

ASSEMBLÉE  
DE LA  
POLYNÉSIE FRANÇAISE

-----  
Commission de la santé, de la solidarité,  
du travail et de l'emploi  
-----

N° 53-2022

Papeete, le - 8 JUIN 2022

RAPPORT

Document mis  
en distribution

Le - 8 JUIN 2022

sur seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle,

présenté au nom de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi,

par M<sup>me</sup> la représentante Romilda TAHIATA

---

Monsieur le Président,  
Mesdames, Messieurs les représentants,

Par lettres n<sup>os</sup> 3769 à 3784/PR du 27 mai 2022, le Président de la Polynésie française a transmis aux fins d'examen par l'assemblée de la Polynésie française, seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Ces projets de délibération s'inscrivent dans le cadre de l'exercice par la Polynésie française de sa compétence en matière de formation professionnelle, et vise à faire reconnaître formellement, à l'échelle nationale, la valeur des certifications professionnelles délivrées localement.

**I. Rappel de la procédure liée à la reconnaissance des diplômes ou titres à finalité professionnelle**

Au niveau local, les conditions dans lesquelles les diplômes ou titres à finalité professionnelle sont créés et organisés sont fixées par les articles LP. 6312-10 à LP. 6312-16 du code du travail. Des arrêtés pris en conseil des ministres créent alors les diplômes et titres à finalité professionnelle et fixent à cet effet, pour chacun d'eux, un certain nombre d'éléments listés à l'article LP. 6312-13 du même code (*appellation, niveaux et domaines d'activité couverts, durée de validité avant révision, etc.*). Sont par ailleurs annexés à chaque arrêté, un référentiel professionnel et un référentiel de certification : le premier décrivant les emplois, activités et compétences liées à la qualification visée par le diplôme ou titre ; le second détaillant notamment les capacités et connaissances visées par la certification, le niveau d'exigence et les modalités d'évaluation.

Sur le fondement de l'article L337-1 du code national de l'éducation (*dans sa rédaction applicable en Polynésie française*<sup>1</sup>), les diplômes ou titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française peuvent alors être reconnus par l'État, par arrêté ministériel, sur proposition des autorités compétentes polynésiennes et sous le respect de conditions fixées par décret.

---

<sup>1</sup> Rédaction de l'article L337-1 du code de l'éducation applicable en Polynésie française : « Les enseignements professionnels du second degré sont sanctionnés par la délivrance d'un certificat d'aptitude professionnelle, d'un brevet d'études professionnelles ou d'un baccalauréat professionnel.

L'examen du certificat d'aptitude professionnelle est subi devant un jury dont la composition est fixée par décret et qui doit comprendre des professeurs et un nombre égal de patrons et d'ouvriers ou d'employés qualifiés de la profession.

Sur proposition des autorités compétentes de Polynésie française et lorsqu'ils satisfont à des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les diplômes ou titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française sont reconnus par l'Etat par un arrêté au même titre que ceux qu'il délivre pour son compte. »

Ainsi, le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021 portant actualisation et adaptation de dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer a-t-il étendu et adapté à la Polynésie française des dispositions réglementaires du code national de l'éducation dans le cadre de la reconnaissance par l'État des diplômes et titres polynésien à finalité professionnelle.

L'article R. 376-3 dispose à cet égard que ces diplômes et titres, une fois reconnus par l'État, « attestent des mêmes compétences, aptitudes, connaissances et conditions de délivrance et produisent les mêmes effets que les diplômes ou titres à finalité professionnelle, délivrés au nom de l'Etat, qui leur servent de référence ». Ils portent par ailleurs la mention : « reconnu par l'Etat » et sont inscrits au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les articles R. 376-4 à R. 376-6 encadrent quant à eux les étapes de la procédure de reconnaissance d'un titre ou d'un diplôme à finalité professionnelle, qui se déclinent comme suit :

- le président de la Polynésie française adresse au haut-commissaire de la République en Polynésie française, une demande de reconnaissance accompagnée d'un dossier contenant, entre autres, la délibération de l'assemblée de la Polynésie française relative à la demande de reconnaissance du titre ou diplôme concerné (*article R. 376-4*) ;
- le haut-commissaire de la République en Polynésie française transmet ledit dossier, assorti de son avis, au ministre intéressé ou, dans le cas où plusieurs ministères sont intéressés, au ministre chargé de la formation professionnelle de l'État dans un délai de quinze jours (*article R. 376-5*) ;
- le ministre intéressé dispose d'un délai de quatre mois à compter de la réception du dossier complet pour prendre sa décision (*article R. 373-5*) ;
- après avoir soumis le projet d'arrêté au Président de la Polynésie française pour observations sous quinzaine, l'arrêté est publié au Journal officiel de la République française et au Journal officiel de la Polynésie française (*article R. 373-6*).

Il est à noter que depuis la création de France compétences<sup>2</sup> le 1<sup>er</sup> janvier 2019, la désignation d'un nouveau mode de procédé en bout de chaîne est désormais rendue applicable à la Polynésie française. En effet, France compétences ayant pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage, disposerait d'un correspondant outre-mer, basé en Polynésie française, auprès des services du haut-commissariat, chargé notamment de saisir par voie de téléprocédure, les fiches relatives à l'inscription des titres à finalité professionnelle au RNCP, à l'issue de la procédure de reconnaissance accordée par l'État.

Les présents projets de délibération sont ainsi pris en application de l'ensemble de ces dispositions législatives et réglementaires.

La procédure de reconnaissance auprès de l'État de titres à finalité professionnelle, a été utilisée par la Polynésie française à six reprises<sup>3</sup> :

- 41 titres à finalité professionnelle ont déjà fait l'objet de demandes ou de nouvelles demandes<sup>4</sup> de reconnaissance par l'État ;
- 35 de ces titres ont été reconnus par arrêtés ministériels<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Créée par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (art. 36) pour la liberté de choisir son avenir professionnel, France compétences est l'unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage

<sup>3</sup> Délibération n° 2007-18 APF du 19 juin 2007 ; délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2021 ; délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 ; délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 ; délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 ; délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020

<sup>4</sup> Lorsque les titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État font l'objet de révisions, les titres préparés et délivrés en Polynésie française, qui s'appuient sur les titres métropolitains, doivent également faire l'objet de révisions par arrêté pris en conseil des ministres et de nouvelles demandes de reconnaissance par l'État dans le cas où ils ont déjà été reconnus.

