ouverture
 Donner les objectifs de réalisation des menus au chef de cuisine
 Faire appliquer l'organisation rationnelle du travail (ORT)
 Gérer l'archivage des documents papier ou numérisés
 Organiser le travail entre les équipes de la cuisine et de la salle
 Gérer les aléas et les situations de crise
 Organiser sa veille juridique

Etablir et entretenir des relations avec les administrations de contrôle
 Collaborer avec un siège ou avec un prestataire externe
 Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Faire preuve de diplomatie
 Former un salarié sur son poste de travail
 Adapter son mode de communication en fonction des profils

Connaissance de la réglementation relative à l'alimentation et la nutrition : programme national de l'alimentation et de la nutrition (PNA, PNNS), loi Agriculture et alimentation (dite loi "Egalim")
 Connaissance des principes de base de la gestion de la production alimentaire
 Connaissance de base des procédés de fabrication, des techniques de cuisson et des liaisons froides ou chaudes
 Connaissance de la méthodologie de conception des plans alimentaires
 Connaissance du contenu du plan de maîtrise sanitaire
 Connaissance des risques et dangers microbiologiques, chimiques et physiques en restauration
 Connaissance de la réglementation sur les allergies alimentaires
 Connaissance du dossier de demande d'agrément sanitaire
 Connaissances des organismes de contrôle
 Connaissance des règles de la restauration collective
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
 Connaissance des règles de l'équilibre alimentaire
 Connaissance des conduites addictives et de leur prévention
 Connaissance des différentes techniques de service et de gestion des buffets
 Connaissance des règles de la vente à emporter
 Connaissance des fournisseurs de la profession
 Connaissance des gammes de produits alimentaires et des colisages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	34/62

Connaissance des ratios et coefficients de la profession
 Connaissance des modes de calcul des prix de revient et des fiches techniques en restauration
 Connaissance des logiciels spécifiques de gestion de la restauration
 Connaissance des filières d'approvisionnement locales
 Connaissance des nouvelles tendances et habitudes alimentaires
 Connaissance des matériels et équipements de la restauration
 Connaissance des différents taux de TVA applicables à la restauration
 Connaissance des outils numériques utilisés pour le service
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention
 Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	35/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du projet de l'établissement, de ses infrastructures et du potentiel du territoire : analyser les besoins et les attentes des clientèles et concevoir un projet d'animation ou d'événementiel. Définir les plannings de travail et élaborer ou valider un programme d'animation, d'activités ou d'événements en veillant au respect du cadre légal et conventionnel et à l'accessibilité universelle. Organiser la communication interne et externe et veiller à l'optimisation des ventes annexes grâce aux prestations d'animation ou d'événements. Solliciter des prestataires externes et formaliser des collaborations par des conventions en tenant compte de l'équilibre financier. Organiser la participation de l'établissement à des événements locaux ou ouvrir les activités de l'établissement à un public local. Contrôler la qualité, l'attractivité et la sécurité des animations, activités ou événements proposés, afin de contribuer à la satisfaction des clients, de préserver les bonnes conditions de travail des salariés et de renforcer les liens de l'établissement avec l'environnement local.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre d'un établissement incluant l'animation adultes et enfants, organisant des séminaires, événements ou incentives incluant un programme d'activités, proposant des activités non incluses dans le séjour, éventuellement accessibles aux clientèles extérieures. Le responsable d'établissement s'appuie en général sur un responsable animation ou un responsable événementiel. Il reste garant de l'organisation et valide les propositions des responsables de services.

Les activités d'animation et les activités sportives sont soumises à la réglementation des diplômes délivrés par les ministères en charge des sports et de l'animation.

Critères de performance

Le projet d'animation ou d'événementiel est adapté aux clientèles cibles, au projet de l'entreprise, aux infrastructures de l'établissement et au potentiel du territoire

Les animations ou activités proposées respectent les règles de sécurité

Le coût des animations ou des activités est évalué au regard de leur rentabilité ou du budget alloué

Des indicateurs permettent de contrôler la qualité et l'attractivité des animations ou des activités

Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles

Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les besoins et les attentes d'une clientèle cible en termes d'animations et d'activités

Analyser les moyens techniques et le potentiel du territoire pour la réalisation d'animations ou d'activités

Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable animation, d'animateur adultes et d'animateur enfants

Elaborer ou valider un projet d'animation

Elaborer ou valider un programme d'animation

Réaliser ou valider le planning de travail du service animation

Elaborer ou valider un projet d'excursion intégrant des prestations externes

Gérer un espace séminaire

Gérer un spa ou un espace bien être en interne ou en sous-traitance

Elaborer ou valider un budget d'animation

Contrôler la sécurité d'une installation

Contrôler la sécurité d'une situation d'animation

Réaliser un support de communication, y compris numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	37/62

Réaliser un support de communication avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Calculer le seuil de rentabilité d'une animation ou d'une activité
 Rédiger une convention avec un prestataire externe
 Négocier des tarifs
 Mettre en œuvre la démarche qualité du service animation
 Mettre en œuvre une démarche de développement durable pour les animations et les événements
 Identifier les dangers et analyser les risques du service animation et mettre à jour le document unique (DUE)
 Adapter les postes de travail et les activités aux personnes en situation de handicap
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Anticiper les périodes de forte demande en animation
 Gérer les aléas et les situations de crise
 Organiser et coordonner les propositions de l'animation avec les autres services
 Réagir en temps réel aux conditions climatiques ou techniques
 Organiser sa veille juridique et sur les tendances en animation

S'intégrer dans un environnement local
 Interagir avec des élus
 Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Former un salarié sur son poste de travail
 Adapter son mode de communication en fonction des profils

