

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	1/28

1. Références de la spécialité

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

Sigle du titre professionnel : CATL

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

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

Code(s) ROME : G1101

Formacode : 42686

Date de l'arrêté : 15/02/2023

Date de parution au JO de l'arrêté : 01/03/2023

Date d'effet de l'arrêté : 01/08/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

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

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	3/28

3.1. 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	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	00 h 45 min	<p>En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise de son choix qu'il remet au jury.</p> <p>Le candidat tire au sort :</p> <ul style="list-style-type: none"> · une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais ; · une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs. <p>Dans un espace d'accueil touristique et de location de matériel de loisirs reconstitués :</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace d'accueil.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> · accueille le visiteur juré ; · explore la demande et les besoins du visiteur juré ; · présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ; · répond aux questions du visiteur juré. <p>Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information.</p> <p>Dans un espace de location de matériel de loisirs reconstitué.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat organise son espace de location et prend connaissance de la réservation de matériel de loisirs.</p> <p>Pendant 15 minutes,</p> <ul style="list-style-type: none"> · Le candidat accueille un client juré pour une prestation de loisirs, il le conseille sur la pratique de l'activité en général, sur la prestation en particulier (itinéraire, timing...) et sur les consignes de sécurité ; · Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire ; · Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne</p> <p>Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais</p> <p>Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports</p> <p>Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais</p> <p>Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs</p>	00 h 45 min	<p>L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.</p> <p>A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur les compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> · « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ; · « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	4/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	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	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs évènements. Pendant 10 minutes, le candidat présente son diaporama Pendant 20 minutes le jury questionne le candidat sur sa présentation. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension de l'emploi et de l'environnement professionnel du chargé d'accueil touristique et de loisirs. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise touristique de son choix et rédige :

- la présentation d'un établissement et son offre touristique (Office de Tourisme, Village vacances, Camping...).
- la présentation de la destination touristique dans laquelle est situé l'établissement : atouts et attraits de la destination, sites touristiques, prestations de tourisme et de loisirs.

Le candidat remet ces présentations au jury avant la situation d'accueil.

Il collecte en amont de la session des supports de communication papier et numérique qu'il agence sur l'espace d'accueil.

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

En amont de la session, le candidat prépare un diaporama qui présente sa participation à plusieurs évènements festifs et culturels et détaille :

- sa participation à la promotion d'un évènement ;
- sa contribution à l'organisation logistique d'un évènement ;
- sa contribution à l'accueil et à l'animation d'un évènement.

La présentation intègre des documents visuels réalisés par le candidat, tels que des vidéos, photos, affiches, bandes sonores...

Le diaporama est élaboré à partir d'un travail réalisé en formation ou en entreprise.

Précisions pour le candidat VAE :

Pour la mise en situation professionnelle, le candidat présente une destination et un établissement de son choix et agence l'espace d'accueil avec les supports utilisés dans sa pratique professionnelle ou qu'il a collecté spécifiquement.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	5/28

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)
Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique					
Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne	La demande du client est identifiée Le besoin d'assistance est identifié La demande du client est résolue Le dossier client est renseigné La satisfaction du client est vérifiée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	Les attentes, besoins et contraintes des visiteurs sont identifiés Les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation en face à face et à distance sont maîtrisées Les informations fournies aux visiteurs sont exactes et correspondent à leurs attentes Les particularités du territoire sont valorisées L'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du CECRL	<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	Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour Les données sont sélectionnées en fonction des visiteurs reçus sur le territoire ou dans l'établissement La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise, La communication sur les réseaux sociaux est adaptée à la demande de la clientèle touristique du territoire ou de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs					
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais	Le besoin du client est identifié La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement Les consignes de sécurité sont explicites	<input checked="" 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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	6/28

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	Le lieu, les équipements et les produits sont agencés en fonction de la fréquentation Le contrat de location est conforme à la prestation. Les équipements et le matériel sont vérifiés aux différentes étapes de la location. Le lieu est régulièrement achalandé en produit, quelle que soit la fréquentation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels					
Participer à la promotion d'événements festifs et culturels	Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de diffusion (papier, site internet, réseaux sociaux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels	Les partenaires sélectionnés répondent aux critères du cahier des charges Les actions à mener issues des réunions sont réalisées selon le calendrier prévu L'aménagement de l'espace d'accueil de la manifestation et des espaces d'animation est conforme au cahier des charges Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues et dans le respect des normes de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels	Les standards d'accueil sont respectés Les consignes de sécurité de l'événement sont respectées Les informations données aux visiteurs sont exactes L'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'événement Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	7/28

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
	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 en français et en anglais
	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
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
	Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
Respecter des règles et des procédures	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
	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 en français et en anglais
	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
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
	Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
Apprendre en continu	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
	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 en français et en anglais
	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
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
	Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	8/28

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

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation.

Le jury prend connaissance des situations tirées au sort pendant que le candidat agence son espace d'accueil.

Les membres du jury assurent le rôle des visiteurs et des clients pendant la mise en situation.