<sup>5</sup> Arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française ; arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française ; arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros-œuvre ; arrêté du 6 juillet 2018 portant reconnaissance des titres professionnels de carreleur, couturier d'ameublement, maçon, soudeur, technicien d'équipement en électricité, manager d'univers marchand et technicien de support en informatique ; arrêté du 27 octobre 2021 portant reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française

Cette reconnaissance est un avantage pour les bénéficiaires dans la mesure où leur qualification sera reconnue sur l'ensemble du territoire de la République française, voire sur celui de l'Union Européenne. Elle offre également l'assurance aux travailleurs polynésiens de bénéficier d'une garantie supplémentaire de compétence par rapport à leur clientèle (ou employeurs) et elle favorise la possibilité de se présenter aux concours de la fonction publique.

À titre informatif, les bilans des titres à finalité professionnelle, la répartition des stagiaires et le suivi d'insertion des stagiaires pour la période 2020-2021, ainsi que le programme de formation 2022 du Centre de Formation professionnelle des adultes (CFPA) sont annexés au présent rapport (*cf. annexe n° 1 au rapport*).

## **II. Présentation des projets de délibération**

L'assemblée de la Polynésie française est aujourd'hui appelée à se prononcer sur la demande de reconnaissance de 16 titres à finalité professionnelle : trois titres ont été créés par arrêtés pris en conseil des ministres en 2021 et font l'objet d'une première demande de reconnaissance par l'État ; quatre titres ont déjà fait l'objet d'une demande de reconnaissance par délibération du 5 juillet 2018 mais celle-ci n'a jamais été suivie d'effets ; dix titres font l'objet d'une nouvelle demande de reconnaissance au regard des révisions effectuées des titres métropolitains (*cf. annexe n° 2 au rapport*).

Ces titres, à l'instar de ceux créés précédemment, visent à répondre à la nécessité de fournir un personnel qualifié dans plusieurs domaines :

- « monteur dépanneur en climatisation (MDC) » ;
- « réceptionniste en hôtellerie (RH) » ;
- « serveur en restauration (SER) » ;
- « technicien supérieur systèmes et réseaux (TSSR) » ;
- « agent de maintenance en marine de plaisance (AMMP) » ;
- « agent de service médico-social (ASMS) » ;
- « agent magasinier (AM) » ;
- « assistant chef de chantier gros œuvre (ACCGO) » ;
- « chef d'équipe aménagement-finitions (CEAF) » ;
- « chef d'équipe gros-œuvre (CEGO) » ;
- « conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil (CDTBGC) » ;
- « cuisinier (CUI) » ;
- « employé d'étage en hôtellerie (EEH) » ;
- « guide accompagnateur touristique (GAT) » ;
- « manager d'unité marchande (MUM) » ;
- « mécanicien réparateur en marine de plaisance (MRMP) ».

Comme les précédents projets de délibération du même type soumis à l'assemblée, les présents projets, conformément aux dispositions précitées du code national de l'éducation :

- formulent la demande de reconnaissance par l'État (*article 2*),
- précisent les titres professionnels concernés (*article 3*) et l'autorité ministérielle habilitée à leur délivrance, soit le ministre en charge de la formation professionnelle de la Polynésie française (*article 1<sup>er</sup>*),
- présentent les documents de référence relatifs aux descriptifs des activités et compétences (*référentiel professionnel*) et au système d'évaluation (*référentiel de certification*),
- désignent le CFPA comme étant l'organisme de formation pouvant dispenser ces formations,
- et enfin, énoncent l'engagement du Président de la Polynésie française (*article 5*) :
  - à signaler toute modification antérieure ou postérieure à la reconnaissance des titres,
  - à respecter les conditions de délivrance des titres,
  - et à permettre l'exercice de missions de contrôle.



### **III. Travaux en commission**

L'examen des présents projets de délibération par la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi, dans sa séance du 7 juin 2022, a suscité des échanges qui ont porté principalement sur les titres polynésiens à finalité professionnelle (A) et subsidiairement sur les dispositifs « Aidant Feti'i » et « Permis de conduire » du CFPA (B) .

#### *A- Sur les titres polynésiens à finalité professionnelle*

Les titres polynésiens à finalité professionnelle sont créés sur la base de besoins réels recensés dans les entreprises polynésiennes par des formateurs. Ainsi, les titres « Technicien supérieur systèmes et réseaux » et « Technicien d'assistance en informatique<sup>6</sup> » ont été créés récemment pour répondre aux besoins des entreprises sur la nécessité d'avoir du personnel formé en informatique.

Par ailleurs, outre la difficulté que rencontre le CFPA dans la recherche de formateurs spécialisés dans des domaines particuliers, un suivi des référentiels métropolitains des titres à finalité professionnelle est essentiel pour assurer les certifications finales lorsque des révisions ont lieu (généralement tous les cinq ans), impliquant notamment pour l'organisme de formation de disposer d'outils pédagogiques et de matériels conformes aux différents référentiels.

#### *B- Sur les dispositifs « Aidant Feti'i » et « Permis de conduire »*

À titre secondaire, a été dressé un bilan sur les dispositifs « Aidant Feti'i » et « Permis de conduire » dont les formations sont dispensées par le CFPA.

Concernant le premier dispositif, mis en place en 2019 dont 62 heures de formation sont prévues pour chaque stagiaire, le CFPA constate une augmentation des dossiers depuis 2020 :

- 74 dossiers en 2020 ;
- 100 dossiers en 2021 ;
- 110 dossiers en 2022.

S'agissant du dispositif « Permis de conduire », en 2021, le taux de réussite à l'examen du code s'élève à 52 % et le taux de réussite à l'examen du permis de conduire s'élève à 48 %. Les problématiques d'assiduité et de travail des stagiaires ont été soulevées. Dans le cadre du plan de relance, le CFPA prévoit d'accentuer ce dispositif en doublant ses moyens humains et en acquérant des simulateurs de conduite. Il s'agira alors d'une unité itinérante (la cinquième au CFPA), composée de 8 formateurs dont un chef.

Enfin, une sixième unité mobile du CFPA, ayant pour vocation la formation dans les archipels, se met en place et pourrait être opérationnelle à compter de 2023.

