

Référentiel « Responsable d'animation en structure d'accueil touristique et de loisirs »

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
<b>BLOC N° 1 Concevoir et piloter un programme quotidien d'activités ludiques sportives et artistiques</b>			
<p><b>A1.1</b> <b>Élaboration d'un programme quotidien d'activités ludiques, sportives et artistiques et communication auprès des vacanciers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création des projets d'animations à l'attention des vacanciers</li> <li>- Prise en compte des ressources et des contraintes de l'environnement de travail</li> <li>- Communication du programme auprès des vacanciers via différents canaux</li> </ul>	<p><b>C1.1</b> Concevoir des projets d'animations ludiques, artistiques, culturelles ou sportives de loisirs, pour les vacanciers en collaboration avec les équipes artistiques, techniques et d'animation, en prenant en compte les ressources et les contraintes de l'environnement de travail et les différentes situations de handicap le cas échéant afin de répondre à la promesse client.</p>	<p><b>Cas pratique (C1.1, C1.2)</b></p> <p>A partir d'un cahier des charges prédéfini comprenant la demande d'un client réel ou fictif et le listing des participants détaillant le profil de chaque vacancier, et des contraintes structurelles et RH du site d'accueil, le candidat doit élaborer des programmes d'activités ludiques, artistiques, culturelles ou sportives de loisirs adaptés à la typologie des vacanciers.</p> <p>Les programmes réalisés prendront en compte les situations spécifiques des personnes à mobilité réduite.</p>	<p>Les programmes d'activités ludiques, artistiques, culturelles ou sportives de loisirs proposés correspondent à la demande du client.</p> <p>Les horaires des programmes élaborés sont synchronisés par rapport aux différents types de publics.</p> <p>Le temps des activités est respecté.</p> <p>Les locaux sont optimisés en fonction de la typologie, du nombre des vacanciers et des activités proposées.</p>

<p>- Élaboration des programmes hebdomadaires internes au fonctionnement de(s) équipe(s) - Commande de matériel nécessaire à l'élaboration des programmes hebdomadaires</p>	<p><b>C1.2</b> Diffuser le programme d'activités auprès des vacanciers selon des différents canaux de communication mis à sa disposition afin d'attirer tout type de public.</p> <p><b>C1.3</b> Créer des programmes hebdomadaires internes au fonctionnement de(s) équipe(s) en s'appuyant sur les compétences des collaborateurs et en prenant en compte les contraintes de l'environnement de travail afin de mettre en place les projets d'animations ludiques, artistiques, culturelles ou sportives.</p>	<p>La rédaction des programmes doit intégrer un plan de diffusion décrivant le canal et le moyen de communication adapté à chaque projet. La charte graphique du client sera respectée dans la diffusion du programme d'activités.</p> <p><b>Cas pratique (C1.3)</b> A partir de la demande d'un client réel ou fictif comprenant un programme d'activités et d'un effectif donné avec les intitulés de poste correspondants, le candidat doit élaborer un planning journée et un planning soirée détaillant les rôles attribués à chaque collaborateur, en fonction de ses compétences.</p>	<p>Les canaux de communication prévus pour la diffusion des programmes intègrent les réseaux sociaux et les éventuelles applications mobiles du client. Le plan de diffusion prévoit les principaux moyens de communication utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Storytelling</li> <li>- Affichage</li> <li>- Communication orale auprès des vacanciers</li> </ul> <p>Chaque activité du programme est attribuée à une personne. L'équipe d'animation est répartie selon les spécificités et les compétences de chaque collaborateur.</p>
<p><b>A1.2</b> <b>Pilotage d'un programme quotidien d'activités ludiques, sportives et artistiques, destiné aux différents</b></p>	<p><b>C1.4</b> Coordonner les activités de l'équipe d'animation avec celui des autres services ou prestataires externes en</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle (C1.4, C1.5)</b> A partir d'un tirage au sort des plusieurs scénarios (saison et hors</p>	<p>Les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réalisation des projets d'animation sont vérifiées.</p>

