



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	1/34



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Chargé d'accueil touristique et de loisirs**

**Sigle du titre professionnel : CATL**

**Niveau : IV**

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

**Code(s) ROME : G1101**

**Formacode : 42686**

**Date de l'arrêté : 22/12/2017**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 12/01/2018**

**Date d'effet de l'arrêté : 01/08/2018**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

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

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	3/34

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	4/34

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CATL

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	00 h 45 min	<p>Sous l'observation du jury, le candidat pendant 10 minutes agence et prépare un point accueil-information avec des éléments d'information préalablement sélectionnés (sites internet, applications mobiles, documentation touristique en français et en anglais) en lien avec une entreprise et une destination touristique de son choix</p> <p>Ces éléments couvrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La région française choisie</li> <li>- Le département choisi</li> <li>- La communauté de communes choisie</li> <li>- La ville où est implantée la structure</li> <li>- l'offre de prestation de l'entreprise.</li> </ul> <p>Ces informations font référence aux atouts attrait du territoire, la promotion des offres touristiques et de loisirs du territoire et de l'offre de prestation de l'entreprise.</p> <p>Il se familiarise également avec l'espace de location d'équipement de loisirs et l'organise si nécessaire.</p> <p>Le candidat tire au sort deux scénarii composés de situation(s) représentative(s) de l'emploi. Pendant 5 minutes le candidat et le jury se préparent à la mise en situation des scénarii. Le premier scénario est lié à un accueil suivi d'information et d'orientation. Pendant 15 minutes, le candidat accueille, informe et oriente un ou des clients en français, il répond également à un appel téléphonique en anglais. Le deuxième scénario est lié à une vente standard proposant une prestation de découverte associée à de la location de matériel de loisirs. Pendant 15 minutes, le candidat conseille un ou plusieurs clients sur une prestation touristique et de loisir et assure un service de location en lien avec la prestation.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	5/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes du scénario fourni y compris en anglais. Un autre membre du jury observe l'interaction et gère l'appel téléphonique.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne            Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique            Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports            Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels            Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs</p>	00 h 45 min	<p>L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle, il porte sur les thématiques suivantes en complément de la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'assistance et l'aide en ligne pour les opérations de réservation et de location,</li> <li>• L'assistance et l'aide en ligne sur les procédures d'achat</li> <li>• La gestion de flux et l'accueil de groupes</li> <li>• L'accueil et l'information en période de sur fréquentation.</li> <li>• l'argumentaire de vente des prestations,</li> <li>• Les techniques d'enregistrement sur logiciel de réservation et vente</li> <li>• Les techniques de facturation</li> <li>• L'achalandage et la rotation du matériel de location</li> <li>• L'entretien du matériel et du lieu</li> </ul> <p>Il se poursuit sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestion de données en ligne via une banque de données et/ou sur des sites internet,</li> <li>• Les usages de diffusions numériques (sites, réseaux sociaux, blog...) et usages de diffusion papier (brochures, cartes, dépliants...)</li> </ul> <p>Le jury s'appuie sur un guide d'entretien</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	<p>Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels            Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels.            Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels</p>	00 h 30 min	<p>En amont de la session, le candidat prépare un diaporama de six diapositives au minimum.            Il y décrit sa participation à un ou plusieurs évènements festifs et</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	6/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>culturels, en faisant obligatoirement référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-à sa participation à la promotion d'un évènement,</li> <li>-à sa contribution à l'organisation et la logistique d'un évènement,</li> <li>-à sa contribution à l'animation d'un évènement.</li> </ul> <p>La présentation intègre des documents visuels, tels que des vidéos, photos, affiches, bandes sonores, réalisés par le candidat. Le candidat commente pendant 10 minutes sa présentation devant le jury. Ensuite, le jury le questionne sur la mise en œuvre des compétences de l'activité.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide d'entretien</p>
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension du métier et de l'environnement professionnel du Chargé d'accueil touristique et de loisirs.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide d'entretien</p>
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 min	

### Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Le candidat apporte sa production d'un diaporama sur une clé USB.

Le diaporama est élaboré à partir de l'expérience professionnelle pour les candidats VAE, ou à partir d'un travail réalisé en formation ou en Entreprise pour les candidats issus d'une formation.

### Précisions pour le candidat VAE :

Pour la mise en situation professionnelle, le candidat apporte des éléments de décoration et des supports d'information (dépliants, brochures, badge ...) en lien avec le site de loisirs choisi.

Pour le questionnement à partir de production(s), le candidat se réfère au tableau ci-dessus dans la rubrique détail de l'organisation en lien avec la modalité.

