

RESPONSABLE D'ANIMATION EN STRUCTURE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION CCI AVEYRON

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. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 Conception et pilotage d'un programme quotidien d'activités ludiques sportives et culturelles			
<p>A1.1 Élaboration et pilotage d'un programme quotidien d'activités ludiques, sportives et artistiques, destiné aux différents publics de vacanciers, en journée et en soirée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer de(s) programme(s) d'animations à l'attention des vacanciers. - Élaborer les programmes internes au fonctionnement de(s) équipe(s). - Organiser le travail pour le service - Ajuster la programmation en fonction des besoins et des aléas. 	<p>C1.1 Analyser, interpréter et mettre en place des projets d'animations ludiques, artistiques, culturelles ou sportives de loisirs, pour les vacanciers (adultes, enfants, adolescents, seniors et personnes en situation de handicap)</p> <p>C1.2 Prendre en compte les ressources et les contraintes de l'environnement de travail</p> <p>C1.3 Mobiliser les principales notions du droit du travail (temps de travail, congés,...) utiles pour la gestion de l'équipe</p> <p>C1.4 Connaitre et faire appliquer les règles de fonctionnement et procédures propres au site et/ou à l'Entreprise</p> <p>C1.5 Coordonner des activités de l'équipe d'animation avec celui des autres services ou prestataires externes</p> <p>C1.6 Contrôler la mise en œuvre, de la qualité et de la conformité des prestations</p>	<p>Étude de cas sur la rédaction d'une proposition de programme d'animations destiné à différents publics et des plannings de travail de l'équipe. Épreuve écrite de 4h30</p>	<p>Le candidat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est cohérent dans l'enchaînement des activités - Prend en compte les contraintes et les ressources : cohérence et faisabilité de la proposition - Planifie en prenant en compte les contraintes et les aléas organisationnels - Respecte scrupuleusement les normes de sécurité et applique rigoureusement les procédures - Prend en compte de la diversité des publics et adéquation des propositions au regard de leurs typologies. - Traite pertinemment les informations. - Sélectionne exhaustivement les informations et les choix opérés. - Contrôle la conformité des prestations et de la qualité.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : Création et mise en scène d'événements touristiques et de loisirs			
<p>A2.1 - Création et organisation des événementiels ludiques, artistiques et sportifs en journée et soirée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concevoir les différentes étapes d'une création artistique (réflexion, création, réalisation), seul ou en collaboration avec son équipe artistique et technique - Élaborer la mise en scène et la coordination des équipes artistiques, techniques et d'animation - Contrôler la mise en œuvre, la qualité et la conformité des prestations 	<p>C2.1 Concevoir en collaboration avec son équipe artistique et technique les différentes étapes d'une création artistique : réflexion, création, réalisation</p> <p>C2.2 Développer des concepts innovants en matière d'événements festifs, de spectacles, de divertissements</p> <p>C2.3 Planifier les activités</p> <p>C2.4 Identifier les talents de l'équipe, en tirer le meilleur parti, les associer et les valoriser.</p> <p>C2.5 Élaborer et réaliser la mise en scène en coordonnant les équipes artistiques, techniques et d'animation.</p> <p>C2.6 Animer des réunions de travail, de débriefing et de coordination</p> <p>C2.7 Respecter les normes et techniques d'installation, de sonorisation et d'éclairage</p> <p>C2.8 Organiser l'accueil du public et sonder sa satisfaction</p>	<p>Mise en situation d'organisation et d'animation d'une activité ludique : Dans le cadre du contrôle continu, les candidats doivent concevoir, organiser et mettre en place des événementiels, en manageant une équipe pluridisciplinaire. Les événementiels sont proposés à un public constitué des élèves de l'école en journée comme en soirée</p> <p>Évaluation par 1 jury de formateurs et professionnels du secteur. Moyenne générale sur la base de minimum 2 situations (événement ludique et/ou artistique et/ou sportif)</p>	<p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimise en cohérence les différentes étapes de la planification des activités - Crée et conçoit du contenu ludique et artistique - Identifie et associe les talents au sein de l'équipe et les optimisent à bon escient - Anime et coordonne efficacement l'équipe - Respecte scrupuleusement les normes de sécurité (du législateur et de son employeur) - Sonde le public, récolte et analyse son retour