<p><b>publics de vacanciers, en journée et en soirée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification des activités des équipes</li> <li>- Réalisation des points réguliers avec son équipe d'animation</li> <li>- Mise en sécurité des lieux d'animation et vérification du respect des normes et techniques d'installation, de sonorisation et d'éclairage</li> <li>- Ajustement de la programmation en fonction des besoins et des aléas</li> </ul>	<p>s'assurant des conditions de réalisation des projets d'animation en termes de ressources humaines et matérielles afin d'assurer la prestation proposée et procéder à différents ajustements de la programmation si besoin.</p> <p><b>C1.5</b> Animer des réunions de travail, de débriefing et de coordination en réalisant des points réguliers avec son équipe d'animation pour répondre aux différentes interrogations et capitaliser sur les expériences passées.</p>	<p>saison) présentant différentes situations liées à des problématiques dans la gestion d'un effectif par rapport à un taux de remplissage, le candidat a un temps de préparation pour sa mise en situation. Pour préparer la mise en situation, le candidat doit élaborer un support écrit détaillant sa stratégie de communication en fonction de la situation donnée dans le scénario. Ensuite, le candidat est mis en situation sur la communication de son plan auprès de son équipe et/ou d'un prestataire externe.</p>	<p>Le planning de l'équipe interne est adapté en fonction des disponibilités des prestataires extérieures.</p> <p>Des éventuels ajustements de la programmation sont proposés si besoin.</p> <p>Les principaux éléments du support de communication sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les taux de remplissage</li> <li>- Les événements de la semaine</li> <li>- Le type de clientèle</li> <li>- La météo</li> <li>- L'intervention des prestataires extérieures</li> </ul> <p>Les différentes situations spécifiques au type de clientèle (handicap, séminariste...) sont prises en compte.</p> <p>Les demandes et les réclamations sont traitées ou les informations sont remontées auprès des services concernés.</p> <p>Le langage utilisé est clair et précis.</p>
--	--	---	---

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
<b>BLOC N° 2 Gérer la relation clientèle touristique</b>			
<p><b>A2.1</b> <b>Application, avec son équipe, de la politique commerciale de l'entreprise en veillant à la satisfaction des vacanciers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil et traitement des éventuelles réclamations</li> <li>- Identification des ressources internes et externes à mobiliser pour résoudre les difficultés et problèmes</li> <li>- Définition des réponses adaptées en respectant la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Mise en place d'une ambiance conviviale et festive</li> <li>- Organisation et animation des réunions d'information</li> <li>- Anticipation des attentes des vacanciers</li> </ul>	<p><b>C2.1</b> Recevoir et traiter les réclamations des vacanciers en échangeant régulièrement avec ces derniers et en alertant le service concerné par la réclamation afin de désamorcer d'éventuels conflits et prévenir les litiges.</p> <p><b>C2.2</b> Développer une ambiance conviviale et festive sur le site, en s'appuyant sur les techniques d'animation afin de remplir des objectifs de satisfaction client.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b> A partir d'un scénario de litige client, (par exemple, programmation non-respectée, erreur d'horaire, animateur en défaut sur la sécurité, retard transfert) le candidat doit vérifier la véracité du propos du client, écouter et reformuler la réclamation du client et identifier des solutions pour répondre aux problématiques de ce dernier.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle (C2.2 et C2.3)</b> A partir d'un cahier des charges détaillant une thématique d'animation et les contraintes de temps, d'espace, de ressources et techniques, ainsi que le public cible,</p>	<p>Le candidat est à l'écoute du client et fait preuve d'empathie. Le candidat se présente au client et prend en charge sa problématique. La réclamation du client est reformulée pour s'assurer de sa compréhension. Le candidat traite la réclamation du client et reprend, éventuellement contact avec ce dernier pour s'assurer que le litige est clôturé.</p> <p>L'événement proposé correspond à la thématique du cahier des charges. L'objectif de satisfaction client du cahier des charges a été atteint. L'espace a été réparti de manière fluide pendant l'évènement.</p>

<p>- utilisation des techniques de communication adaptées y compris avec une clientèle étrangère</p>	<p><b>C2.3</b> Poursuivre un objectif de satisfaction et de fidélisation de la clientèle dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise en analysant les questionnaires de satisfaction et les avis des vacanciers sur des sites spécialisés afin d'améliorer les services proposés.</p>	<p>le candidat doit préparer l'événement demandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prise en charge des vacanciers</li> <li>- L'atteinte de l'objectif</li> <li>- Explication des règles aux vacanciers</li> <li>- Ambiance, décor, costumes et maquillage</li> </ul> <p>Ensuite, le candidat est mis en situation devant le jury d'évaluation, pour animer l'événement préparé en amont.</p> <p>A la fin de l'événement, un questionnaire de satisfaction est remis aux vacanciers pour évaluer l'ensemble des animations proposées en lien avec le cahier des charges.</p> <p>Le candidat analyse ensuite les résultats du questionnaire et fait remonter aux services concernés les éventuelles insatisfactions du client ou essaie d'apporter des réponses s'il est directement concerné.</p>	<p>Le candidat fait preuve de professionnalisme : posture, serviabilité, énergie, sourire (personnes en situation de handicap).</p> <p>L'organisation de l'événement mise en place respecte les normes de sécurité en vigueur.</p> <p>Les insatisfactions du client sont hiérarchisées en fonction du temps de réaction et du budget nécessaire.</p> <p>Les éventuelles insatisfactions du client sont traitées ou remontées aux services concernés.</p>
--	---	--	--