En l'absence de documents visuels avec notamment des photos ou vidéos de lui-même en action, il peut rédiger une annexe écrite de trois pages hors illustrations où il décrit et analyse la mise en œuvre des trois compétences visées par cette modalité. Ces écrits peuvent en revanche comporter des illustrations du ou des évènements.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	7/34

### 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	Questionnement à partir de production(s)
<b>Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique</b>					
Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne	<p>Le besoin du client est identifié</p> <p>Les techniques d'écoute active et de reformulation à distance sont maîtrisées</p> <p>Les problématiques liées à une réservation en ligne sont identifiées, analysées et résolues</p> <p>Le suivi client est assuré dans les délais impartis</p> <p>La satisfaction clientèle est mesurée</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique	<p>Le besoin du client est identifié</p> <p>Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées</p> <p>Le temps d'accueil du client est adapté à l'affluence du moment</p> <p>Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes</p> <p>L'orientation du client vers les sources d'information prend en compte la demande</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports	<p>Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour</p> <p>Les données sont organisées selon le besoin, avec méthode et dans un délai imparti.</p> <p>La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise, à sa politique de développement durable et aux attentes d'une audience</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	8/34



Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs</b>					
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels	<p>Le besoin du client est identifié</p> <p>La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre</p> <p>Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable</p> <p>Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées</p> <p>Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement</p> <p>Les consignes de sécurité sont explicites</p> <p>Les normes de sécurité de l'offre sont respectées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	<p>Le lieu, les équipements et les produits sont agencés en rapport à la fréquentation</p> <p>Le contrat de location est conforme à la prestation.</p> <p>Les équipements et le matériel sont vérifiés aux différentes étapes de la location.</p> <p>Le lieu est régulièrement achalandé en produit, quelle que soit la fréquentation.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels</b>					
Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels	<p>Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise</p> <p>Les délais de conception sont ajustés en fonction de la commande</p> <p>Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser</p> <p>Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de diffusion (papier, site internet, réseaux sociaux)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels.	<p>Les partenaires sélectionnés répondent aux critères du cahier des charges</p> <p>Les actions à mener issues des réunions sont réalisées selon le calendrier prévu</p> <p>L'aménagement de l'espace d'accueil de la manifestation et des espaces d'animation est conforme au cahier des charges</p> <p>Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues et dans le respect des normes de sécurité</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	9/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels	Les standards d'accueil sont respectés Les consignes de sécurité de l'évènement sont respectées Les informations données aux visiteurs sont exactes L'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'évènement Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	10/34

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme et loisirs.	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement touristique et de loisirs.	Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique et de loisirs	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports Participer à la promotion d'événements festifs et culturels
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique et de loisirs	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports Participer à la promotion d'événements festifs et culturels

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CATL

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 15 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	11/34

#### **4.2. Protocole d'intervention du jury :**

Un des deux membres du jury doit être en capacité d'évaluer le candidat sur le niveau d'anglais demandé dans le cadre de l'emploi visé. La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation. Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes des scénarii fournis. L'autre membre du jury observe l'interaction et gère l'appel téléphonique.

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 :**

Sans objet

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	12/34



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	13/34



## CCP

### Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique	00 h 25 min	<p>Sous l'observation du jury, le candidat pendant 10 minutes agence et prépare un point accueil-information avec des éléments d'information préalablement sélectionnés (sites internet, applications mobiles, documentation touristique en français et en anglais) en lien avec une entreprise et une destination touristique de son choix.</p> <p>Ces éléments couvrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La région française choisie</li> <li>- Le département choisi</li> <li>- La communauté de communes choisie</li> <li>- La ville où est implantée la structure</li> <li>- l'offre de prestation de l'entreprise.</li> </ul> <p>Ces informations font référence aux atouts attrait du territoire, la promotion des offres touristiques et de loisirs du territoire et de l'offre de prestation de l'entreprise.</p> <p>Le candidat tire au sort un scénario composé de situation(s) représentative(s) de l'emploi.</p> <p>Le candidat et le jury se préparent à la mise en situation. Le scénario est lié à un accueil suivi d'information et d'orientation. Pendant 15 minutes, le candidat accueille, informe et oriente un ou des clients en français, il répond également à un appel téléphonique en anglais.</p> <p>Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes du scénario fourni y compris en anglais. Un autre membre du jury observe l'interaction et gère l'appel téléphonique.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	15/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique	00 h 30 min	L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle, il porte sur les thématiques suivantes en complément de la mise en situation : - L'assistance et l'aide en ligne pour les opérations de réservation et de location, - L'assistance et l'aide en ligne sur les procédures d'achat - La gestion de flux et l'accueil de groupes - L'accueil et l'information en période de sur fréquentation.  Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Le candidat apporte ses propres éléments de décoration et brochures, plans touristiques en lien avec le site de loisirs choisi.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	16/34



## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :

Un des deux membres du jury est en capacité à évaluer le niveau d'anglais requis dans l'emploi visé. La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation. Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes du scénario fourni. L'autre membre du jury observe l'interaction et gère l'appel téléphonique.

