

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>		<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
ACTIVITÉS et TACHES	COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Activités d'hébergement</b>  Gestion des réservations  Accueil des clients  Organisation des couchages  Gestion des réveils des clients, gestion des arrivées et des départs et des facturations  Gestion et animation de l'équipe  Maintien d'une ambiance conviviale	Prendre et organiser les réservations pour assurer une occupation optimum du refuge.  Être disponible pour les utilisateurs, les renseigner sur les bâtiments et le fonctionnement.  Organiser le couchage dans le respect des utilisateurs et des règlements. Déterminer et mettre en place l'organisation de l'exploitation (horaires, accueil du public, utilisation des équipements, ...)	Prendre, enregistrer et gérer les réservations en français et en langue étrangère.  Gérer l'occupation et l'activité du refuge, organiser la répartition et l'occupation des couchages pour tous les utilisateurs dans le respect des règlements et des groupes, assurer l'animation et la vie du refuge.  Gérer les arrivées, les départs et les encaissements.  Recruter, gérer, organiser et animer l'équipe des aides gardiens pour la réalisation de ces missions.	Mise en situation réelle* évaluée en 2 temps : - une évaluation des compétences lors de la mise en situation réelle du candidat par un gardien de refuge de montagne en exercice à l'aide d'une grille reprenant les critères d'évaluation de ce référentiel par rapport à l'activité hébergement - une évaluation se basant sur une soutenance orale du candidat des missions effectuées lors de cette mise en situation réelle auprès du jury de certification  Écriture et présentation orale auprès du jury de la	La conversation commerciale client potentiel est cohérente et logique et s'effectue en français ou dans une langue étrangère aisément.  Le planning de réservation est bien conçu et une confirmation au client a été envoyée.  L'accueil du client est personnalisé, les demandes particulières sont traitées correctement, les imprévus liés à ces demandes sont bien gérés, l'accueil est adapté en fonction de la situation.  La facture et la gestion de caisse sont bien réalisées, le

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Assurer les différents réveils, encaisser les nuitées et gérer les arrivées / départs.</p> <p>Distribuer les taches aux aides gardiens en fonction des priorités liées à l'accueil du public.</p> <p>Gérer les conflits entre les utilisateurs du refuge.</p>	<p>Organiser des manifestations et animations pour la clientèle.</p>	<p>certification d'une note de synthèse sur un sujet relatif à l'organisation et gestion journalière d'un refuge de montagne</p> <p>Reconstitution d'un dialogue en français et en langue étrangère avec un lient fictif sur différents sujets relatifs à la vie en refuge.</p> <p>Étude de cas dont la finalité doit être la rédaction d'une fiche synthétique expliquant l'organisation d'une manifestation ou animation en refuge.</p>	<p>journal des comptes est correctement complété, la prestation est personnalisée, le client est satisfait, les horaires de réveil sont bien gérés.</p> <p>Le planning du personnel est correctement réalisé, les tâches sont correctement réparties en fonction des capacités de chacun, le personnel est bien orienté en fonction des priorités, l'équipe est bien managée.</p> <p>Les manifestations apportant une valeur ajoutée et un positionnement commercial et marketing au refuge sont bien organisées.</p>
<p><b>Activités de gardiennage</b></p> <p>Gardiennage du bâtiment</p> <p>Mise en route et fermeture du bâtiment</p> <p>Entretien des locaux</p> <p>Entretien des abords du bâtiment</p> <p>Gestion et animation d'équipe</p>	<p>Mettre en route et fermeture de toutes les installations techniques du refuge (sources d'énergie, ...). Maintenir en état, entretenir et utiliser à bonne escient les locaux.</p> <p>Gérer les voies d'accès autour du refuge.</p> <p>Distribuer les tâches aux aides gardiens en fonction des priorités</p>	<p>Assurer l'ouverture du refuge en début de saison (mise en route technique des équipements) et le fermer pour une période longue en protégeant et fermant les sources d'énergie et les différents équipements.