	<p><b>C2.4</b> Organiser et animer des réunions d'information auprès des vacanciers en communiquant sur l'ensemble des services et des prestations proposés sur le site afin de leur apporter toutes les informations nécessaires à leur séjour.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Le candidat doit animer une réunion de présentation auprès des vacanciers pour leur exposer le programme de la semaine, les animations proposées, les excursions en option, et leur apporter toutes les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de leur séjour (horaires accueil, programme club enfant, transfert aéroport...).</p> <p>Le candidat doit s'appuyer sur support de communication écrit pour effectuer sa réunion.</p>	<p>Le candidat doit être souriant, avoir une bonne élocution, un contact chaleureux et une capacité à rassurer.</p> <p>Les équipements techniques de l'espace sont gérés de manière professionnelle.</p> <p>La présentation respecte un ordre logique (présentation générale du site et ensuite présentation de chaque service).</p> <p>Le support de communication est clair, précis et concis.</p>
--	--	---	--

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
<b>BLOC N° 3 Coordonner l'activité du service animation</b>			
<b>A3.1</b> <b>Gestion de l'activité du service animation en fonction des objectifs fixés, en collaboration avec les autres services et responsables du site d'accueil</b>  - Gestion du service animation sur le plan matériel, budgétaire et administratif - Mise en place technique et administrative du site pour ouverture - Centralisation et contrôle des inventaires de la saison précédente et pour la saison écoulée	<b>C3.1</b> Préparer l'ouverture du site en définissant des plannings de pré-village et en organisant des réunions d'équipe et des entretiens avec chaque membre de l'équipe afin de proposer des services en accord avec la politique commerciale de l'entreprise.  <b>C3.2</b> Clôturer la saison (après-village) en réalisant un inventaire et un hivernage	<b>Etude de cas</b> A partir d'un scénario détaillant l'ouverture d'un site, les ressources humaines à disposition, les programmes d'animation prévus et la promesse client, le candidat doit produire un planning par service pour établir le rôle de chaque collaborateur, en fonction de ses compétences et un planning commun regroupant l'ensemble des actions de l'équipe d'animation.  <b>Etude de cas</b> A partir d'un scénario détaillant les équipements et la structure d'un site,	Les horaires de planification des programmes sont cohérents par rapport à la tâche à accomplir et à la demande initiale. Le planning des tâches affectées à chaque collaborateur correspond à ses compétences. Les plannings sont cohérents et favorisent l'équilibre entre les tâches interservices et intra services.  L'inventaire réalisé est complet et organisé par service. Les besoins en termes

<p>- Rangement, inventaire et hivernage du matériel dédié au service animation</p> <p>- Veille à la conformité des prestations d'animation au regard de la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>- Réalisation des comptes rendus réguliers sur les résultats, les litiges et incidents, ainsi que les décisions prises.</p>	<p>du matériel dédié au service animation afin d'assurer la continuité du site.</p> <p><b>C3.3</b> Gérer la programmation et les durées des animations en adoptant une approche écoresponsable (recyclage, consommation modérée, gestion des déchets, etc.) pour respecter le planning des activités communiqué aux vacanciers.</p> <p><b>C3.4</b> Communiquer et rendre compte de son pilotage du service en réalisant des comptes rendus hebdomadaires et des rapports d'évaluation sur les membres de l'équipe afin d'informer sa</p>	<p>le candidat doit produire un rapport pour clôturer la saison (technique, inventaires) et faciliter la tâche de l'ouverture de saison suivante.</p> <p><b>Etude de cas</b> A partir d'un cahier des charges respectant la promesse client détaillant la liste des animations souhaitées, le candidat doit proposer les activités les moins énergivores et comportant un maximum de matériaux recyclés.</p> <p><b>Etude de cas</b> A partir de la description d'un événement type spectacle ou soirée participative détaillant les animations mises en place, le candidat doit rédiger un document qui intègre les points positifs et les points négatifs concernant l'organisation, le public ciblé, la durée des animations, la</p>	<p>d'équipements pour l'ouverture de la saison suivante sont anticipés, référencés et chiffrés.</p> <p>Les besoins structurels sont identifiés (par exemple salle couverte, nouveau tobogan, travaux de la scène...).</p> <p>Le candidat partage les bonnes pratiques du site pour faciliter la tâche de son successeur.</p> <p>Les animations proposées et leur durée intègrent une dimension éco-responsable (recyclage, consommation modérée, gestion des déchets, etc.).</p> <p>Les animations sont en adéquation avec le cahier des charges.</p> <p>Les principaux points positifs et négatifs du déroulé de l'événement sont identifiés et listés. (par exemple, la clôture de la soirée, prise en compte des PRM, découpage des animations par tranche d'âge..)</p> <p>Des actions d'amélioration</p>
---	--	--	--

	<p>hiérarchie sur le déroulé des animations.</p> <p><b>C3.5</b> Définir des actions d'amélioration de la prestation et du fonctionnement du service animation lors des réunions de feed-back avec les équipes et en échangeant avec les autres services et les responsables du site d'accueil afin d'assurer ses objectifs de satisfaction client.</p>	<p>gestion du flux des vacanciers, l'aménagement de la salle.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b> A partir de plusieurs scénarios détaillant les animations de la semaine et les problématiques rencontrées, le candidat est mise en situation sur une réunion d'équipe pour résumer la semaine passée et identifier des actions d'amélioration en collaboration avec son équipe.</p>	<p>concernant son périmètre d'intervention sont proposées.</p> <p>Une présentation claire et concise des problématiques rencontrées est réalisée. Le candidat fait preuve d'écoute vis-à-vis de ses collaborateurs pour comprendre les événements passés. Les collaborateurs sont associés à l'amélioration des problématiques rencontrées. Des actions d'amélioration liées à la prestation et au fonctionnement du service sont proposées.</p>
<p><b>A3.2</b> <b>Management et accompagnement d'une équipe pluridisciplinaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du fonctionnement de l'équipe et mobilisation des collaborateurs sur les objectifs</li> <li>- Suivi des indicateurs de mesure</li> <li>- Présentation des règles de vie et des comportements attendus</li> <li>- Soutien de l'équipe dans la réalisation de l'activité</li> </ul>	<p><b>C3.6</b> Déployer les objectifs fixés par sa hiérarchie en les communiquant à son équipe et en suivant les indicateurs de mesure à travers les questionnaires de satisfaction et les site spécialisés afin de se donner les moyens d'atteindre les résultats fixés.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle (C3.6 et C3.7)</b> A partir d'un objectif global de satisfaction d'une entreprise réelle ou fictive et des résultats de l'année dernière, le candidat est mise en situation sur sa première réunion d'équipe avec ses collaborateurs et à partir d'un document écrit, il doit leur communiquer les objectifs de taux de satisfaction de la saison, les objectifs de consommation énergétique, le</p>	<p>Les objectifs de taux de satisfaction et de consommation énergétique sont communiqués à son équipe de manière à gagner l'adhésion de ses collaborateurs (langage positive, sens de l'écoute...) Les objectifs communiqués sont mis en lien avec les moyens à disposition et les travaux réalisés. Le support de présentation est clair concis et respecte la charte graphique de l'entreprise.</p>

<p>- Organisation de réunions hebdomadaires</p>	<p><b>C3.7</b>          Développer l'esprit d'équipe en favorisant l'intégration des collaborateurs et en veillant sur la qualité de l'ambiance de travail et sur le maintien de la motivation afin de fidéliser son équipe.</p>	<p>budget à respecter et le règlement intérieur.          Lors de cette réunion d'équipe, le candidat doit également proposer des actions de motivation et de fidélisation de ses collaborateurs, comme par exemple des journées d'intégration à des moments stratégiques de la saison (début, milieu, fin), des rencontres informelles en fin de journée, mais aussi des jeux pour favoriser l'intégration des collaborateurs.</p>	<p>Des jeux brise-glace sont proposés pour favoriser l'intégration des collaborateurs.          Des actions de motivation et de fidélisation d'équipe sont proposées, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une journée d'intégration à thème</li> <li>- Tour de table hebdomadaire avec ses collaborateurs</li> <li>- Des journées de découverte « vit ma vie » pour découvrir les missions des collaborateurs</li> </ul>
---	--	---	---