Connaissance des législations et réglementations des ministères en charge de l'animation et des sports
 Connaissance des législations et réglementations pour l'accueil des mineurs
 Connaissance des législations et réglementations pour les clubs enfants de moins de 3 ans
 Connaissance des législations et réglementations des transports collectifs
 Connaissance de la législation sur la commercialisation des produits touristiques
 Connaissance des attentes, besoins et comportements des clientèles selon leur typologie
 Connaissance des besoins et attentes des publics en séminaires
 Connaissance du matériel d'animation (son, lumière, outils numériques...)
 Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel
 Connaissance des techniques d'animation adultes et enfants
 Connaissance des activités sportives et culturelles pouvant s'intégrer dans un programme
 Connaissance des tendances en animation, en événementiel et des nouvelles activités
 Connaissance des techniques d'élaboration d'un projet pédagogique
 Connaissance des conditions d'embauche d'intermittents du spectacle et du GUSO
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance des besoins et des attentes des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	38/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du type d'établissement, des besoins prévisionnels en salariés et du budget alloué, afin d'assurer la continuité de l'activité et de la production en disposant d'une équipe aux compétences techniques et relationnelles complémentaires : élaborer un plan d'embauche et un plan de recrutement. Mettre en place et animer un réseau de partenaires pour l'emploi et gérer une base de données de candidatures dans le respect des obligations légales. Rédiger et diffuser des offres d'emploi adaptées aux fiches de poste définies. Analyser les candidatures reçues et sélectionner les profils pertinents. Concevoir ou adapter un guide d'entretien, mener des entretiens d'embauche en face à face ou à distance, en français et en anglais, organiser des essais professionnels le cas échéant. Valider les candidatures et communiquer avec les futurs salariés avant l'embauche dans le respect du droit à la déconnexion. Élaborer un livret d'accueil des salariés, planifier et coordonner l'intégration d'un salarié et le suivi de la période d'essai.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le responsable d'établissement recrute des salariés en CDI, en CDD, en CDD saisonniers, en extra ou en intérim, en période de fermeture et en période d'ouverture (haute saison, départs, remplacements d'un salarié absent, salariés intermittents). Le responsable d'établissement est amené à recruter et à intégrer des salariés en situation de handicap. Cette compétence peut s'exercer avec l'appui du service ressources humaines d'un siège et avec des responsables de services. Elle implique des relations avec les services de l'emploi et avec les agences intérimaires. Le recrutement peut être impacté par les avis des salariés sur les réseaux sociaux.

Critères de performance

Le plan d'embauche correspond aux besoins prévisionnels.

Les offres d'emploi sont ciblées et cohérentes avec les caractéristiques et les besoins de l'établissement

Le guide d'entretien est adapté aux fiches de poste et aux besoins de recrutement de l'établissement

Les entretiens sont organisés avec des supports et des questions pertinentes qui permettent d'évaluer les compétences techniques et relationnelles

L'accueil du salarié est organisé et permet son intégration dans l'équipe et dans l'établissement

La période d'essai est évaluée avec des critères clairs et objectifs

Les documents de recrutement sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les besoins prévisionnels en personnel

Identifier les profils requis et les compétences nécessaires

Calculer les équivalents temps plein nécessaires et le nombre de postes associés

Gérer et alimenter un fichier de candidats dans le cadre légal

Elaborer ou utiliser un outil de suivi des candidatures et des recrutements

Elaborer, actualiser ou adapter une fiche de poste

Elaborer un plan d'embauche et l'échéancier de recrutement

Rédiger une offre d'emploi ciblée et attractive y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle

Valoriser la « marque employeur » pour attirer des profils sensibles aux conditions de travail et aux bonnes conditions de vie

Définir les supports adaptés à la diffusion des différentes offres d'emploi

Evaluer les coûts de recrutement par rapport aux enjeux

Définir des critères de recrutement et élaborer un guide d'entretien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	39/62

Organiser des essais, des mises en situation professionnelles pour évaluer les compétences techniques
 Analyser une candidature et vérifier les informations fournies dans le cadre légal
 Organiser et conduire les entretiens d'embauche en face à face, en visioconférence et au téléphone, y compris avec des personnes en situation de handicap
 Elaborer une grille d'évaluation des entretiens y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Evaluer la poly compétence d'un salarié
 Sélectionner les candidats dans une vision d'équipe aux compétences complémentaires
 Réaliser ou actualiser un livret d'accueil des salariés permanents et saisonniers, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Mettre en œuvre une communication personnalisée avec les futurs salariés entre l'entretien de recrutement et la prise de poste, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Expliquer un contrat et un règlement intérieur
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

Organiser l'intégration des salariés
 Organiser la période d'essai en intégrant les formations et les contrôles
 Organiser et animer un entretien de fin de période d'essai
 Intégrer un salarié en situation de handicap
 Anticiper les recrutements saisonniers
 Organiser un réseau de partenaires pour l'emploi
 Organiser sa veille juridique et sociologique

Ecouter dans une attitude de neutralité ou de bienveillance
 Appréhender une personnalité
 Adapter les techniques d'entretien aux profils des candidats
 Utiliser des techniques de communication et de questionnement en entretien d'embauche