</p> <p>Choisir la source d'énergie la plus adaptée au type de refuge ainsi qu'à son environnement et maintenir son fonctionnement.</p>	<p>Mise en situation réelle* évaluée en 2 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une évaluation des compétences lors de la mise en situation réelle du candidat par un gardien de refuge de montagne en exercice à l'aide d'une grille reprenant les critères d'évaluation de ce référentiel par rapport à l'activité de gardiennage</li> <li>- une évaluation se basant sur une soutenance orale du candidat des missions</li> </ul>	<p>Le stagiaire accomplit correctement chaque tâche qui incombe au gardien de refuge au quotidien.</p> <p>Les équipements ont été bien choisis, les conseils donnés pour l'utilisation et le fonctionnement des équipements sont corrects, les recherches de panne sont correctement réalisées, l'ensemble des sources d'énergie pouvant être présentes dans un refuge sont</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Application d'un management environnemental</p>	<p>liées à l'entretien des locaux.</p> <p>Tenir compte des différentes contraintes environnementales du refuge (eau, électricité, déchets,....)</p>	<p>Assurer la sécurité des publics en prenant les dispositions nécessaires en terme d'accès aux abords du refuge.</p> <p>Déterminer les besoins des différentes énergies utiles au fonctionnement du refuge dans une optique de management environnemental et d'économie énergétique.</p> <p>Gérer les déchets.</p> <p>Adapter la gestion de l'eau en fonction de l'équipement du refuge.</p>	<p>effectuées lors de cette mise en situation réelle auprès du jury de certification</p> <p>Écriture et présentation orale auprès du jury de la certification d'une note de synthèse sur un sujet relatif à la gestion du gardiennage d'un refuge de montagne.</p> <p>Étude de cas sur la mise en place d'une démarche d'exploitation durable du refuge.</p>	<p>connues et expliquées, leurs avantages et leurs inconvénients sont bien commentés. Les possibilités de gestion des déchets et de la ressource en eau en fonction des caractéristiques particulières d'un refuge sont connues et bien choisies.</p>
<p><b>Activités de restauration</b></p> <p>Gestion des différents types d'approvisionnement</p> <p>Gestion des stocks</p> <p>Confection des menus /Cuisine</p> <p>Respect des règles d'hygiène</p> <p>Gestion et animation d'équipe</p>	<p>Elaborer le prévisionnel d'activité sur la saison à venir. Planifier une proposition de menus sur la saison. Planifier l'approvisionnement et les éventuels ravitaillements. Gérer les stocks de denrées et déchets tout au long de la saison.</p> <p>Réaliser des plats variés, élaborés, de bonne qualité et adaptés à la clientèle.</p>	<p>Prévoir et calculer l'approvisionnement du refuge pour la saison et l'ajuster en cours de saison.</p> <p>Gérer les stocks de produits frais, d'épicerie et conserves, et pallier un défaut d'approvisionnement.</p> <p>Organiser et gérer le ravitaillement du refuge (organisation d'un hélicoptage, portage, portage motorisé, portage avec animaux).</p>	<p>Mise en situation réelle* évaluée en 2 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une évaluation des compétences lors de la mise en situation réelle du candidat par un gardien de refuge de montagne en exercice à l'aide d'une grille reprenant les critères d'évaluation de ce référentiel par rapport à l'activité restauration</li> <li>- une évaluation se basant sur une soutenance orale du candidat des missions effectuées lors de cette mise</li> </ul>	<p>La fiche technique d'un plat est correctement établie, les réseaux de distribution sont bien identifiés, les données de prévisions dans un compte de résultat prévisionnel sont bien évaluées et intégrées, le coût matière prévisionnel est bien calculé.</p> <p>Les outils permettant de gérer les stocks sont créés et utilisés de façon efficace.</p> <p>Le stagiaire sait mesurer les risques lors d'un hélicoptage ; il coopère avec le pilote et</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Proposer à la clientèle une sélection de menus variés, adaptés à l'alimentation de sportifs en milieu montagnard en maîtrisant les contraintes d'approvisionnement et de conservation des aliments.</p> <p>Réaliser ce travail en même temps que d'autres missions : accueil...