\* \* \* \* \*

*À l'issue des débats, les seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle ont recueilli un vote favorable unanime des membres de la commission.*

*En conséquence, la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi propose à l'assemblée de la Polynésie française d'adopter les projets de délibération ci-joints.*

LA RAPPORTEURE

**Romilda TAHIATA**

<sup>6</sup> Reconnu par l'État par arrêté du 27 octobre 2021 précité



<b>BILAN DES TITRES À FINALITE PROFESISONNELLE (TOUS TITRES CONFONDUS) INCLUANT LES PROCÉDURES VAE</b>		
<b>Modalités d'accès au titre à finalité</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Par la formation</b>	275	183
<b>Par la VAE - Validation des acquis et de l'expérience</b>	0	0
<b>Titulaire du CFP - Certificat de formation professionnelle</b>	10	0
<b>Après une réussite partielle</b>	17	30
<b>Contrat APP - APPRENTISSAGE</b>	0	0
<b>Total</b>	302	213

**BILAN DE L'ANNEE 2020**

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR TRANCHES D'ÂGES		REPARTITION DES STAGIAIRES PAR DERNIER DIPLÔME OBTENUS AVANT L'ENTREE EN FORMATION		REPARTITION DES STAGIAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE			
18 à 29 ans	341	DUT	1	TAHTI/MOOREA		ILES	
30 ans et plus	362	MASTER	1	MAHINA	23	UTUROA	14
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	DEUG	0	ARUE	17	BORA BORA	1
		CAPD	16	PIRAE	30	HUAHINE	2
		BTS	12	PAPEETE	68	RAIATEA	92
		BAC TECHNO	22	FAA'A	91	TAHAA	23
		LICENCE	17	MOOREA	7	AVERA	14
		BEP	8	PUNAAUIA	60	TAHUATA	1
		BAC PRO	83	PAEA	30	MOERAI	1
		DNB	13	PAPARA	26	VAIAAU	1
		CFJA	27	TAIARAPU-EST	64	EIAO	1
		<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	TAIARAPU-OUEST	28	RAPA	2
				HITIAA	26	RURUTU	1
				TEVA I UTA	21	TUMARAA	19
				TARAVAO	4	RANGIROA	1
				TOAHOTU	1	TUBUAI	1
				PUEU	1	<b>TOTAL</b>	<b>174</b>
				MATAIEA	5		
				TIAREI	4		
				PAPENOO	4		
				FAAONE	2		
				TEAHUPOO	1		
				PAPEARI	3		
				<b>TOTAL</b>	<b>516</b>		

\* CFJA : Certificat de Formation des Jeunes Ado

\* CAPD : Certificat d'Aptitude Pro au Développement

**690**  
dont 13 non renseignés  
**703**

BILAN DE L'ANNEE 2021							
REPARTITION DES STAGIAIRES PAR TRANCHES D'ÂGES		REPARTITION DES STAGIAIRES PAR DERNIER DIPLOME OBTENUS AVANT D'ENTREE EN FORMATION		REPARTITION DES STAGIAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE			
18 à 29 ans	372	DUT	2	TAHITI-MOOREA		ILES	
30 ans et plus	307	MASTER	0	MAHINA	19	HUAHINE	1
TOTAL	679	DEUG	0	ARUE	17	RAIATEA	78
		CAPD	0	PIRAE	35	UTUROA	13
		BTS	14	PAPEETE	69	AVERA	6
		BAC TECHNO	14	FAA'A	80	HAAMENE	2
		LICENCE	11	MOOREA	8	FAIE	1
		BEP	0	PUNAAUIA	47	VAITOARE	2
		BAC PRO	100	PAEA	35	PUOHINE	2
		DNB	15	PAPARA	26	RAPA	1
		CETAD	11	TAIARAPU-EST	48	MOERAI	1
		CJA	14	TAIARAPU-OUEST	22	TAHUATA	1
		TOTAL	181	TARAVAO	3	TOTAL	108
				TAHAA	17		
				HITIAA	24		
				TUMARAA	37		
				TEVA I UTA	17		
				MATAIEA	9		
				TOAHOTU	4		
				TIAREI	11		
				TAUTIRA	4		
				PAPENOO	4		
				PUEU	5		
				FAAONE	1		
				AFAAHITI	1		
				PAPEARI	5		
				VAIRAO	4		
				MAHAENA	1		
				TOTAL	553		

661

dont 18 non renseignés

679



## SUIVI DE LA FORMATION CUISINIER DISPENSÉE AU CFPA DE 2020 à 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résllié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiairlr effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
CUISINIER (CUI)	2020	4	44	43		1	39	4	0	10	suivi à 3 mois	0	0	1	1	0	0	2	8	20%
											suivi à 6 mois	2	1	3	0	0	0	6	4	60%
											suivi à 12 mois	1	2	3	0	0	2	8	2	80%
	2021	3	33	33		0	33	0	0	43	suivi à 3 mois	10	5	3	0	0	4	22	21	51%
										33/43	suivi à 6 mois	7	6	7	2	1	6	29	4	88%
										43	Derniers Suivis Effectués	7	10	14	3	1	2	37	6	86%
TOTAL		7	77	76	0	1	72	4	0	53	TOTAL INSERTION 2020 - 2021	8	12	17	3	1	4	45	8	85%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
- > En 2021, 4 sessions de formation cuisine se sont terminées : 3 sessions de 11 stagiaires + 1 session de 10 stagiaires basculés en suivi, soit un total de 43 anciens stagiaires cuisine en suivi pour cette année. Seul 33/43 demandeurs d'emploi issus de formation cuisine ont atteint le suivi à 6 mois, ceci explique la différence entre l'effectif de suivi à 3 mois et à 6 mois pour 2021.

## 1

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussites aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
											(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
											CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Chef d'équipe gros œuvre (CEGO)	2020	1	12	12	0	0	11	1	0	CETTE FORMATION DESTINÉE AUX SALARIÉS NE FAIT PAS L'OBJET D'UN SUIVI PAR LA CELLULE INSERTION DU CFPA									
TOTAL		1	12	12	0	0	11	1	0										

## SUIVI DE LA FORMATION ASSISTANT(E) CHEF DE CHANTIER GROS OEUVRE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Assistant (e) chef de chantier gros œuvre (ACCGO)	2020	1	12	9	0	0	5	3	1	9	suivi à 3 mois	1	1	0	0	1	1	4	5	44%
											suivi à 6 mois	0	2	0	0	1	1	4	6	44%
TOTAL		1	12	9	0	0	5	3	1	9	suivi à 12 mois	1	1	4	0	0	1	7	2	77%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, en 2021 puis en 2022, il est à noter que la formation ACCGO n'a pas été dispensée au sein de l'établissement