Connaissance des besoins, attitudes et comportements des salariés du tourisme
 Connaissance de la méthode de calcul des équivalents temps plein
 Connaissance des différents types de contrats et des spécificités des contrats saisonniers et intermittents (extras, vacataires, CDD ou CDI intermittents...)
 Connaissance du fonctionnement des agences d'intérim et des contrats intérimaires
 Connaissance des règles et usages pour les avantages en nature (indemnités repas, logement...)
 Connaissance des réseaux de diffusion des offres emploi, y compris numériques
 Connaissance du règlement général de la protection des données (RGPD) pour la gestion et la conservation des fichiers
 Connaissance des prestataires de l'emploi, institutionnels, associatifs et privés, plateformes numériques
 Connaissance des techniques d'entretien et de questionnement
 Connaissance du concept de la « marque employeur »
 Connaissance des obligations légales pour le recrutement et pour la diffusion des offres d'emploi
 Connaissance des logiciels de mise en page et de présentation graphique
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance des règlements intérieurs
 Connaissance des aides à l'emploi, des contrats d'apprentissages et contrats de professionnalisation
 Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières (GPEC)
 Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance des obligations et des opportunités du recrutement de personnes en situation de handicap
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	40/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des valeurs de l'entreprise et des équipes en place, afin d'impliquer, fédérer et fidéliser une équipe et de contribuer à la satisfaction des clientèles et à l'atteinte des objectifs de production : définir un style de management adapté au contexte de l'établissement et des équipes en place. Présenter le projet d'entreprise et préciser les objectifs quantitatifs et qualitatifs. Être à l'écoute des salariés, expliquer, former et accompagner la montée en compétence. Adapter son management aux situations, aux besoins et aux profils des salariés, en tenant compte, le cas échéant, des situations de handicap. Coordonner l'activité des différents services, mettre en place une communication interne dans le respect du droit à la déconnexion et organiser régulièrement des réunions inter services. Mettre en place des rituels managériaux, mesurer les résultats individuels et collectifs, valoriser les bons résultats et les progressions pour favoriser l'engagement, recadrer lorsque nécessaire. Concevoir et mettre en œuvre des projets collectifs pour renforcer la cohésion d'équipe et des actions visant à la fidélisation des équipes. Organiser des moments de convivialité et veiller au climat social, aux bonnes conditions de travail, à la qualité de vie au travail et aux conditions de vie des salariés logés. Gérer les relations interpersonnelles et anticiper ou gérer les conflits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre d'un projet d'entreprise et de ses valeurs.
Le responsable d'établissement peut arriver sur un établissement avec une équipe déjà présente. Il peut disposer de permanents (CDI et CDI intermittents), de saisonniers, dont certains peuvent être titulaires, et d'extras ou d'intérimaires réguliers ou occasionnels. Il peut traiter avec des entreprises sous-traitantes et leur responsable sur site. Il peut disposer de responsables de services auxquels il délègue une partie du management. Une partie des salariés peut être logée dans l'établissement. Le turnover peut être important, en particulier dans les établissements à ouverture saisonnière. La politique managériale a une incidence sur les avis des salariés sur les réseaux sociaux et donc sur les recrutements.

Critères de performance

Le style de management correspond aux valeurs de l'entreprise et aux équipes en place
Les objectifs de production et de qualité sont précis, évaluable et réalisables.
Le processus de communication interne est organisé et formalisé
Les rituels managériaux pour favoriser l'engagement et renforcer la cohésion d'équipe sont formalisés
Des actions managériales sont mises en œuvre pour fidéliser les salariés
Les réunions de services sont organisées avec un ordre du jour et un compte rendu et permettent un suivi des projets et des objectifs.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Evaluer les compétences d'un salarié et son potentiel d'évolution
Définir et adapter un style de management en fonction du contexte et en fonction des équipes
Valoriser la « marque employeur »
Définir et mettre en œuvre des rituels managériaux
Mettre en place des actions de motivation et de valorisation des performances.
Former ses responsables de services ou ses salariés aux prestations de l'établissement
Analyser et présenter un projet d'entreprise, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Déterminer et contrôler des objectifs de production
Concevoir et mettre en œuvre un projet collectif

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	41/62

Utiliser les démarches qualité, la démarche de prévention des risques et la démarche développement durable dans un objectif managérial
 Organiser et animer une réunion de services
 Animer un entretien de recadrage
 Gérer un conflit, faire émerger des solutions
 Préparer et animer un entretien professionnel, un entretien annuel, un entretien de fin de saison, un entretien de soutien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Mettre en œuvre et animer un groupe de travail
 Traiter et utiliser les résultats d'enquêtes de satisfaction, de notations et d'avis clients dans un objectif managérial
 Rédiger une note de service
 Mettre en œuvre des actions pour la qualité de vie au travail
 Organiser les conditions et les règles de vie pour les salariés logés dans l'établissement
 Elaborer un plan de formation interne et externe
 Former un salarié sur son poste de travail
 Mettre en œuvre des actions de formation en interne
 Organiser le parcours d'un saisonnier dans un objectif de fidélisation
 Adapter un poste de travail pour un salarié en situation de handicap
 Collaborer avec un prestataire externe ou un sous-traitant (bien-être, animation, ménage, entretien...)
 Mettre en œuvre un schéma et un process de communication interne, y compris avec des outils numériques
 Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones

 Déléguer et contrôler une délégation
 Mettre en place des outils de suivi de la performance et du climat social
 Planifier la montée en compétence de ses responsables de service ou de ses salariés

Sensibiliser aux mesures contre les discriminations et le harcèlement
 Identifier les comportements à risque et les salariés en difficulté ou en situation de vulnérabilité
 Identifier les personnalités dysfonctionnelles
 Organiser un moment de convivialité
 Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Ecouter activement, questionner avec bienveillance
 Savoir garder la juste distance
 Savoir être équitable
 Adapter sa communication à son interlocuteur
 Savoir recadrer, féliciter et motiver son équipe avec justesse

Connaissance des différentes fonctions du manager, des styles de management et de leadership
 Connaissance des techniques de développement personnel
 Connaissance de base de la sociologie du travail
 Connaissance des méthodes de communication interne et de gestion de l'information
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance des techniques de communication verbales et non verbales
 Connaissance des besoins, attentes et comportements des salariés du tourisme, y compris les salariés en situation de handicap
 Connaissance des profils de génération
 Connaissance des techniques d'entretiens individuels et collectifs
 Connaissance des techniques d'animation et de motivation des équipes
 Connaissance des techniques de négociation
 Connaissance des techniques de gestion de la relation interpersonnelle, des conflits et de la médiation
 Connaissance de base de la communication non violente
 Connaissance des enjeux de la qualité de vie au travail
 Connaissance des outils de la conduite de projets et de l'animation des groupes de travail
 Connaissance de la méthodologie de conduite du changement
 Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières (GPEC)
 Connaissance des formations tourisme loisirs hôtellerie restauration, entretien maintenance et des possibilités de financement des formations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	42/62