</p> <p>Appliquer et respecter les règles d'hygiène, normes HACCP, Elaborer ou faire évoluer les procédures d'hygiène, sécurité, ... en contrôler l'application et apporter un appui technique au personnel, savoirs théoriques et procéduraux. Collaborer avec les services chargés des contrôles sanitaires et d'hygiène.</p> <p>Distribuer les tâches aux aides gardiens en fonction des priorités liées à l'activité de restauration.</p>	<p>Préparer des menus équilibrés et adaptés à une clientèle touristique en milieu montagnard.</p> <p>Cuisiner ces plats en respectant les règles d'hygiène relatives à la restauration commerciale.</p> <p>Gérer l'organisation, son équipe et les locaux en appliquant les principes de la marche en avant, de la gestion des déchets et des normes d'hygiène en fonction d'une démarche HACCP.</p> <p>Manager (gérer, organiser et animer) l'équipe des aides gardiens pour la cuisine et la vente de nourriture et boisson.</p>	<p>en situation réelle auprès du jury de certification.</p> <p>Étude de cas dont l'objet est l'organisation du ravitaillement (mode de transport, gestion des stocks, planification des menus) dans un refuge donné en période déterminée (soit préouverture estivale, soit pleine période estivale, soit période hivernale, etc...)</p>	<p>organise chaque tâche ; il respecte la chaîne du froid ; il possède les capacités physiques pour assumer ces tâches.</p> <p>L'application des grands principes de la diététique est rigoureuse et adaptée à la particularité des produits pouvant être stocké dans un refuge : les fiches techniques ainsi que l'élaboration d'un planning hebdomadaire sont réalisées de façon rigoureuse</p> <p>Le travail est organisé correctement, la fiche technique est respectée, les principes d'hygiène sont connus et suivis, les techniques de base en cuisine sont appliquées.</p> <p>Les principes d'une démarche HACCP sont expliqués facilement, les principaux risques liés à un non-respect des règles d'hygiène sont connus ainsi que les règles de conservation des aliments, les éléments d'amélioration à apporter dans une cuisine sont proposés et argumentés.</p>
--	---	--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	Effectuer les approvisionnements avant et pendant la saison quel que soit le mode : héliportage, portage, portage motorisé, portage à l'aide d'animaux en maîtrisant les connaissances qui y sont liées			
<p><b>Missions de service public et d'éducation à l'environnement</b></p> <p>Surveillance de la zone autour du refuge</p> <p>Accueil et renseignements auprès des usagers</p> <p>Surveillance du bivouac</p> <p>Aide et collaboration avec les secours</p> <p>Education des utilisateurs au respect de l'environnement et à la culture montagne</p> <p>Gestion de l'activité dans une optique de développement durable, application d'un management environnemental</p>	<p>Organiser et prévoir des temps de veille de la zone. Organiser et surveiller l'aire de bivouac à proximité du refuge.</p> <p>Construire une veille sur les parcours autour du refuge pour informer l'utilisateur sur les difficultés des parcours possibles depuis le refuge ou pour accéder au refuge, le temps et le matériel nécessaire. Proposer à l'utilisateur un parcours adapté à son niveau et praticable au moment de la délivrance de l'information, des renseignements fiables et prudents.</p>	<p>Déterminer la cartographie des chemins et voies autour du refuge, déterminer les risques encourus en fonction des conditions et être capable d'indiquer aux usagers les éléments relatifs au respect de l'environnement.</p> <p>Former les usagers à l'utilisation d'un GPS et d'une carte topographique.</p> <p>Organiser, contrôler et surveiller l'aire de bivouac située à proximité du refuge dans le respect de l'environnement.</p> <p>Informers sur les spécificités de la géologie du terrain, la faune, la flore de montagne.</p>	<p>Mise en situation réelle* évaluée en 2 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une évaluation des compétences lors de la mise en situation réelle du candidat par un gardien de refuge de montagne en exercice à l'aide d'une grille reprenant les critères d'évaluation de ce référentiel par rapport à l'activité missions de service public</li> <li>- une évaluation se basant sur une soutenance orale du candidat des missions effectuées lors de cette mise en situation réelle auprès du jury de certification.</li> </ul> <p>QCM, questions de cours et analyse en météorologie, orientation et nivologie.