## SUIVI DE LA FORMATION MANAGER D'UNIVERS MARCHAND DISPENSÉE AU CFPA EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)				
Manager d'univers marchand (MUM)	2021	1	10	8	4	0	6	2	0	8	suivi à 3 mois	4	1	1	0	0	0	6	2	75%
											suivi à 6 mois	2	4	1	0	0	0	7	1	88%
TOTAL		1	10	8	4	0	6	2	0	8	Derner suivi (6 mois)	2	4	1	0	0	0	7	1	94%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
- > En 2020 puis en 2022, il est à noter que la formation MUM n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

## SUIVI DE LA FORMATION GUIDE ACCOMPAGNATEUR TOURISTIQUE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule Insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE						
														(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)			
Guide accompagnateur touristique (GAT)	2020	1	9	8	0	1	8	0	0	9	suivi à 3 mois	3	3	0	0	0	0	6	3	67%
											suivi à 6 mois	3	2	1	1	0	0	7	2	78%
											suivi à 12 mois	2	3	1	1	0	0	7	2	78%
	2021	1	11	9	0	2	8	0	1	12	suivi à 3 mois	1	0	0	1	0	1	3	9	25%
											suivi à 6 mois	1	0	0	1	0	1	3	9	25%
											Derniers Suivis Effectués	1	0	0	1	0	1	3	9	25%
TOTAL		2	20	17	0	3	16	0	1	21	TOTAL INSERTION 2020 - 2021	3	3	1	2	0	1	10	11	48%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2022, il est à noter que la formation GAT n'a pas été dispensée au sein de l'établissement



## SUIVI DE LA FORMATION EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HOTELIERIE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Employé d'étage en hôtellerie (EEH)	2020	1	12	11		1	11	0	0	11	suivi à 3 mois	3	1	0	0	2	0	6	5	55%
											suivi à 6 mois	2	2	0	0	2	0	6	5	55%
TOTAL		1	12	11	0	1	11	0	0	11	suivi à 12 mois	1	1	3	1	2	0	8	3	72%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
- > En 2021, il est à noter que la formation EEH n'a pas été dispensée au sein de l'établissement



## SUIVI DE LA FORMATION RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux Insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)				
Réceptionniste en hôtellerie (RH)	2020	1	11	10	1	1	7	3	0	10	suivi à 3 mois	4	0	0	0	0	1	5	5	50%
											suivi à 6 mois	3	2	0	2	0	0	7	3	70%
TOTAL		1	11	10	1	1	7	3	0	10	Derniers Suivis Effectués	2	3	0	2	1	0	8	2	80%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
- > En 2021 puis en 2022, il est à noter que la formation n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

## SUIVI DE LA FORMATION MÉCANICIEN RÉPARATEUR EN MARINE DE PLAISANCE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux Insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Inscrits en formation qualifiante Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Mécanicien réparateur en marine de plaisance (MRMP)	2020	1	11	10	0	1	10	0	0	10	suivi à 3 mois	2	0	0	1	0	1	4	6	40%
											suivi à 6 mois	2	0	0	1	1	4	8	2	80%
											suivi à 12 mois	2	0	0	1	2	4	9	1	90%
	2021	1	8	8	2	0	8	0	0	8	suivi à 3 mois	2		2	0	0	3	7	1	88%
											suivi à 6 mois	1	1	3	0	0	3	8	0	100%
											Derniers Suivis Effectués	1	1	3	0	0	3	8	0	100%
											TOTAL INSERTION 2020 - 2021	3	1	3	1	2	7	17	1	94%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion



## SUIVI DE LA FORMATION SERVEUR EN RESTAURATION DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi			Demandeurs d'emploi en transition emploi  (Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Demandeur d'emploi en transition formation  Inscrits en formation qualifiante Professionnalisante (RSMA, SEFI)	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion  (En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												(CDD, Extra, Intérim, CDI)								
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE						
SERVEUR EN RESTAURATION (SER)	2020	3	29	29	0	0	29	0	0	29	suivi à 3 mois	8	0	1	0	0	3	12	17	41%
											suivi à 6 mois	4	3	3	3	0	3	16	13	55%
											suivi à 12 mois	7	4	5	5	0	3	24	5	83%
	2021	2	20	20	2	0	17	2	1	22	suivi à 3 mois	7	0	0	0	9	2	18	4	82%
											suivi à 6 mois	6	2	0	0	9	2	19	3	86%
											Derniers Suivis Effectués	7	2	0	0	9	2	20	2	91%
TOTAL		5	49	49	2	0	46	2	1	51	TOTAL INSERTION 2020 - 2021	14	6	5	5	9	5	44	7	86%

### PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;
- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;
- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;
- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

### OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion
- > En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion



BILAN DE L'ANNEE 2022						
Sessions prévues pour 2022				Nombre de candidats	Nombre de stagiaires retenus en formation	Formation non prévue
PIRAE	PUNARUU	TARAVAO	RAIATEA	1021	578	ASMS Agent de service médico social
MAG Menuisier agenceur	MA - Mécanicien automobile	CUI - Cuisinier	CUI - Cuisinier			AM - Agent magasinier
AFEM Agent de fabrication	MRMP Mécanicien réparateur de marine de plaisance	CUI - Cuisinier	EEH employé d'étage en hôtellerie			CEAF - Chef d'équipe aménagement finition
AEB - Agent d'entretien du bâtiment	MAC Maçon	ADVF - Assistante de vie aux familles	CPP - Couturier de prêt à porter			MDC monteur dépanneur en climatisation
ISCR - Installateur sanitaire climatisation énergie renouvelable	CDTBGC - Chef de chantier travaux bâtiment gros-œuvre	APH - Agent de propreté et d'hygiène	PFI - Préparation à la formation et à l'insertion			TSSR - Technicien supérieur système et réseaux
SC - Secrétaire comptable	ACCGO - Assistant chef de chantier gros-œuvre	CARR - Carreleur	MAC maçon			CEGO - Chef d'équipe gros œuvre
CUI cuisinier	EEB électricien d'équipement du bâtiment	MDF monteur dépanneur frigoriste	AMMP agent de maintenance de marine de plaisance			MUM - Manager univers marchand
ECM -Employé de commercial en magasin	OP - Ouvrier paysagiste	OPH - Ouvrier de production horticole	OPH - Ouvrier de production horticole			
CA - Couturier d'ameublement		GAT - Guide accompagnateur touristique				
ADVF - Assistante de vie aux familles						
PFI - Préparation à la formation et à l'insertion						

\* Sur les 16 formations, seules 8 formations sont prévues cette année



Tableau récapitulatif des demandes de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle considérés