Connaissance des techniques d'organisation et d'animation des réunions
 Connaissance des techniques de motivation
 Connaissance des techniques de gestion du stress et des émotions
 Connaissance des techniques de gestion du temps
 Connaissance des enquêtes de satisfaction et de motivation et de leur traitement
 Connaissance des résultats qualité sur les réseaux numériques
 Connaissance des réglementations et bonnes pratiques en matière de conditions de travail et de logement des salariés
 Connaissance des règles du droit à la déconnexion
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
 Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
 Connaissance du passeport prévention
 Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	43/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Assurer la gestion administrative des ressources humaines

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En conformité avec le droit du travail et les procédures internes de l'entreprise et afin de répondre aux obligations légales et conventionnelles, de contribuer au traitement administratif et social des dossiers du personnel en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés : assurer les formalités d'embauche et de gestion de la période d'essai. Etablir ou adapter les contrats de travail, gérer les évolutions contractuelles, les ruptures de contrats et les sanctions éventuelles. Rapprocher les plannings réalisés et les plannings prévisionnels, traiter le suivi des heures de travail et justifier ou demander la justification des heures supplémentaires. Traiter les éléments variables de la paye et transmettre les données au gestionnaire des payes. Gérer les documents obligatoires liés à la gestion du personnel, organiser les affichages réglementaires et faire appliquer le règlement intérieur. Assurer les relations avec les instances représentatives du personnel et organiser les réunions et les élections le cas échéant.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long de l'année avec des échéances mensuelles et des variations saisonnières. Pour l'exercer, le responsable d'établissement peut s'appuyer sur le service ressources humaines d'un siège, sur des prestataires externes, des associations et institutions spécialisées ou des fédérations professionnelles. Des outils numériques, comme une badgeuse connectée, peuvent être utilisés pour suivre les heures réalisées de manière automatique.

Critères de performance

Les obligations légales et conventionnelles de l'employeur sont respectées
Les contrats de travail sont conformes à la réglementation
Le suivi des heures travaillées est analysé et les écarts sont calculés
Les affichages obligatoires sont prévus
Le règlement intérieur est conforme aux règles légales et adapté à l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réaliser une déclaration préalable à l'embauche (DPAE)
Organiser les visites médicales avec la médecine du travail
Analyser et expliquer un contrat de travail et ses conditions (temps plein ou partiel, temps modulé, repos hebdomadaires et congés payés, avantages en nature...)
Rédiger ou adapter un contrat de travail ou un avenant (prolongation, modification du temps de travail...)
Gérer une période d'essai (suivi, contrôle, terme...)
Expliquer un bulletin de salaire
Appliquer une sanction
Rédiger un avertissement
Gérer une rupture de contrat
Contrôler les plannings et les temps de travail
Suivre et traiter les heures réalisées, les repos hebdomadaires et les congés
Traiter les éléments variables de la paie (heures complémentaires ou supplémentaires, retards, absences, avantages en nature...)
Analyser les indicateurs sociaux (retards, absences, départs, turnover, revendications, accidents du travail, dépassements des heures...)
Actualiser les affichages obligatoires
Renseigner et suivre le registre du personnel et les dossiers du personnel
Animer une réunion avec les instances représentatives du personnel
Conduire un entretien annuel d'évaluation avec un salarié

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	45/62

Conduire un entretien professionnel avec un salarié
Organiser et animer des réunions avec les représentants du personnel, rédiger un compte rendu, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Organiser des élections professionnelles
Rédiger un compte rendu d'entretien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Informers les saisonniers sur leurs droits (formation, chômage, logement...) et leurs devoirs (rupture de contrat)

Anticiper une embauche en fonction des besoins
Anticiper une rupture de contrat
Organiser sa veille juridique
Organiser et classer ses dossiers avec rigueur

Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de fermeté
Savoir expliquer
Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
Collaborer avec le service ressources humaines d'un siège ou avec un prestataire externe

Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche
Connaissance des différents types de contrats, des spécificités des contrats saisonniers et de la modulation du temps de travail
Connaissance du cadre réglementaire des périodes d'essai et des ruptures de contrat
Connaissance des avantages en nature (indemnités repas, logement...) et de leurs incidences sur les bulletins de salaire et sur la masse salariale
Connaissance des obligations employeurs concernant les mutuelles et les prévoyances
Connaissance des obligations employeurs concernant la médecine du travail
Connaissance des OPCO tourisme hôtellerie restauration, de leurs fonctions et de leurs prestations
Connaissance des aides à l'emploi
Connaissance des règles de l'accueil et de la rémunération de stagiaires
Connaissance des règles de l'accueil et de la rémunération des personnes en contrat d'apprentissage
Connaissance du rôle et des devoirs d'un tuteur en entreprise
Connaissance des différents types de sanctions et du cadre d'application
Connaissance des procédures de rupture de contrat
Connaissance des procédures prudhommales
Connaissance des règles pour l'embauche de personnel étranger (Communauté Européenne et hors CE).
Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des règlements intérieurs
Connaissance des éléments constitutifs d'un bulletin de salaire
Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
Connaissance du passeport prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	46/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Développer et optimiser la commercialisation des offres

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des prévisionnels d'occupation, des perspectives budgétaires et de la situation des marchés et afin de sécuriser et développer les taux d'occupation et les revenus de l'établissement : identifier le potentiel et les atouts de l'établissement et les opportunités offertes par son environnement. Réaliser une veille concurrentielle et positionner ses offres par rapport au marché. Concevoir des offres forfaitaires ciblées à la demande d'un client, pour un catalogue ou pour une action de prospection, vérifier leur équilibre financier et assurer ou faire assurer leur diffusion sur les canaux de commercialisation appropriés. Appliquer des techniques de *Yield management* ou des stratégies tarifaires différenciées selon les périodes, les clientèles et les canaux. Impliquer les équipes dans la dynamique commerciale pour adapter en permanence l'offre de service aux attentes des clientèles présentes ou prospectées. Mettre en place une démarche commerciale en interne favorisant les ventes, la prolongation des séjours et le développement du chiffre d'affaires des ventes annexes. Mettre en œuvre une démarche qualité et veiller à son application pour renforcer la fidélisation des clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Pour l'essentiel de la commercialisation des séjours, les responsables d'établissement bénéficient en général d'un service commercial, d'une centrale de réservation ou de la commercialisation via les agences en ligne. Ils ont souvent un objectif de vente sur place et de développement des ventes annexes. Certaines entreprises donnent des objectifs de vente avec des primes associées. Les responsables d'établissement peuvent être sollicités par des groupes qui demandent des devis. Ils peuvent également prospecter sur leur territoire pour l'accueil de clients complémentaires (déplacements professionnels, évènementiels...).

Critères de performance

Le potentiel de l'établissement et de son environnement est identifié

La concurrence est évaluée

L'équilibre financier des offres touristiques est vérifié

Les offres forfaitaires et additionnelles sont adaptées aux clientèles cibles et au positionnement de l'établissement

La démarche commerciale en interne est formalisée et adaptée aux objectifs de l'établissement

La démarche de fidélisation des clients est formalisée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser des prévisionnels d'occupation

Analyser la situation des marchés et le contexte économique et social

Analyser les clientèles d'un établissement touristique et ses clientèles cibles

Analyser le potentiel d'un établissement touristique

Analyser l'environnement touristique et les données sur les clientèles du territoire

Analyser la concurrence d'un établissement touristique et de ses offres

Positionner une offre touristique et définir ses clientèles cibles (Persona)

Concevoir une offre forfaitaire groupes ou individuels, y compris pour le tourisme de proximité

Concevoir une offre itinérante en partenariat

Concevoir ou adapter une offre pour des personnes en situation de handicap

Réaliser la cotation d'une offre forfaitaire

Calculer le seuil de rentabilité d'une offre forfaitaire

Définir des ventes additionnelles et leur rentabilité

Organiser et gérer une boutique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	47/62

Analyser une grille tarifaire
 Définir une démarche commerciale de promotion des ventes et de fidélisation
 Mettre en œuvre une démarche qualité et suivre les indicateurs
 Mettre en œuvre une dynamique commerciale d'adaptation des offres de service aux clientèles présentes ou prospectées (menus, cartes, animations, prestations hébergement, aménagements de salle...)
 Déterminer des objectifs de ventes additionnelles (restauration, bar, boutique, excursions, locations, suppléments, assurances...)
 Analyser la satisfaction des clientèles par rapport à une nouvelle offre, offre séjour ou offre additionnelle
 Dynamiser une force de vente, en interne et en externe
 Contractualiser ou conventionner avec des prestataires externes
 Diffuser une offre touristique via un fichier client, via des plateformes et réseaux numériques, un catalogue de groupe, un intermédiaire du voyage, des OTA (On Line Travel Agencies), une conciergerie de destination...
 Analyser l'historique des ventes sur plusieurs périodes
 Analyser les potentiels de vente en fonction de l'actualité d'un territoire (événements, météo)
 Adapter une grille tarifaire en fonction des périodes et des événements locaux
 Gérer la tarification en fonction de l'offre et de la demande selon les principes du Yield management

Organiser un plan marketing sur l'année et anticiper les périodes de forte demande
 Organiser sa veille sur les tendances et évolutions des marchés
 Organiser sa veille sur les évolutions du e-tourisme et du m-tourisme

Convaincre
 Négocier
 Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
 Informer les équipes sur les résultats économiques
 Donner des consignes orales ou écrites, individuellement et collectivement

Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
 Connaissance de la démarche marketing
 Connaissance de la démarche de construction de produits / services touristiques (servuction)
 Connaissance des typologies de clientèles, besoins, attentes et comportements
 Connaissance des techniques d'étude de marché
 Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
 Connaissance de la segmentation des clientèles et des persona
 Connaissance des méthodes de la conception des offres touristiques
 Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
 Connaissance des charges fixes et des charges variables
 Connaissance des techniques du *Yield* management
 Connaissance des intermédiaires du voyage (agences, OTA, autocaristes, TO, CE...), de leurs fonctionnements et des modalités de contractualisation
 Connaissance des sites de commercialisation professionnels et collaboratifs (BtoC, CtoC, plateformes et places de marché)
 Connaissance des réseaux numériques de commercialisation, dont le PMS (Property Management System) et le Channel Manager
 Connaissance des lois et décrets sur la commercialisation des produits touristiques
 Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
 Connaissance des applications du e-tourisme et du m-tourisme
 Connaissance des techniques de vente
 Connaissance avancée du tableur
 Connaissance des techniques de présentation orale
 Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama et affichages dynamiques)
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique.
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
 Connaissance du vocabulaire touristique en anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	48/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du positionnement marketing de l'établissement, de la nature de ses offres touristiques et du budget alloué à la communication : participer à la valorisation de l'établissement par la mise en œuvre et la promotion d'une démarche qualité et par d'éventuelles labellisations pour renforcer son attractivité et sa réputation. Mettre à jour et animer les supports digitaux (site Internet, réseaux sociaux, plateformes numériques) en cohérence avec l'identité de l'entreprise et ses objectifs de commercialisation. Participer à la gestion de l'e-réputation et, le cas échéant, valoriser les mesures de gestion durable et d'accessibilité universelle. Concevoir ou faire réaliser des supports de communication imprimés et numériques, y compris en anglais. Identifier et mobiliser les partenaires institutionnels, politiques et touristiques du territoire et développer des relations durables avec son réseau. Organiser des événements ou participer à leur organisation, représenter l'établissement lors de salons ou rencontres professionnelles, afin de renforcer sa notoriété, sa réputation et développer son attractivité auprès de nouveaux publics.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en général en collaboration avec les services marketing d'un siège ou avec un prestataire externe (agence de communication, web master...). Pour la promotion de l'établissement, le responsable d'établissement peut s'associer aux actions d'un groupe, d'une agence d'attractivité, d'une chaîne volontaire ou de son affiliation. Le responsable d'établissement participe à la promotion des prestations annexes par le biais de documents ou de supports numériques.