Pour la mise en situation accueil : un des membres du jury joue le rôle d'un visiteur, l'autre reste en observation et appelle le candidat au téléphone pendant l'accueil du « visiteur juré ».

Pour la mise en situation location d'une prestation de loisirs : les membres du jury jouent le rôle des clients.

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 :

Un des deux membres du jury doit être en capacité de jouer le rôle d'un client anglophone et d'évaluer le candidat sur le niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	9/28

REFERENTIEL D'ÉVALUATION 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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	11/28

CCP

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

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	00 h 25 min	En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise de son choix qu'il remet au jury. Pendant 5 minutes le candidat tire au sort une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais. Dans un espace d'accueil touristique reconstitué : Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace d'accueil. Pendant 15 minutes, le candidat <ul style="list-style-type: none">· accueille le visiteur juré ;· explore la demande et les besoins du visiteur juré ;· présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ;· répond aux questions du visiteur juré. Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information.

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	13/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur les compétences : <ul style="list-style-type: none"> · « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ; · « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise touristique de son choix et rédige :

- la présentation d'un établissement et son offre touristique (Office de Tourisme, Village vacances, Camping...) ;
- la présentation de la destination touristique dans laquelle est situé l'établissement : atouts et attraits de la destination, sites touristiques, prestations de tourisme et de loisirs.

Le candidat remet ces présentations au jury avant la situation d'accueil.

Il collecte des supports de communication papier et numérique qu'il agence sur l'espace d'accueil.

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 :

La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation.

Le jury prend connaissance de la situation tirée au sort pendant que le candidat agence son espace d'accueil.

Un des membres du jury joue le rôle d'un visiteur, l'autre reste en observation et appelle le candidat au téléphone pendant l'accueil du « visiteur juré ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	14/28

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.

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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	15/28

CCP

Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	00 h 20 min	Le candidat tire au sort une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs. Dans un espace de location de matériel de loisirs reconstitué : Pendant 5 minutes, le candidat organise son espace de location et prend connaissance de la réservation de matériel de loisirs. Pendant 15 minutes : <ul style="list-style-type: none">· Le candidat accueille un client juré pour une prestation de loisirs, il le conseille sur la pratique de l'activité en général, sur la prestation en particulier (itinéraire, timing...) et sur les consignes de sécurité ;· Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire ;· Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs	00 h 15 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	17/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			situation et en particulier sur les compétences : · « 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 ».
▪ 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	

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 :

La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation.

Le jury prend connaissance de la situation tirée au sort pendant que le candidat agence son espace de location.

Les membres du jury jouent le rôle des clients.

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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	18/28

CCP

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

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	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	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs évènements. Pendant 10 minutes, le candidat présente son diaporama ; Pendant 20 minutes le jury questionne le candidat sur sa présentation. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ 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	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	19/28

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

En amont de la session, le candidat prépare un diaporama qui présente sa participation à plusieurs évènements festifs et culturels et détaille :

- sa participation à la promotion d'un évènement ;
- sa contribution à l'organisation logistique d'un évènement ;
- sa contribution à l'accueil et à l'animation d'un évènement.

La présentation intègre des documents visuels réalisés par le candidat, tels que des vidéos, photos, affiches, bandes sonores...

Le diaporama est élaboré à partir d'un travail réalisé en formation ou en entreprise.

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.

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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	20/28

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	Un local permettant de reconstituer : - un point accueil-information agencé et préparé par le candidat avec des éléments d'information préalablement sélectionnés pourvu de : - une table et chaises (faisant office de banque d'accueil) - un présentoir 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. - un espace de vente permettant de stocker et de préparer du matériel de location de loisirs.	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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	21/28

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	Ordinateur fixe ou portable avec accès internet	1	Sans objet
	1	écran supplémentaire pour le visuel client	1	Sans objet
	1	imprimante	1	Sans objet
	2	téléphones	1	Sans objet
	1	présentoir pour la documentation	1	Sans objet
Outils / Outillages	1	agrafeuse	1	Sans objet
	1	scotch biface	1	Sans objet
	3	crayons	1	Sans objet
	1	bloc-notes	1	Sans objet
	1	Jeu de pastilles adhésives (patafix)	1	Sans objet
Équipements	1	Matériels ou équipements de loisirs autour des activités cycle, activités de pagaie, randonnée (la liste est fournie dans le DTE organisateur)	1	Sans objet
	4	Casiers ou bacs de rangement	1	Sans objet
	1	Penderie mobile et cintres	1	Sans objet
	2	Tables faisant office de présentoir pour le matériel de loisirs	1	Sans objet
Autres	1	Ordinateur connecté	1	Suite bureautique permettant le visionnage de diaporama
	1	Vidéoprojecteur	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	22/28

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 :

Chargé d'accueil touristique et de loisirs Arrêté du 22/12/2017		Chargé d'accueil touristique et de loisirs Arrêté du 15/02/2023	
CCP	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	CCP	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
CCP	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	CCP	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
CCP	Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels	CCP	Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	23/28

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

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 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	RE	TP-01348	02	01/03/2023	31/08/2023	25/28

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."