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÊTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Monteur dépanneur en climatisation	<a href="#">Arrêté n° 2656 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de monteur-dépanneur en climatisation</a>	Arrêté n° 670 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2656 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de monteur-dépanneur en climatisation	<a href="#">Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	Pas de reconnaissance
Réceptionniste en hôtellerie	<a href="#">Arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 portant création du titre à finalité professionnelle de réceptionniste en hôtellerie</a>	Arrêté n° 671 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 portant création du titre à finalité professionnelle de réceptionniste en hôtellerie	<a href="#">Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros œuvre</a>
Serveur en restauration	<a href="#">Arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre à finalité professionnelle de serveur(se) en restauration</a>	* Arrêté n° 1431 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de serveur(se) en restauration * Arrêté n° 672 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de serveur(se) en restauration	<a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a>
Technicien supérieur systèmes et réseaux	<a href="#">Arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux</a>			
Agent de maintenance en marine de plaisance	<a href="#">Arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent de maintenance en marine de plaisance</a>	* Arrêté n° 1424 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent de maintenance en marine de plaisance * Arrêté n° 3004 CM du 20 décembre 2019 modifiant l'arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel d'agent de maintenance en marine de plaisance	<a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a>
Agent de service médico-social	<a href="#">Arrêté n° 659 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle agent de service médico-social</a>			
Agent magasinier	<a href="#">Arrêté n° 2652 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel d'agent magasinier</a>	Arrêté n° 662 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2652 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel agent magasinier	<a href="#">Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	Pas de reconnaissance
Assistant chef de chantier gros-œuvre	<a href="#">Arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel d'assistant chef de chantier gros œuvre</a>	Arrêté n° 663 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel assistant chef de chantier gros œuvre	<a href="#">Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	Pas de reconnaissance
Chef d'équipe aménagement-finitions	<a href="#">Arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de chef d'équipe aménagements-finitions</a>	Arrêté n° 664 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel chef d'équipe aménagements-finitions	<a href="#">Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	Pas de reconnaissance



Chef d'équipe gros-œuvre	<a href="#">Arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre</a>	<p>* Arrêté n° 1753 CM du 7 novembre 2016 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 portant création du titre professionnel de "chef d'équipe gros oeuvre"</p> <p>* Arrêté n° 45 CM du 9 janvier 2018 modifiant l'arrêté n° 1753 CM du 7 novembre 2016 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre</p> <p>* Arrêté n° 665 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre</p>	<a href="#">Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros oeuvre</a>
Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie civil	<a href="#">Arrêté n° 660 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil</a>			
Cuisinier	<a href="#">Arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de cuisinier(ière)</a>	<p>* Arrêté n° 1425 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de cuisinier(ière)</p> <p>* Arrêté n° 666 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel cuisinier(ière)</p>	<p>* <a href="#">Délibération n° 2007-18 APF du 19 juin 2007 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a></p> <p>* <a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a></p>	<p>* <a href="#">Arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française</a></p> <p>* <a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a></p>
Employé d'étage en hôtellerie	<a href="#">Arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent d'hôtellerie</a>	<p>* Arrêté n° 1423 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent(e) d'hôtellerie</p> <p>* Arrêté n° 667 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel d'agent d'hôtellerie (changement de dénomination : "employé d'étage en hôtellerie")</p>	<a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a>
Guide accompagnateur touristique	<a href="#">Arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique, option accompagnement</a>	<p>* Arrêté n° 1432 CM du 12 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement</p> <p>* Arrêté n° 668 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement (changement de dénomination : "guide accompagnateur touristique")</p>	<a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a>
Manager d'unité marchande	<a href="#">Arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 portant création du titre professionnel de "manager d'univers marchand"</a>	<p>Arrêté n° 669 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 portant création du titre professionnel de manager d'univers marchand (changement de dénomination : "Manager d'unité marchande")</p>	<a href="#">Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 6 juillet 2018 portant reconnaissance des titres professionnels de carreleur, couturier d'ameublement, maçon, soudeur, technicien d'équipement en électricité, manager d'univers marchand et technicien de support en informatique</a>
Mécanicien Réparateur en Marine de plaisance	<a href="#">Arrêté n° 918 CM du 16 juillet 2012 portant création du titre professionnel de mécanicien(ne) réparateur en marine de plaisance</a>	<p>Arrêté n° 30058 CM du 20 décembre 2019 modifiant l'arrêté n° 918 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de mécanicien réparateur en marine de plaisance</p>	<a href="#">Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle</a>	<a href="#">Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française</a>



**ASSEMBLÉE  
DE LA  
POLYNÉSIE FRANÇAISE**

-----  
NOR : CFP22201048DL-4

**DÉLIBÉRATION N° 2022-60/APF**

**DU 28 JUIN 2022**

---

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Réceptionniste en Hôtellerie (RH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

---

**L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE**

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1<sup>er</sup> de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*) ;

Vu l'arrêté n° 818 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° 1148/2022/APF/SG du 22 juin 2022 portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport n° 53-2022 du 8 juin 2022 de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du 28 juin 2022 ;

## A D O P T E :

**Article 1<sup>er</sup>.**- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Réceptionniste en Hôtellerie (RH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

**Article 2.**- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

**Article 3.**- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Réceptionniste en Hôtellerie	RH	TP-00379

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

**Article 4.**- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

**Article 5.**- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

**Article 6.**- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire,

  
Béatrice LUCAS

Le Président,

  
Gaston TONG SANG



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

## « Réceptionniste en Hôtellerie »

### NIVEAU IV (4)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

#### I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Réceptionniste en Hôtellerie

Sigle : RH

Niveau : IV (4)

Code(s) NSF national équivalent : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) Rome : G1703

#### 2 - Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➤ Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :

##### a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encalssment, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

##### b) Du dossier professionnelle (DP)

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre à finalité professionnelle visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 2/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	



A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requs du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 3/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle RH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	01 h 30 min	<p><b>1<sup>ère</sup> partie :</b> La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse (0h15) ; <input type="checkbox"/> vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ;</li> <li>répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ;</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un traitement de texte.</p> <p><b>2<sup>ème</sup> partie :</b> Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de Jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ;</li> <li>prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie.</li> </ul> <p>Le candidat, pendant 0h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>travaille et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ;</li> <li>procède à l'arrivée d'un client ;</li> <li>procède au départ d'un client ;</li> <li>gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière.</li> </ul> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence</p>

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 4/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

			pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	00 h 30 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h15. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>la clôture de la journée d'exploitation et les principaux indicateurs de performance et ratios du service de la réception ;</li> <li>la politique de yield et la tarification différenciée ;</li> <li>la gestion de la distribution en ligne ;</li> <li>la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ;</li> <li>la communication sur les réseaux sociaux.</li> </ul>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 5/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation			
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)	Questionnaire à partir de production(s)
Assurer les opérations relatives au séjour des clients						
Accueillir et conseiller le client au service de la réception	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	La procédure de réservation est appliquée Les règles de communication avec la clientèle sont respectées Les informations transmises aux clients sont fiables Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les dossiers de réservation sont à jour	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée Le contrôle de caisse est fiable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier						
Clôturer l'activité journalière et mensuelle	Les comptes clients sont mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La journée d'exploitation est clôturée La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne	La politique de yield de l'établissement est appliquée La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs					

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 6/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée Les règles de correspondance sont respectées La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 7/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

### 3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

### 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle RH

4.1. Durée de l'épreuve : 01h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

### 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1<sup>ère</sup> partie de la mise en situation professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 8/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	





# REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	Page 9/19

CCP 1

## Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 55 min	<p><u>1<sup>ère</sup> partie :</u> La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : * contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse en utilisant un tableur (0h15).</p> <p><u>2<sup>ème</sup> partie :</u> Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de Jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 :  <ul style="list-style-type: none"> <li>répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ;</li> <li>prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie.</li> </ul> Le candidat, pendant 0h30 :  <ul style="list-style-type: none"> <li>traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ;</li> <li>procède à l'arrivée d'un client ;</li> <li>procède au départ d'un client ; <ul style="list-style-type: none"> <li>gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière.</li> </ul> </li> </ul> L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	Page 10/19

▪ Entretien technique	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h10. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h10 sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>la grille tarifaire et l'offre commerciale ;</li> <li>le contrôle de caisse ;</li> <li>les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes.</li> </ul>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 15 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Durée de l'épreuve : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1<sup>ère</sup> partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 11/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

## CCP 2

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 50 min	La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> <li>vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profil (0h20) ;</li> <li>contrôle et met à jour les données d'un rapport centralisant les indicateurs de performance et les ratios du service de la réception (0h15) ;</li> <li>répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ;</li> </ul> en utilisant un tableur et un traitement de texte. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, écrite avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 35 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h20. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>*la clôture de la journée d'exploitation ;</li> <li>*la politique de yield et la tarification différenciée ;</li> <li>*la gestion de la distribution en ligne ;</li> <li>*la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ;</li> <li>*la communication sur les réseaux sociaux.</li> </ul>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 25 min	

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 12/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Durée de l'épreuve : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pendant la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 13/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

## Annexe 1 Plateau technique d'évaluation

### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau.</li> </ul> <p>Une zone d'accueil, pour la 2ème partie de la mise en situation professionnelle, représentant la réception d'un établissement hôtelier et comportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>un comptoir d'accueil ; à proximité, des tables et des chaises disposées en nombre suffisant pour permettre au jury d'observer le candidat.</li> </ul> <p>Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 14/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	



# Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	<p>Poste informatique ou une tablette équipé (d'un logiciel de gestion hôtelière) relié à Internet et à une imprimante.</p> <p>Le paramétrage du logiciel de gestion hôtelière doit se baser sur un établissement hôtelier de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur.</p> <p>L'établissement doit proposer a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 chambres standards à grand lit ;</li> <li>18 chambres standards à lits jumeaux ;</li> <li>6 chambres de niveau supérieur.</li> </ul> <p>Dans chaque catégorie, une chambre doit permettre l'accueil de personnes à mobilité réduite. Toutes les chambres sont équipées d'un minibar et offrent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>une tarification différenciée avec les conditions de réservation et d'annulation pour les tarifs rack, corporate et agences de voyage en ligne ;</li> <li>des tarifs demi-pension et soirée étape ;</li> <li>un service de restauration proposant une cuisine traditionnelle composée de plats régionaux ;</li> <li>un service de room-service proposant des boissons et snacking ;</li> <li>un service bar ;</li> <li>un service conciergerie ;</li> <li>un service séminaires professionnels ;</li> <li>un service teinturerie proposée à la clientèle ;</li> <li>un service de stationnement privatif des voitures client.</li> </ul>	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 15/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Boîte à pharmacie de premier secours	16	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fourni par le candidat.
--	---	--------------------------------------	----	---

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1 <sup>ère</sup> partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Imprimante dans la zone d'accueil	1	Cette imprimante est utilisée lors de la 2 <sup>ème</sup> partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone au comptoir d'accueil	1	Sans objet
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
Documentations	1	Livret de présentation de l'établissement	16	Sans objet
	1	Livret de conciergerie	16	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 16/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle réceptionniste en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Réceptionniste en hôtellerie Ancienne version		Réceptionniste en hôtellerie Nouvelle version
CCP	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients
CCP	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	CCP	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'réputation de l'établissement hôtelier

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	Page 17/19

## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	Page 18/19

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quel consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 19/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	





MINISTÈRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

# REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE « RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE »

Niveau IV (4)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

L'intitulé du titre à finalité professionnelle « Réceptionniste en Hôtellerie » ayant été défini en deux blocs de compétences, est toujours adapté à cette configuration.

### Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Il est noté que le réceptionniste en hôtellerie :

- Accueille et conseille le client au service de la réception.
- Traite les demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procède aux opérations d'arrivée et de départ.
- Clôture l'activité journalière et mensuelle.
- Contribue à la gestion de la distribution en ligne.
- Contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Assurer les opérations relatives au séjour des clients ».
- Activité n° 2 « Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

Et à créer deux nouvelles compétences :

- Compétence n°5 « Contribuer à la gestion de la distribution en ligne ».
- Compétence n°6 « Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

### Liste des activités :

#### Anciennes Activités :

- Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.
- Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

#### Nouvelles Activités :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 2/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

## FICHE ACTIVITÉ TYPE

### Réceptionniste en Hôtellerie

#### Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :  
Hôtels et résidences de tourisme.

- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences seniors et maisons de retraite.
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : -

- Réceptionniste en hôtellerie.
- Réceptionniste en résidence.
- Réceptionniste tournant.
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air.
- Réceptionniste en village vacances et hôtels club.
- Night audit.
- Concierge d'entreprise. - Employé de réception.
- Employé de réservation.
- Agent de réservation.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 3/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

#### 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. Assurer les opérations relatives au séjour des clients  
Accueillir et conseiller le client au service de la réception  
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières  
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

2. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier  
Clôturer l'activité journalière et mensuelle  
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne  
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

#### Compétences transversales de l'activité

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement  
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

#### Niveau et/ou domaine d'activité au niveau national

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997.

Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993. Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.

Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988.

Code(s) NSF national équivalent : 3341-Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement.

#### Fiche(s) Rome de rattachement

G1703 Réception en hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 4/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Assurer les opérations relatives au séjour des clients

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

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir et conseiller le client au service de la réception  
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières  
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement  
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 5/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

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

Le réceptionniste contrôle les comptes des clients et assure le suivi de l'activité du service de la réception. Il clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios. Dans le respect des procédures et des standards de qualité, le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour des stocks des chambres. Il contribue à la fidélisation du client et surveille l'e-réputation de l'établissement. Il répond, y compris en anglais, aux avis des clients sur les réseaux sociaux et les sites de réservation en ligne.

Selon ses attributions et à partir de la politique de yield, le réceptionniste surveille les niveaux de stock de chambres chez les distributeurs, veille à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et, si besoin, modifie le stock et met à jour l'offre commerciale. Le réceptionniste répond aux avis positifs des clients, transmet les avis négatifs à sa hiérarchie et propose une réponse adaptée. En respectant les consignes, il participe à l'animation des réseaux sociaux et y poste des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Dans la gestion de l'e-réputation de l'établissement, il utilise au quotidien la langue anglaise et peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il est en contact avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation interne de l'établissement. L'activité est caractérisée par la simultanéité des tâches et de la gestion permanente des priorités.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Clôturer l'activité journalière et mensuelle  
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne  
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement  
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 6/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	



## Accueillir et conseiller le client au service de la réception

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, accueillir les clients au service de la réception, identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. A partir des outils et des supports d'information et de communication, répondre aux demandes de renseignements concernant les informations d'ordre pratique et touristique locales. En fonction des demandes des clients, réserver une prestation auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client. Gérer les appels téléphoniques externes et internes, et dans le respect des règles de confidentialité, prendre des messages pour les clients et la hiérarchie et les transcrire. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

## Critères de performance

La procédure d'accueil est appliquée  
L'offre est adaptée aux besoins des clients  
Les prestations de l'établissement sont valorisées  
Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables  
La satisfaction des clients est vérifiée  
Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables

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

Accueillir la clientèle de l'établissement. Utiliser les outils de communication.  
Analyser les besoins des clients.  
Détecter une insatisfaction latente en approchant le client et en le questionnant.  
Valoriser les prestations de l'établissement.  
Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.  
Répondre aux demandes d'informations pratiques des clients. Prendre et transmettre les messages clients et hiérarchie.

Mettre à jour l'offre touristique et les sources d'informations pratiques. Gérer la simultanéité des tâches.  
Gérer les priorités liées aux demandes clients.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 7/20

Gérer l'attente de la clientèle.  
Organiser son poste de travail.  
Agencer et maintenir en état de propreté la zone d'accueil.  
Appliquer les principes du développement durable.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle.  
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.  
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).  
Connaissance des techniques d'accueil.  
Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.  
Connaissance de l'environnement touristique local et des sources d'informations pratiques.  
Connaissance du fonctionnement du service conciergerie.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance de la procédure de traitement des messages et leur transcription.  
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.  
Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 8/20

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

### Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière, des standards de qualité de l'établissement et des procédures, traiter les réservations de prestations hôtelières en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée. Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle, en respectant les consignes et la grille tarifaire du jour ou de la semaine. Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le logiciel de gestion hôtelière des réservations en provenance des différents canaux de distribution. Optimiser le planning d'occupation par type de chambre et informer les services concernés par les prestations réservées. Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut également se pratiquer au service réservation de l'établissement ou dans une centrale de réservation. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste est amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

#### Critères de performance

La procédure de réservation est appliquée  
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées  
Les informations transmises aux clients sont fiables  
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables  
Les dossiers de réservation sont à jour

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

Utiliser les outils de communication.  
Utiliser la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière.  
Utiliser et mettre à jour le fichier client.  
Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières (Individuelle, groupe et séminaire).  
Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement.  
Actualiser les dossiers clients.  
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.  
Gérer les sur réservations.  
Appliquer les principes du développement durable.  
Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.  
Faciliter l'organisation du séjour des clients.  
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 9/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des procédures de réservation de l'établissement.  
Connaissance des règles de correspondance commerciale en anglais et en français.  
Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.  
Connaissance de la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.  
Connaissance des bases d'un tableur.  
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations et de leur suivi.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.  
Connaissance des différents canaux de distribution.  
Connaissance du fichier client.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.  
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 10/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

## Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée et de départ sur le logiciel de gestion hôtelière. Lors de l'arrivée, pour chaque client « prescripteur », récupérer le courriel et le téléphone afin de le fidéliser et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et assurer le suivi du client tout au long de son séjour. Dans la limite de ses attributions, gérer les objections et les remarques, en informer la hiérarchie, assurer le suivi de la gestion insatisfaction client. Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. En fin de service et à partir du rapport de caisse, contrôler les encaissements du jour et remédier aux écarts en corrigeant les données erronées ou manquantes et assurer la clôture de la caisse.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais et à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner.

## Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée  
La procédure de départ est appliquée  
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée  
La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée le  
contrôle de caisse est fiable

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

Utiliser les outils de communication.  
Utiliser la fonction réservation et arrivée du logiciel de gestion hôtelière.  
Appliquer la procédure d'arrivée.  
Actualiser les dossiers clients.  
Compléter le fichier client.  
Contribuer à la fidélisation du client.  
Utiliser la fonction facturation, encaissement du logiciel de gestion hôtelière.  
Appliquer la procédure de départ.  
Appliquer les différents moyens de paiements dont les débiteurs divers.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.  
Clôturer la caisse journalière.  
Appliquer les principes du développement durable.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 11/20

Organiser son poste de travail.  
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.  
Classer les dossiers clients.  
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (individuelle, groupe et séminaire).  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des procédures d'arrivées et de départs de l'établissement.  
Connaissance des fonctions arrivée et départ du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS et GDS).  
Connaissance des contrats spécifiques clients et sociétés.  
Connaissance des contrats spécifiques des différents distributeurs.  
Connaissance des différents moyens de paiements dont les débiteurs.  
Connaissance de la procédure des débours.  
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service du bar et du petit déjeuner.  
Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du bar et du petit déjeuner.  
Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service des boissons au bar et du petit déjeuner.  
Connaissance du dressage adapté au service de boissons chaudes, froides et alcoolisées.  
Connaissance du dressage d'un plateau adapté au service du snacking.  
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.  
Connaissance des fondamentaux en matière d'alerte et secourisme.  
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 12/20



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

### Clôturer l'activité journalière et mensuelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes. Clôturer la journée d'exploitation, assurer la sauvegarde et l'archivage des informations. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception. Editer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce seul sous la responsabilité de la hiérarchie. Selon l'organisation de l'établissement, elle est mise en œuvre durant le service du matin, du soir et de la nuit. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un tableur.