Critères de performance

La démarche qualité est formalisée avec des critères et des indicateurs
Le budget de communication est adapté à l'établissement et aux offres touristiques
Les outils de communication sont adaptés au positionnement marketing, y compris pour une clientèle anglophone
Les partenaires politiques et touristiques du territoire sont identifiés
Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les attentes et les comportements des clientèles cibles
Analyser l'attractivité et la fonctionnalité d'un site Internet
Mettre à jour et animer un site Internet et des réseaux sociaux
Gérer une labellisation, un classement ou une affiliation
Promouvoir une labellisation, un classement ou une affiliation
Rédiger des contenus touristiques adaptés pour les supports numériques (site, réseaux, newsletter, blog), y compris en anglais, en tenant compte des personnes en situation de handicap (formes audio, descriptions des images...)
Réaliser un affichage et un affichage dynamique, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Utiliser une application de communication BtoC
Utiliser la communication narrative (story telling) dans sa communication, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Gérer les avis clients en ligne, positifs et négatifs, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Rédiger un dossier et un communiqué de presse, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Référer l'établissement sur des sites portails et sur des plateformes touristiques
Réaliser un document de communication imprimé ou numérique, en français et en anglais, dans le respect d'une charte graphique, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
Réaliser un montage vidéo en format court pour une diffusion sur les réseaux sociaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	49/62

Elaborer un cahier des charges pour la réalisation d'un document ou d'un outil numérique de communication, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
 Inventorier les partenaires potentiels sur un territoire
 S'inscrire dans un réseau territorial et agir en tant qu'ambassadeur du territoire
 S'inscrire dans un réseau de conciergerie de destination
 Organiser un évènement local ou faire participer son établissement à un évènement local
 Préparer et coordonner une participation à un salon ou un *workshop*
 Elaborer, suivre et ajuster un budget communication
 Collaborer avec des influenceurs
 Exploiter un fichier client dans le respect des règles de protection des données (RGPD)
 Mesurer et analyser les résultats d'une action de promotion

Réaliser un plan et un échéancier de communication
 Organiser sa veille marketing

Gérer une relation avec des élus de collectivités territoriales
 Gérer les relations presse et médias
 Adapter son vocabulaire et son style aux différents supports de communication et à leurs cibles

Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
 Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
 Connaissance des techniques de la communication visuelle
 Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
 Connaissance des outils de communication papier et numériques, e-tourisme et m-tourisme
 Connaissance des ressorts et des outils de fidélisation
 Connaissance des référencement
 Connaissance des méthodes d'organisation des évènements et de la méthode « QQQQCCP
 Connaissance des techniques de réalisation des dossiers de presse et des communiqués de presse
 Connaissance des coûts de réalisation et d'édition des outils de communication
 Connaissance d'un outil de montage vidéo pour formats courts
 Connaissance des salons professionnels
 Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
 Connaissance des règles du droit à l'image et des droits d'auteur
 Connaissance des techniques de présentation orale
 Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
 Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
 Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
 Connaissance des techniques de communication en direction des personnes en situation de handicap
 Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
 Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	50/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des résultats de l'exercice précédent (budget réalisé N-1), des objectifs commerciaux prévisionnels et du contexte économique et social, afin de stabiliser ou d'améliorer le résultat financier : analyser les données et élaborer, négocier ou ajuster un budget prévisionnel équilibré N. Assurer le suivi régulier des charges au regard du prévisionnel, des taux d'occupation et des produits. Préparer et transmettre les données nécessaires au traitement comptable (factures, bordereaux bancaires, encaissements...). Analyser les indicateurs et identifier les écarts par rapport au prévisionnel et par rapport à l'année ou à la période précédente. Mettre en œuvre des actions correctives si nécessaire, pour maîtriser les charges (notamment avec une démarche de développement durable) ou pour optimiser les revenus et les bénéfices. Présenter les résultats financiers en fin d'exercice à sa hiérarchie en argumentant les choix opérés et les ajustements mis en œuvre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le responsable d'établissement dispose en général d'un budget / compte de résultat prévisionnel avec ou sans les coûts d'occupation. Cette compétence s'exerce avec l'appui du service comptabilité-gestion d'un siège ou d'un expert-comptable. L'utilisation du tableur est généralisée. L'utilisation de logiciels de saisie est fréquente. Le responsable d'établissement peut effectuer une saisie ou pré saisie comptable en utilisant la numérotation du plan comptable ou un système interne à l'entreprise.

Critères de performance

Le budget prévisionnel de l'année N est cohérent avec l'analyse du budget réalisé de l'année N-1 et des objectifs commerciaux prévisionnels de l'année N.