</p> <p>Étude de cas sur la mise en place d'une démarche de</p>	<p>Les techniques d'orientations, de lecture de carte et de recherche d'azimut et l'orientation sont correctement citées et appliquées à une situation donnée, les distances sont bien calculées, les différents matériels GPS sont utilisés de façon efficace.</p> <p>La zone de bivouac est installée de façon correcte et sûre en tenant compte des impératifs environnementaux.</p> <p>Les éléments généraux constituant le milieu montagnard (faune, flore, particularités géologiques) sont commentés et expliqués. Les espèces (faune et flore) sont identifiées et les menaces pesant sur leur environnement direct, ainsi que les espèces protégées sont citées à l'aide</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Relais auprès des services météo</p>	<p>Collaborer avec les différents services en relation avec l'entité refuge : Secours, météo, l'ONF, parcs nationaux...</p> <p>Construire / diffuser des supports pour éduquer et informer les utilisateurs et visiteurs sur la faune, la flore, la géologie et les activités sociaux-économiques du lieu où est exercée l'activité. Informer et éduquer les usagers au respect de l'environnement du refuge, de l'histoire et de la culture locale.</p> <p>Veiller au respect de l'environnement du refuge</p>	<p>Mettre en œuvre les grands principes du management environnemental dans un refuge : gestion de l'eau, gestion de l'air, gestion de l'énergie, gestion des déchets et en parler aux usagers.</p> <p>Surveiller la zone autour du refuge, donner l'alerte et collaborer avec les services de secours.</p> <p>Informer sur les principes de base de la météorologie et de la nivologie.</p> <p>Informer la clientèle sur la présence d'activités professionnelles dans la zone large du refuge afin d'adapter leur comportement en fonction de la situation (activité pastorale, autres professionnels de la montagne...).</p>	<p>management environnemental dans un refuge de montagne.</p> <p>Questions de cours, QCM et analyse sur les éléments généraux constituant le milieu montagnard (faune, flore, particularités géologiques)</p>	<p>d'une grille de lecture. La géologie des massifs européens ainsi que le processus de formation géologique sont correctement commentés.</p> <p>Les différents modes de gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets en milieu isolé sont cités et des solutions pour leur utilisation / consommation dans un cas précis sont proposées.</p> <p>L'évaluation d'une situation critique est cohérente et expliquée, la réaction en fonction du degré d'importance est en adéquation avec la situation, les services compétents sont avertis en décrivant de manière claire la situation, le système de secours en montagne (qui fait quoi et comment) est cité et expliqué.</p> <p>Le vocabulaire spécifique à la météorologie est utilisé, les grands principes de la météorologie peuvent être commentés afin d'appréhender l'évolution à court terme de la situation météorologique par observation. Les différents</p>
---	---	--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

				<p>états du manteau neigeux sont cités ainsi que les risques associés, le processus de déclenchement des avalanches est expliqué, le matériel de sécurité et d'intervention est bien utilisé en situation sur le terrain.</p> <p>L'environnement du refuge, l'histoire et la culture locale sont connus et commentés, les autres acteurs présents dans la zone large du refuge sont identifiés.</p>
<p><b>Missions de commercialisation et de gestion administrative et comptable du refuge</b></p> <p>Gestion comptable journalière du refuge, prévisions d'approvisionnement, prévisions d'activités</p> <p>Analyse des données d'activité de l'exploitation (nombre d'entrées, recettes, ...), réalisation de la comptabilité, du bilan annuel et du compte de résultat et identification des axes d'évolutions</p> <p>Conception et réalisation de documents de communication,</p>		<p>Gérer financièrement le refuge, établir des prévisions d'occupation.</p> <p>Établir et tenir à jour la comptabilité des activités commerciales, assurer les encaissements (hébergement, restauration, débit de boisson, ...) et notamment à l'aide d'outils de bureautique.</p> <p>Piloter son activité en analysant ses comptes de résultats et bilans en utilisant les outils adaptés (feuilles intermédiaires de gestion).