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 : Management de l'équipe et des compétences			
<p>A3.1 – Management et accompagnement d'une équipe pluridisciplinaire et développement des compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en valeur une activité - Organiser le fonctionnement de l'équipe et mobiliser des collaborateurs sur les objectifs - Expliciter les règles de vie et les comportements attendus. - Soutenir l'équipe dans la réalisation de l'activité - Évaluer les contributions individuelles - Développer l'esprit d'équipe et la coordination 	<p>C3.1 Favoriser l'intégration du collaborateur au sein de l'équipe</p> <p>C3.2 Expliciter les objectifs et évaluer les résultats de chacun</p> <p>C3.3 Identifier les déficits de compétences et accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe.</p> <p>C3.4 Utiliser les techniques de communication à l'oral et à l'écrit (écrits professionnels)</p> <p>C3.5 Veiller sur la qualité de l'ambiance de travail et sur le maintien de la motivation</p> <p>C3.6 Recadrer les collaborateurs et faire respecter les règles de l'entreprise</p> <p>C3.7 Analyser sa pratique de manager, identifier et mettre en place les ajustements nécessaires</p> <p>C3.8 Conduire des réunions</p>	<p>Réalisation de rapports hebdomadaires sur les membres d'une équipe (*managée au cours des situations de travail reconstituées) de stagiaires, attribuée sur l'ensemble du cursus de formation. Épreuve en contrôle continue. Une trame critériée est coréalisée avec le candidat</p> <p>Épreuves en situation de travail reconstituées sur des réunions de lancement de projets d'animation. Évaluation d'une première réunion d'équipe en présentiel ou en différé via une captation vidéo.</p> <p>Épreuves en situation de travail reconstituées sur cadrages, recadrages et motivation des différents membres d'une même équipe. Jeu de rôle via les membres d'une équipe (*managée au cours des situations de travail reconstituées) de stagiaires, attribuée sur l'ensemble du cursus de formation.</p>	<p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intègre le collaborateur de manière optimale - Spécifie les objectifs et évalue les résultats - Identifie de manière pertinente les pistes de progrès et accompagne la progression - Optimise les techniques de communication utilisée <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évalue l'ambiance et la motivation au sein de l'équipe. - Recadre et vérifie le respect des règles - S'autoévalue et met en œuvre concrètement des pistes d'amélioration - Déroule de manière structurée et adaptée la réunion <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applique les principes et techniques d'une communication appropriée - Mène des entretiens individuels au sein d'une équipe - Organise et conduit des entretiens finaux

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4 : Gestion de la relation clientèle touristique			
<p>A4 – Application, avec son équipe, de la politique commerciale de l'entreprise en veillant à la satisfaction des vacanciers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anticiper ou recueillir des attentes des vacanciers et définir des réponses adaptées. - Mettre en place un système de transmission et de recueil de l'information auprès des clients, en s'appuyant sur son équipe. - Poursuivre un objectif de satisfaction et de fidélisation de la clientèle dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise. 	<p>C4.1 Utiliser les techniques de communication adaptées y compris avec une clientèle étrangère</p> <p>C4.2 Recevoir et traiter les réclamations ; désamorcer les conflits, prévenir les litiges</p> <p>C4.3 Identifier les ressources internes et externes à mobiliser pour résoudre les difficultés et problèmes</p> <p>C4.4 Déployer la politique de qualité de service de l'entreprise</p> <p>C4.5 Mettre en place des programmes d'arrivée et de départ</p> <p>C4.6 Développer une ambiance conviviale et festive sur le site, en s'appuyant sur l'équipe</p> <p>C4.7 Évaluer la satisfaction et le bien-être des vacanciers, en continu</p> <p>C4.8 Organiser et animer des réunions d'information</p>	<p>Épreuves en situation de travail reconstituées : situation face à des clients, pour certains non francophones, recueil de demandes, réclamations. Jeu de rôle via les membres d'une équipe (*managée au cours des situations de travail reconstituées) de stagiaires, attribuée sur l'ensemble du cursus de formation. Moyenne générale d'un ensemble de notes attribuées tout au long de la formation.</p> <p>Épreuves de mise en situation : gestion d'un groupe de vacanciers lors d'une arrivée ou d'un départ sur site. Les membres d'une équipe (*managée au cours des situations de travail reconstituées) de stagiaires, attribuée sur l'ensemble du cursus de formation. Moyenne générale d'un ensemble de notes attribuées tout au long de la formation.</p> <p>Épreuves en situation de travail reconstituées sur l'animation d'une réunion d'information. Épreuve ponctuelle via logiciel de présentation. Critères de notation préalablement fournis.</p>	<p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manie les différentes techniques de communication - Gère de manière appropriée les réclamations - Identifie de manière exhaustive les ressources et solutionne les problèmes de façon adaptée <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Met en œuvre de la politique qualité au regard des indicateurs disponibles - Réalise des programmes arrivée/départ - Maintient une ambiance favorable et propice dans l'équipe. - Évalue systématiquement la satisfaction clients - Diffuse de l'information avec une organisation et une animation, structurées et adaptées