Le budget prévisionnel est équilibré

Les écarts entre le prévisionnel de l'année N et le réalisé de l'année N sont calculés et analysés

Les mesures correctives préconisées sont cohérentes avec les analyses

Les mesures correctives intègrent des mesures de gestion durable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser un budget ou un compte de résultat

Calculer un chiffre d'affaires prévisionnel à partir de données historiques ou de moyennes de la profession

Calculer des montants de charges variables en fonction d'un chiffre d'affaires ou d'un taux d'occupation prévisionnel

Ventiler et répartir les charges par poste budgétaire (masse salariale, achats, prestations, énergie, etc.).

Etablir un budget prévisionnel, faire varier des hypothèses

Calculer le seuil rentabilité de l'exploitation d'un service ou d'une action commerciale

Défendre ou argumenter un budget prévisionnel auprès de sa hiérarchie ou d'un propriétaire

Présenter et commenter un budget réalisé, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle

Saisir des dépenses dans les grandes rubriques du plan comptable ou dans la nomenclature de l'entreprise

Calculer les principaux indicateurs de rentabilité (taux d'occupation, RevPAR, TrevPAR, résultat net...).

Concevoir ou renseigner un tableau de bord financier (reporting) et justifier les résultats

Argumenter une dépense

Rapprocher les commandes et les factures

Gérer les flux monétaires de l'établissement et contrôler les caisses

Préparer des remises en banque

Paramétrer les caisses et les taux de TVA

Gérer les taxes de séjour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	51/62

Gérer les débiteurs
Calculer et analyser des écarts entre prévisionnel et réalisé et entre deux périodes
Calculer et analyser des ratios et des coefficients, les indicateurs de suivi de performance
Calculer et analyser la capacité d'autofinancement, brute et nette
Calculer les dotations aux amortissements
Calculer et analyser l'excédent brut d'exploitation (EBE) / résultat brut d'exploitation (RBE)
Définir des mesures correctives
Mettre en œuvre des mesures d'économie dans le cadre du développement durable

Anticiper les échéances
Classer les documents comptables
Anticiper les besoins en trésorerie

Travailler avec un responsable administratif et financier, un expert-comptable ou un responsable d'exploitation
Négocier avec des fournisseurs ou des prestataires
Argumenter des choix budgétaires
Prendre des initiatives et des décisions budgétaires et de gestion dans le cadre de sa délégation

Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique
Connaissance des charges fixes et des charges variables
Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
Connaissance des mécanismes et taux de TVA
Connaissance des techniques d'analyse de gestion
Connaissances des principaux ratios et indicateurs de la profession selon le type d'établissement
Connaissance de la gestion de la trésorerie
Connaissance avancée du tableur, y compris les graphiques
Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
Connaissance des techniques de présentation orale
Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances
Connaissance des bases de la comptabilité et du traitement des pièces comptables
Connaissance des bases de la fiscalité
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	52/62

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des objectifs stratégiques de développement, des moyens financiers d'un établissement touristique et des besoins des utilisateurs : élaborer des scénarii de maintenance, d'aménagement, de modernisation ou de diversification, en évaluant leur impact sur l'exploitation. Mettre en œuvre des mesures de gestion durable dans un objectif de réduction des charges ou de moindre impact sur l'environnement. Concevoir et chiffrer un plan d'investissement en hiérarchisant les besoins. Identifier les sources de financement (internes et externes) et calculer le coût et le retour sur investissement. Construire des supports d'aide à la décision (présentations graphiques, simulations budgétaires, calendriers de réalisation). Présenter et argumenter un plan d'investissement auprès de sa hiérarchie ou de financeurs, afin de pérenniser l'activité et de renforcer la valeur patrimoniale de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec l'appui du service financier d'un siège, d'un propriétaire, d'une association de gestion, d'une chambre consulaire, d'une collectivité territoriale ou d'un prestataire externe. Pour l'exercer, le responsable d'établissement touristique peut être en relation avec un responsable du patrimoine, un architecte ou un programmiste.

Critères de performance

Le plan d'investissement est cohérent avec les objectifs et les moyens financiers de l'établissement
Le plan d'investissement tient compte des mesures de gestion durable
Le plan de financement est établi et argumenté
Le retour sur investissement est calculé
Les arguments justificatifs de l'investissement sont pertinents
La présentation du plan de financement utilise des illustrations graphiques

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les besoins d'investissement à court, moyen et long terme (entretien, rénovation, innovation, confort client, transition écologique...).

Analyser les besoins des utilisateurs (clients, salariés, prestataires...)

Elaborer un plan d'investissement

Chiffrer un projet d'investissement en estimant les coûts directs et indirects (travaux, équipements, formation, mise en conformité, pertes d'exploitation...).

Faire des demandes de devis selon un cahier des charges

Inventorier les financements potentiels (auto-financement, emprunts, subventions, financements participatifs, partenaires, associés...)

Intégrer les produits et les charges supplémentaires liés à l'investissement dans le budget prévisionnel global de l'établissement.

Lire et comprendre un bilan (possibilités de financement, valeur patrimoniale de l'établissement)

Lire et comprendre un prévisionnel de trésorerie

Calculer un retour sur investissements

Calculer la dotation aux amortissements

Calculer le coût d'un emprunt

Calculer une capacité d'auto-financement (CAF) brute et nette

Rédiger une demande de subvention, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle

Formaliser, présenter et argumenter un projet de développement et d'investissement, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	53/62

Utiliser des outils de présentation graphique

Intégrer les mesures de développement durable pour aménager, construire ou investir dans les équipements.

Anticiper des investissements (maintenance, rénovations, améliorations...)