</p>	<p>Étude de cas sur la construction d'outils d'analyse en gestion (compte de résultat, SIG, ...) à partir de données comptables d'un refuge donné et de sa forme juridique. Cette étude de cas demande également de commenter la forme juridique du refuge.</p> <p>Étude de cas sur la réalisation d'une stratégie de communication et d'un site web pour un refuge de montagne donné. Cette étude de cas aborde l'aspect marketing / communication (choix des supports, analyse des cibles, choix des</p>	<p>Les seuils intermédiaires de gestion sont établis de façon correcte et justes, le compte de résultat prévisionnel est bien établi, juste et commenté, ainsi que le cash-flow, un plan de trésorerie est établi correctement et commenté. Les opérations courantes en comptabilité sont parfaitement exécutées, Le compte de résultat et le bilan sont bien établis et une analyse de ceux-ci est proposée et expliquée.</p> <p>Les réseaux de communication et de distribution du secteur touristique sont cités et commentés, le schéma</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>utilisation approfondie des TIC et des outils du e-tourisme</p> <p>Coopération avec les organismes locaux de tourisme et les acteurs locaux</p> <p>Assurer les tâches administratives</p>		<p>Concevoir, réaliser ou faire réaliser des documents de promotion du refuge, commercialiser le refuge.</p> <p>Assurer la promotion et la commercialisation du refuge au moyen des technologies et outils du web.</p> <p>Coopérer avec les organismes locaux de tourisme pour concevoir des actions de commercialisation et de promotion.</p> <p>Se mettre en réseau avec les autres acteurs du territoire et les acteurs touristiques (privés ou institutionnels) dans une optique de promotion du refuge, de synergie des moyens mis en œuvre, d'évolution du métier de gardien et de développement territorial.</p> <p>Recruter, gérer, organiser et animer l'équipe des aides gardiens pour la réalisation de ces missions.</p> <p>Analyser et sélectionner la forme juridique la plus adaptée à l'exploitation du refuge.</p>	<p>différents supports, ...), ainsi que la réalisation technique du site avec l'aide d'un CMS (Content Management System)</p> <p>Jeu de rôle sur une simulation de gestion d'équipe.</p>	<p>général de communication est parfaitement connu et expliqué, le choix des supports et des actions d'une stratégie de communication sont commentés et expliqués de manière adaptée à une situation donnée.</p> <p>L'organisation institutionnelle du tourisme en France est citée ainsi que le rôle de chacune de ces institutions, une explication est apportée à l'intérêt de s'inscrire dans une action concertée de commercialisation. Des documents informatiques sont créés à l'aide d'un éditeur de texte en utilisant en utilisant des fonctions de calculs développées. Les applications du type CMS sont utilisées pour concevoir des pages web simples. Les TIC sont connues et les outils du Web participatif sont utilisés à bon escient.</p> <p>La place de la structure dans son environnement économique est parfaitement connue et expliquée, les opportunités de développement du territoire pour optimiser son activité sont bien analysées et expliquées.</p>
--	--	---	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Sélectionner et établir les types de contrats adéquats pour recruter le personnel du refuge.</p> <p>Mettre en œuvre les clauses des contrats déjà établis par l'éventuel propriétaire du refuge.</p>		<p>Les règles de droit relatives aux conditions d'exploitation du refuge sont citées et commentées.</p> <p>Les différents acteurs touristiques en lien avec le métier de gardien de refuge sont cités sans aucune difficulté.</p> <p>Une grille d'évaluation d'entretien est créée. L'adéquation des compétences techniques des candidats avec les besoins réels d'un refuge sont identifiés sur la grille d'évaluation.</p>
--	--	---	--	--

**\*Pour les candidats qui suivent l'ensemble de la certification, la mise en situation réelle des blocs concernés correspond à un stage en refuge.**

**\*Pour les candidats qui suivent la certification blocs par blocs, la mise en situation réelle correspond à un stage de quelques jours qui permet de valider les compétences spécifiques du bloc concerné; la grille d'évaluation est adaptée.**

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle