

# IFACOM FORMATION

78/81 Howell Center - Marigot  
97150 SAINT-MARTIN

☎ 05.90.87.30.88

☎ 05.90.27.62.91

[www.ifacomsm.com](http://www.ifacomsm.com)



## AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

PROGRAMME DE FORMATION EN ALTERNANCE

**Titre Professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi - niveau V**

*(Enregistré au RNCP – arrêté création du 31/07/2003 paru au JO du 13/08/2003, JO modificatif du 23/01/2013 modifié par JO du 05/03/2013 - code NSF 334 t).*

525 Heures

V1 – 21.07.2017

---

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : ifacom@orange.fr  
Centre de Basse Terre : 16-18 Rue du Docteur Cabre - 97100 Basse Terre - Tél : 05.90.60.84.65 - Fax : 05.90.68.30.36  
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93

# AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

*L'agent (e) d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.*

*Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent (e) d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il applique les procédures internes à l'entreprise. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECR).*

*L'agent (e) d'accueil touristique exerce seul (e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet de maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'Agent d'Accueil Touristique et de valider le Titre professionnel de niveau V (équivalent à un CAP ou à un BEP), certification professionnelle délivrée par le Ministère Chargé de l'emploi.

### Compétences visées :

- ✓ Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs
- ✓ Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs
- ✓ Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

## DEBOUCHES

<b>Employeurs :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Office de tourisme</li><li>- Tourisme social et familial</li><li>- Villages de vacances</li><li>- Hôtellerie</li><li>- Ports de plaisance</li><li>- Musées</li><li>- Centres culturels</li><li>- Festivals, ....</li></ul>
---------------------	--

<b>Emplois accessibles :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information</li><li>- Hôte, hôtesse de tourisme</li><li>- Chargé (e) d'accueil</li></ul>
------------------------------	---

## VALIDATION

*Cette formation est validée par le Titre Professionnel d'« Agent d'accueil touristique » de niveau V enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté création du 31/07/2003 paru au JO du 13/08/2003, JO modificatif du 23/01/2013 modifié par JO du 05/03/2013)*

## PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

### PUBLIC :

- ✓ Salariés
- ✓ Demandeurs d'emploi
- ✓ Particuliers

### PREREQUIS :

- ✓ Avoir un niveau V et maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- ✓ Notions d'anglais
- ✓ Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine des services en contact avec le public
- ✓ Aptitudes : aucune contre-indication à la station debout prolongée, être motivé, avoir un bon relationnel, bonne présentation, disponibilité, dynamisme, esprit d'initiative

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

## ORGANISATION ET DUREE

**SESSION** : Début : le **25 septembre 2017**

Fin : le **25 octobre 2018**

**DUREE** : **525 Heures** de formation en centre sur 13 mois environ à raison de 7 heures hebdomadaires le lundi + des périodes de regroupement de 4 journées consécutives tous les deux mois.

**HORAIRES** : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : minimum 12 et maximum 18

## RECRUTEMENT SUR DOSSIER

Faire parvenir à Mme IRAGNE :

✓ Curriculum vitae  
✓ 2 Photos d'identité

✓ Lettre de motivation  
✓ Copie du dernier diplôme

✓ 75 euros de frais d'inscription – *non remboursables*

## FINANCEMENT DE LA FORMATION

Le dispositif à mettre en œuvre et son financement dépend de votre statut : salarié CDI, CDD, demandeur d'emploi, particuliers, ... Il s'agit principalement du **Contrat de Professionnalisation**, de la **Période de Professionnalisation**, du **Congé Individuel de Formation** ou du **Contrat d'Accès à l'Emploi**.

<i>Dispositif</i>	<i>Coût</i>
Contrat de Professionnalisation	Prise en charge par l'OPCA de l'employeur
Période de Professionnalisation	Prise en charge par l'OPCA de l'employeur
Financement individuel	Conditions de paiement possibles – Aide Régionale possible

### DISPOSITIF POUR LES SALARIES : Plan, Période de professionnalisation, Congé individuel de formation

La formation des salariés peut être financée par le budget de la formation professionnelle au titre du **Plan de Formation** ou de la **Période de Professionnalisation**. Il suffit de faire une demande de prise en charge à votre OPCA. La prise en charge peut être de 100% dans le cadre de la période de professionnalisation. Le pourcentage et le plafond de prise en charge dans le cadre du plan de formation dépendent de la taille de l'entreprise et de votre OPCA.

Dans le cadre du **Congé Individuel de Formation (CIF)**, une demande doit être adressée 3 mois avant le début de l'action par le salarié auprès du FONGECIF. Celui-ci prend en charge la formation et rembourse les salaires.

IFACOM mettra en œuvre son savoir-faire pour vous assister dans ces démarches.

### QU'EST-CE QUE LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION ?

Ce contrat ouvre droit :

- Pour les personnes embauchées** : à une rémunération en pourcentage du SMIC selon leur âge et leur niveau de formation :

<i>Bénéficiaire</i>	<i>Rémunération minimale en % du SMIC</i>	<i>Titulaire du Bac ou plus</i>
Moins de 21 ans	55%	65%
De 21 à moins de 26 ans	70%	80%
26 ans et plus	85% du minimum conventionnel mais au minimum 100% du SMIC	

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

**Pour les employeurs :**

→ **A une exonération des cotisations patronales :**

- Exonération dégressive des cotisations patronales de Sécurité Sociale dite « Loi Fillon », dans la limite de 1,6 fois le SMIC, accordée pour l'embauche d'une personne âgée de 16 à 44 ans – *simulation par le comptable*
- Exonération des cotisations patronales des assurances sociales (maladie, maternité, invalidité, vieillesse-décès) et d'allocations familiales pour l'embauche d'un demandeur d'emploi de 45 ans et plus sur la fraction de la rémunération n'excédant pas le produit du Smic par le nombre d'heures rémunérées.

→ **Quels autres avantages pour l'employeur ?**

<b>Interlocuteurs</b>	<b>Avantages</b>
OPCA	Prise en charge par votre OPCA de <b>frais de formations</b> et d'une <b>prime tutorale</b> plafonnée à <b>1 380,00 €</b> (230,00 € par mois sur max 6 mois) après avoir suivi la formation de tuteur (majoration possible de 50% dans certains cas).
Conseil Régional	Sous certaines conditions, il existe un soutien du Conseil Régional au bénéfice de tout employeur ayant conclu un contrat de professionnalisation à durée déterminée ou indéterminée ( <b>2 000,00 € à 2 500,00 €</b> par contrat).
Pôle Emploi	Pôle emploi verse une <b>aide forfaitaire à l'employeur (AFE)</b> de <b>2 000 €</b> pour l'embauche d'un demandeur d'emploi de <b>26 ans et plus</b> . Pour l'embauche d'un demandeur d'emploi <b>de 45 ans et plus</b> , vous bénéficiez d'une aide spécifique de l'Etat de <b>2 000 € cumulable</b> avec l'AFE. <i>Ces aides sont versées par Pôle Emploi en deux fois : 1000 € à l'issue du 3<sup>ème</sup> mois et 1000 € à l'issue du 10<sup>ème</sup> mois d'exécution du contrat de professionnalisation.</i>
Etat via l'ASP	Les entreprises et associations de moins de 250 salariés qui recrutent des personnes, en CDI ou en CDD d'au moins 6 mois, peuvent bénéficier d'une <b>prime Embauche PME</b> de <b>500 €/trimestre</b> durant les 2 premières années du contrat, soit <b>4 000 €</b> au total. Le contrat doit être conclu entre le 18 janvier et le 30 juin 2017. <i>Cette prime n'est pas cumulable avec l'AFE ni avec les aides de l'AGEFIPH.</i>
AGEFIPH	L'AGEFIPH verse une aide de <b>1 000,00 €</b> pour un contrat de professionnalisation <b>de 6 mois et jusqu'à 4 000,00 €</b> pour un contrat de professionnalisation <b>de 24 mois</b> (montant de l'aide proratisé en fonction du nombre de mois d'embauche) et de <b>5 000,00 € pour un CDI</b> . <i>Il existe également une aide à la pérennisation suite au contrat de professionnalisation.</i>