Hiérarchiser des investissements

Organiser les investissements dans le temps (échancier, plan pluriannuel)

Argumenter et convaincre

Ecouter et analyser les besoins de tous les utilisateurs d'un espace ou d'un équipement

Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique

Connaissance de base du bilan

Connaissance de base du plan de trésorerie

Connaissance des différents moyens de financement

Connaissance des calculs de retour sur investissement

Connaissance des mécanismes de calcul des annuités d'emprunt

Connaissance des mécanismes de calcul des dotations aux amortissements

Connaissance des bases de la construction et de l'éco construction

Connaissance de base de la programmation des aménagements et des travaux prenant en compte les besoins des utilisateurs

Connaissance des fonctionnements des Syndics et la répartition des investissements entre propriétaire et locataire

Connaissance avancée du tableur

Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle

Connaissance des techniques de présentation orale

Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)

Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances

Connaissance des bases de la comptabilité

Connaissance des bases de la fiscalité

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique

Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)

Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle

Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)

Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	54/62

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Faire preuve d'innovation et de créativité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du potentiel de l'établissement et de son environnement, analyser les tendances sociologiques et techniques, émergentes et confirmées. Repérer les phénomènes de mode. Rester agile par rapport aux événements imprévus qui ont des incidences majeures sur l'activité de l'établissement.

Utiliser les techniques de créativité et les apports d'une intelligence artificielle pour imaginer une politique de l'offre, une politique commerciale, une politique de communication, une politique de recrutement, une politique managériale, une politique de gestion de la relation clients.

Evaluer les avantages, les inconvénients, les possibilités techniques, financières et humaines et formaliser un nouveau projet. Tester et mettre en œuvre le cas échéant.

Critères de performance

Les tendances sociologiques et techniques sont analysées.

Les techniques de créativité sont utilisées

Les nouveaux projets sont formalisés

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de situations de dysfonctionnements, des retours clients, des indicateurs de performance ou des besoins exprimés par les équipes, afin de permettre la continuité et la qualité du service, d'optimiser le fonctionnement de l'organisation et de renforcer la satisfaction des clients et de son équipe : mettre en place des systèmes d'alerte et des ressources d'urgence. Analyser les problèmes rencontrés et identifier les causes. Associer les membres de l'équipe ou les responsables de service à la recherche de solutions. Évaluer les différentes options possibles selon leur faisabilité, leur impact et leur cohérence avec les objectifs de l'établissement. Proposer et mettre en place des solutions adaptées, durables et partagées et assurer le suivi des résultats.

Critères de performance

L'analyse des dysfonctionnements et l'identification des causes sont réalisées

Des méthodes collaboratives de recherche de solutions sont utilisées

Les solutions proposées sont techniquement possibles et cohérentes avec les objectifs de l'établissement

Le suivi des résultats est prévu avec des indicateurs fiables

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique : organiser sa veille (technologique, commerciale, juridique...). Utiliser les intelligences artificielles pour gagner en efficience (compte rendu, communication...) ou pour l'innovation (réflexions, brainstorming...). Gérer ses réseaux professionnels et sociaux. Produire des documents (tableur, texte, PAO...). Intégrer le numérique dans les offres produits (circuits GPS, réalité augmentée...). Optimiser le fonctionnement des services (tablettes, applications sur smartphone, logiciels...) dans le respect du droit à la déconnexion. Développer ses compétences et celles de ses équipes en autonomie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	55/62

(tutoriels, Mooc). Gérer des projets collectifs en présentiel et à distance (outils d'organisation, de partage et de communication).

Organiser la sensibilisation et la formation du personnel aux outils numériques et à leur usage raisonné et écoresponsable.

Critères de performance

Les outils numériques permettent d'améliorer les performances globales du fonctionnement de l'établissement

Les différents usages du numériques sont intégrés dans le fonctionnement des services et dans les offres produits

La sensibilisation et la formation du personnel sont prévues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	56/62

Glossaire technique

Expérience client

L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.

Source CCI

Intermédiaires du voyage

Les intermédiaires du voyage sont tous les organismes immatriculés (Atout France) qui peuvent commercialiser un séjour ou un voyage forfaitaire pour le compte d'un opérateur (agences de voyages, tour-opérateurs, autocaristes, office de tourisme immatriculé dans le cadre de son territoire...).

Parcours client

Le parcours client est l'ensemble des étapes réelles ou probables par lesquelles passe le client tout au long de sa relation avec un établissement durant son expérience d'achat, d'usage ou son expérience relationnelle. C'est un concept marketing qui comprend les étapes préalables au voyage (l'aspiration, la planification, la comparaison et la transaction), le voyage ou séjour avec ses différentes phases et l'après voyage.

Source CCI

Persona ou personae

Une persona, dans le cadre de la conception centrée sur l'utilisateur et du marketing, est une représentation fictive d'une personne dotée de caractéristiques socio-démographiques et psychologiques spécifiques, destinée à représenter un segment précis de la clientèle.

Source Wikipedia

Prestataires touristiques

Le terme est employé ici au sens large et représente tous les opérateurs qui peuvent proposer une prestation dans le cadre d'un forfait touristique : domaines de la culture, du sport, de l'économie et de l'artisanat, de l'agriculture, de l'environnement...

Programmist

Intervenant avant même l'architecte, le programmist évalue la faisabilité d'un projet de construction ou d'aménagement selon les coûts, les contraintes sociales et environnementales, l'utilisation des équipements. Il est le garant d'un ouvrage de qualité qui répondra aux besoins des utilisateurs et aux différentes normes en vigueur, tout en respectant le budget fixé. (ONISEP)

Promesse client

La promesse client est un engagement plus ou moins formel formulé par une marque à l'égard de ses clients relatif à la qualité du produit et / ou aux services proposés. Elle peut être formalisée (charte, garantie contractuelle...) ou être une promesse publicitaire.

Source définitions-marketing.com

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	57/62

Servuction

Production de services, organisation matérielle et humaine pour la conception et la réalisation de services.

Utilisateurs (besoins des utilisateurs)

Les utilisateurs d'un établissement touristique sont les clients, le personnel, les fournisseurs, les prestataires externes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	58/62

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	59/62

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	02	19/02/2026	19/02/2026	60/62

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