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 :

Sans objet

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	17/34



## CCP

### Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels	00 h 20 min	<p>Pendant 5 minutes, le candidat se familiarise avec l'espace de location d'équipement de loisirs et l'organise si nécessaire.</p> <p>Le candidat tire au sort un scénario composé de situation(s) représentative(s) de l'emploi lié à une vente standard proposant une prestation de découverte touristique associée à de la location de matériel de loisirs.</p> <p>Le candidat et le jury se préparent à la mise en situation.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat conseille un ou plusieurs clients y compris en anglais sur une prestation touristique et de loisir et assure un service de location en lien avec la prestation.</p> <p>Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes du scénario fourni y compris en anglais. Un autre membre du jury observe l'interaction.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels	00 h 15 min	<p>L'entretien se déroule à l'issu de la mise en situation professionnelle, il porte sur les thématiques suivantes en complément de la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'argumentaire de vente des prestations,</li> <li>- L'achalandage et la rotation du matériel de location</li> <li>- L'entretien du matériel et du lieu</li> </ul> <p>Le jury s'appuie sur un guide d'entretien</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	19/34

<b>Modalités</b>	<b>Compétences évaluées</b>	<b>Durée</b>	<b>Détail de l'organisation de l'épreuve</b>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 35 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	20/34

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Un des deux membres du jury est en capacité d'évaluer le niveau d'anglais requis dans l'emploi visé. La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation. Un des membres du jury assure le rôle du ou des clients selon les consignes du scénario fourni.

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 :

Sans objet

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	21/34



## CCP

### Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels. Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare un diaporama de six diapositives au minimum. Il y décrit sa participation à un ou plusieurs évènements festifs et culturels, en faisant obligatoirement référence : -à sa participation à la promotion d'un évènement, -à sa contribution à l'organisation et la logistique d'un évènement, -à sa contribution à l'animation d'un évènement.  La présentation intègre des documents visuels, tels que des vidéos, photos, affiches, bandes sonores, réalisés par le candidat. Le candidat commente pendant 10 minutes sa présentation devant le jury. Ensuite, le jury le questionne sur la mise en œuvre des compétences de l'activité.  Le jury s'appuie sur un guide d'entretien
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 30 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	23/34

Le candidat apporte sa production d'un diaporama sur une clé USB.  
Le diaporama est élaboré à partir d'un travail réalisé en formation ou en Entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	24/34



## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant toute la durée de l'épreuve.

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 :

Sans objet

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	25/34



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Chargé d'accueil touristique et de loisirs

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p><b>Un local permettant de reconstituer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- un point accueil-information agencé et préparé par le candidat avec des éléments d'information préalablement sélectionnés pourvu de :</li><li>- une table et chaises (faisant office de banque d'accueil)</li><li>- un présentoir</li></ul> <p>L'espace d'accueil doit être pourvu d'une prise électrique, d'une prise téléphonique et d'une liaison internet ou borne wifi en vue de brancher un téléphone et connecter un ordinateur avec 2 écrans.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- un espace de vente permettant de stocker et de préparer du matériel de location de loisirs.</li></ul>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Espace de vente de location de matériel de loisirs de 20 m2 minimum pour entreposer du matériel volumineux.
Entretien technique	Un local équipé au minimum d'une table et trois chaises	Sans objet
Questionnement à partir de productions	Un local équipé au minimum d'une table et de trois chaises, d'un ordinateur connecté équipé de logiciels adaptés à la lecture d'un diaporama. Le local est également équipé d'un vidéo projecteur	Sans objet
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. Un seul et même local peut suffire pour le questionnement à partir de production(s), l'entretien technique et l'entretien final si passage successif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	27/34

### 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	imprimante	1	Sans objet
	1	ordinateur fixe ou portable avec accès internet	1	Sans objet
	1	présentoir pour la documentation	1	Sans objet
	2	téléphones	1	Sans objet
	1	écran supplémentaire pour le visuel client	1	Sans objet
Outils / Outillages	1	agrafeuse	1	Sans objet
	1	bloc-notes	1	Sans objet
	3	crayons	1	Sans objet
	1	Jeu de pastilles adhésives (patafix)	1	Sans objet
	1	scotch biface	1	Sans objet
Équipements	4	Casiers ou bacs de rangement	1	Sans objet
	1	Matériels ou équipements de loisirs (la liste est fournie dans le DTE organisateur)	1	Sans objet
	1	Penderie mobile et cintres	1	Sans objet
	1	Rack à vélos	1	Sans objet
	4	Tables faisant office de présentoir pour le matériel de loisirs	1	Sans objet
Autres	1	Ordinateur connecté avec logiciel permettant de lire des diaporamas	1	Sans objet
	1	Vidéoprojecteur	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	28/34

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Agent d'accueil touristique Arrêté du 10/01/2013</b>		<b>Chargé d'accueil touristique et de loisirs Arrêté du 22/12/2017</b>	
CCP	Aucune correspondance	CCP	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
CCP	Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs	CCP	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
CCP	Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels	CCP	Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	29/34



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

#### 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 de certification.

#### 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 de certification. 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 passé 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)

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 quoi 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	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RC	TP-01348	01	12/01/2018	05/02/2018	31/34





**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