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 5 : Gestion et coordination de l'activité du service animation			
<p>A5 – Gestion de l'activité du service animation en fonction des objectifs fixés, en collaboration avec les autres services et responsables du site d'accueil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer le service animation sur le plan matériel, budgétaire, comptable et administratif. - Veiller à la conformité des prestations de la structure hôtelière au regard du cahier des charges négocié par son entreprise. - Déployer les objectifs fixés par sa hiérarchie et suivre les indicateurs. - Réaliser des comptes rendus réguliers sur les résultats, les litiges et incidents, ainsi que les décisions prises. 	<p>C5.1 Utiliser les techniques de communication adaptées à une clientèle étrangère</p> <p>C5.2 Préparer l'ouverture du site (en pré-village) et remettre en ordre à la clôture de saison (après-village)</p> <p>C5.3 Contrôler et suivre la conformité des prestations de la structure hôtelière au regard du cahier des charges négocié par l'entreprise</p> <p>C5.4 Déployer les objectifs fixés par sa hiérarchie, suivre les indicateurs</p> <p>C5.5 Réassortir le matériel selon les besoins : procéder à des achats, localement ou en France, en fonction des procédures et du budget attribué</p> <p>C5.6 Centraliser et contrôler les inventaires de la saison précédente et pour la saison écoulée</p> <p>C5.7 Mobiliser les principales notions du droit du travail (temps de travail, congés, etc.) utiles pour la gestion de l'équipe</p> <p>C5.8 Élaborer des communications professionnelles à l'écrit et à l'oral : rapports d'activités réguliers, tableaux de bords de suivi des indicateurs, rapports d'évaluation sur les membres de l'équipe, rapports d'incidents, rapport final de saison, etc.</p> <p>C5.9 Gérer les relations fonctionnelles et humaines avec tous les services du site d'accueil</p>	<p>Épreuve sous forme d'étude de cas : organisation formalisée de l'ouverture de saison sur le plan logistique et humain. Définir les programmations de base d'animations, en journée et soirée. Évaluation ponctuelle.</p>	<p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procède à l'ouverture et fermeture du site par une organisation efficace - Contrôle et suit la prestation hôtelière dans le respect du cahier des charges. - Suit les objectifs et les indicateurs. - Gère le matériel de manière adaptée - Applique la législation du travail - Maîtrise les différents moyens de communication. - Pilote l'activité de manière adaptée

	<p>C5.10 Appliquer et faire appliquer les normes de sécurité des ERP</p> <p>C5.11 Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène relatives aux animations destinées aux enfants, aux activités sportives, aux jeux aquatiques...</p> <p>C5.12 Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène relatives à une pandémie sanitaire (exemple COVID-19 ou équivalent)</p> <p>C5.13 Gérer la programmation et les durées des animations en adoptant une approche écoresponsable (recyclage, consommation modérée, gestion des déchets, etc.) pour s'inscrire dans une démarche de développement durable</p> <p>C5.13 Utiliser l'informatique (traitement de texte, tableur...) pour communiquer et rendre compte de son pilotage du service</p> <p>C5.14 Rendre compte des résultats, des incidents et des décisions prises</p> <p>C5.15 Synthétiser et prioriser les informations</p> <p>C5.16 Définir des actions d'amélioration de la prestation et du fonctionnement du service animation</p>	<p>Épreuves de contrôle de connaissances : normes de sécurité et d'hygiène, procédures de prise en charge des clients en cas d'accident. Épreuve ponctuelle de 2h00</p> <p>Réalisation d'un mémoire professionnel sur une saison d'animation représentative. Une trame est fournie au candidat avec un délai de remise du rapport de maximum 1 mois au-delà de la date de fermeture effective du village vacances. Ce rapport dématérialisé est à faire parvenir par courriel. Exceptionnellement un envoi par voie postale peut être envisagé</p> <p>Soutenance devant le jury : Évaluation par le Jury de certification sur la base d'un dossier individuel et d'un échange (questions/réponses) avec le candidat sur son parcours professionnel et son mémoire (30 minutes). Chaque membre questionne le candidat sous l'autorité du président.</p>	<p>Le candidat : - Connait et applique rigoureusement la réglementation et les normes</p> <p>Le candidat : - Renseigne toutes les problématiques imposées dans la trame - Fournit les éléments permettant d'étayer au mieux le rapport (copie des programmes d'animation, inventaires, photos descriptives, etc.) - Émet un avis objectif et constructif sur la qualité de son travail et celle de son équipe - Précise ses aspirations professionnelles sur le court, moyen et long terme</p> <p>Le candidat : - Soigne son élocution - Montre la maturité de son propos - Gère son stress - Adopte le bon comportement (attitude, latéralité du regard, sourire, etc.) - Fait état de sa connaissance technique du métier de responsable d'animation en établissement touristique</p>
--	---	---	--