#### Critères de performance

Les comptes clients sont mis à jour  
Les données erronées ou manquantes sont corrigées  
La journée d'exploitation est clôturée  
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

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

Mettre à jour les dossiers clients.  
Contrôler les comptes clients.  
Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers.  
Utiliser les relevés d'activité des autres services.  
Corriger une erreur d'encaissement ou de facturation.  
Contrôler et mettre à jour la main courante.  
Clôturer la journée d'exploitation au service de la réception.  
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).  
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.  
Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du logiciel hôtelier.  
Appliquer les principes du développement durable.  
Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.  
Archiver les données relatives à l'activité du service de la réception.  
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.  
Connaissance des bases du yield management.  
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).  
Connaissance du calcul de la TVA.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 13/20

Connaissance de la main courante.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.

Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.

Connaissance des contrats des différents distributeurs.

Connaissance des fonctions de base d'un tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du logiciel de gestion hôtelière.

Connaissance des fonctions de base de la menu clôturage du logiciel de gestion hôtelière.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des outils de communication du service de la réception.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 14/20

## Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la politique de yield et des consignes de la hiérarchie, contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Surveiller les niveaux de stock des types de chambres figurant sur les différents canaux de distribution en ligne et effectuer les mises à jour nécessaires. Veiller à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et si besoin, actualiser les tarifs en fonction des types de chambres et des conditions de réservation et d'annulation.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut se pratiquer dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. Selon l'établissement, les opérations se font via un *channel manager*.

## Critères de performance

La politique de yield de l'établissement est appliquée  
La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée  
L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs

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

Appliquer la procédure de la gestion de la distribution.  
S'assurer du bon report sur le PMS des réservations en provenance des différents canaux de distribution.  
Appliquer la politique de yield.  
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.  
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.  
Utiliser les fonctions du *channel manager*.  
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.  
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception.  
Connaissance des bases du yield management.  
Connaissance des contrats spécifiques des distributeurs en ligne.  
Connaissance des contrats des différents distributeurs.  
Connaissance du fonctionnement des extranets des différents distributeurs.  
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.  
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.  
Connaissance des outils de communication du service de la réception.  
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.  
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 15/20

## Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

## Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à la fidélisation du client et à l'e-réputation de l'établissement en surveillant les avis déposés par les clients. En fonction de la procédure, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement hôtelier. Transmettre les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée. Participer à l'animation des réseaux sociaux en postant des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle se pratique dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

## Critères de performance

La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée  
La réponse à l'avis client est adaptée  
Les règles de correspondance sont respectées  
La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée

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

Appliquer la procédure de la gestion de l'e-réputation.  
Mettre à jour les fichiers clients.  
Animer les réseaux sociaux.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.  
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Communiquer sur les réseaux sociaux professionnels.  
Connaissance de base de l'e-réputation.  
Connaissance des contrats des différents distributeurs.  
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.  
Connaissance des règles de correspondance.  
Connaissance des outils de communication du service de la réception.  
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.  
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 16/20

## Glossaire technique

### FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

#### Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement

##### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils de communication de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie échange des informations, en français et en anglais, avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement pour assurer le fonctionnement du service de la réception.

##### Critères de performance

Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables

Les informations transmises aux clients sont fiables

Les règles de correspondance sont respectées

Les règles de communication avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

#### Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

##### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils numériques de l'établissement, traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières, procéder aux opérations d'arrivées et de départs. Contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

##### Critères de performance

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables

Le contrôle de caisse est fiable

La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs

La réponse à l'avis client est adaptée

#### Back office

C'est un terme généralement utilisé en hôtellerie pour décrire les parties de l'entreprise dédiées à la gestion propre de l'entreprise auxquelles le client n'a pas accès directement. Ces parties s'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation client directe avec le client généralement appelé « Front office ».

#### Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Au-delà des procédures d'accueil des clients au service de la réception, le réceptionniste en hôtellerie peut communiquer sur l'ensemble des prestations proposées dans l'établissement, renseigner sur l'environnement et l'offre touristique local, accompagner le client dans l'organisation de son séjour et traiter dans la limite de ses attributions une réclamation client liée au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp))

#### Channel manager

Le channel manager est une solution logicielle qui permet d'alimenter de manière automatisée les différents canaux de distribution utilisés. Les channel managers sont notamment utilisés pour distribuer et mettre à jour les caractéristiques de l'offre (prix, conditions commerciales, etc.) sur les différentes plateformes de réservation partenaires (OTA's, comparateurs, comités et offices de tourisme,).

#### Client « prescripteur »

C'est un client qui fait appel à un prescripteur (OTA's, agence de voyage, etc.) pour réserver son séjour. Il ne contacte pas l'établissement en direct.

#### E-réputation

L'e-réputation est le résultat en terme d'image des contenus produits et diffusés par l'entreprise, mais aussi et surtout celui des contenus produits par les internautes sur les blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéos, forums et autres espaces communautaires. L'e-réputation est davantage influencée par la visibilité des contenus / avis et opinions relatifs à une marque que par leur quantité.

#### PMS

PMS est l'abréviation utilisée pour désigner le système d'exploitation hôtelier (Product Management System). C'est l'outil central de l'hôtel qui lui permet de gérer le stock de chambres disponibles et la facturation. C'est également l'outil qui va permettre de connaître ses statistiques (Taux d'occupation, Revpar...), de gérer aussi bien le travail de front office que celui du back office. Certains PMS disposent de fonctionnalités très avancées dans la gestion de relation client. Le PMS peut être interfacé avec votre système de réservation en ligne, également appelé CRS (Central Reservation System).

#### Yield management

Le yield management consiste à maximiser le chiffre d'affaires ou, encore mieux, la marge générée, en jouant principalement sur les combinaisons de variables prix et de taux d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée et dynamique. D'autres paramètres d'offre que le prix peut être optimisés et modifiés de manière dynamique (packages, conditions d'annulations, etc.).

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 17/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 18/20
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	



## Glossaire du Référentiel Professionnel

### 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 professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire qui s'applique aux titres à finalité professionnelle 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.

### 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 à finalité professionnelle

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé la formation professionnelle est appelée « Titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 19/20

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	Page 20/20