Les services IFACOM Formation :

Nous assurons le pré recrutement de vos futur(e)s collaborateurs(trices). Vous n'avez pas d'annonces à passer ni de recherches à effectuer, ni de multiples candidatures à recevoir. Nous vous adresserons une sélection de candidats sur base des critères que vous nous aurez spécifiés.

Pour toutes les formalités administratives liées à l'embauche, les Conseillers d'IFACOM resteront à votre disposition pour remplir avec vous tous les formulaires nécessaires.

Votre salarié(e) sera en formation deux journées par semaine et restera à votre disposition les autres jours de la semaine.

---

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

## PROGRAMME DE FORMATION

<b>ACCUEIL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation du centre de formation</li><li>- Présentation des objectifs de formation</li><li>- Connaissance de l'environnement professionnel</li></ul>
<b>CCP1</b> <b>TENIR UNE ZONE D'ACCUEIL</b> <b>DANS UNE ENTREPRISE DE</b> <b>TOURISME ET DE LOISIRS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique</li><li>- Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs</li><li>- Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes</li><li>- Prendre en compte les problématiques liées aux personnes relevant de handicap (accueil et conseil)</li><li>- Evaluation du CCP 1</li></ul>
<b>CCP2</b> <b>ASSISTER LA CLIENTELE</b> <b>DANS LA DECOUVERTE DE</b> <b>PRESTATIONS</b> <b>TOURISTIQUES ET DE</b> <b>LOISIRS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Effectuer la promotion, la réservation et la vente de prestations touristiques et de loisirs simples et de produits en boutique en français et en anglais</li><li>- Concevoir des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients en français et en anglais</li><li>- Evaluation du CCP 2</li></ul>
<b>CCP3</b> <b>CONTRIBUER A</b> <b>L'ORGANISATION ET</b> <b>L'ANIMATION D'EVENEMENTS</b> <b>FESTIFS ET CULTURELS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels en français et en anglais</li><li>- Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels en français et en anglais</li><li>- Evaluation du CCP 3</li></ul>
<b>COMPETENCES</b> <b>TRANSVERSES AUX 3 CCP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anglais professionnel : accueil, conseil, assistance à la clientèle anglophone</li></ul>
<b>VALIDATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accompagnement et préparation à la certification</li><li>- Document professionnel (DP)</li><li>- Examen blanc</li><li>- Session d'examen final</li></ul>

## METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices progressifs, d'études de cas et de mises en situation professionnelle. Utilisation des techniques audiovisuelles.

Les consultants-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

## LIEU DE LA FORMATION



### IFACOM POINTE A PITRE

60-70 Centre Saint John Perse  
Quai Ferdinand de Lesseps  
**97110 POINTE A PITRE**

Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93

Visite virtuelle et plan d'accès :

[www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)



### IFACOM BASSE TERRE

16-18 Rue du Docteur Cabre  
1<sup>er</sup> étage  
**97100 BASSE TERRE**

Tél. : 05 90 60 84 65 - Fax : 05 90 89 09 93

Visite virtuelle et plan d'accès :

[www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)



### IFACOM SAINT MARTIN

78-81 Howell Center  
Marigot  
**97150 SAINT MARTIN**

Tél. : 05 90 87 30 88 - Cell : 06 90 66 22 72  
- Fax : 05 90 27 62 91

Visite virtuelle et plan d'accès :

[www.ifacomsm.com](http://www.ifacomsm.com)

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : [ifacom@orange.fr](mailto:ifacom@orange.fr)  
Centre de Basse Terre : 16-18 Rue du Docteur Cabre - 97100 Basse Terre - Tél : 05.90.60.84.65 - Fax : 05.90.68.30.36  
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93