

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES 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 de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	1/38



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	33
Glossaire technique .....	34
Glossaire du REAC .....	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	3/38



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version de 2017 du Titre Professionnel de niveau IV « chargé / chargée d'accueil touristique et de loisirs » présentait trois activités. La version de 2022 reste positionnée sur trois activités. L'activité « Gérer une relation clientèle sur une prestation et/ou un lieu touristique ». L'activité « Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs » et la troisième activité « Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels ».

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de chargé d'accueil touristique et de loisirs a été analysé à l'aide de sources documentaires (études sur l'emploi, rapports) et d'entretiens auprès des professionnels (offices de tourisme, villages vacances, hôtellerie de plein air, musées, sites culturels, jardins botaniques, agences de location d'équipements de loisirs à courte durée). Une centaine d'offres d'emploi et des statistiques emplois formation ont été également analysées.

L'utilisation du numérique s'accroît pour les personnels d'accueil comme pour les clients ou visiteurs d'un territoire. Les supports d'information sont de plus en plus numériques, les réservations et les ventes se font en ligne et de très nombreuses applications permettent de découvrir un territoire.

Toutes les compétences tiennent compte de cette évolution.

Bien que de plus en plus connectés et habitués aux outils numériques, les clients et visiteurs ont souvent besoin d'assistance pour utiliser un outil numérique (réservations, achats, locations) et se repérer dans une offre complexe et des informations pléthoriques.

La compétence « Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » intègre ce besoin d'assistance.

Les visiteurs et les clients sont de plus en plus à la recherche d'authenticité, ils veulent « vivre comme un local », rencontrer des habitants, avoir l'impression de vivre une expérience unique. Les employeurs et en particulier les offices de tourisme souhaitent mettre en valeur le patrimoine, la culture, les spécificités du territoire. Les partenariats avec les acteurs locaux du tourisme, des loisirs, de l'artisanat, de l'agriculture et toute activité liée au tourisme deviennent incontournables.

Les activités Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique et Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs intègrent ces évolutions.

L'accroissement et la démultiplication des activités de loisirs sur les territoires et le besoin des clients de pratiquer des activités pendant leurs vacances accentue le besoin de connaissance des activités de loisirs, des protocoles de réservation et des contrats de location ainsi que de la mise en sécurité du client pour ces activités (consignes, adaptation des matériels...)

L'activité « Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs. » tient compte de ces évolutions.

### Liste des activités

#### **Ancien TP** : Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Activités :

- Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

#### **Nouveau TP** : Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Activités :

- Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	5/38

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	1	Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
		2	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
		3	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
2	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	4	Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.
		5	Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.
3	Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels	6	Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.
		7	Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels.
		8	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	6/38

## FICHE EMPLOI TYPE

### Chargé d'accueil touristique et de loisirs

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe de l'amont d'un séjour à la fin d'un séjour. Il vend des prestations, assure la location de matériels et participe à la mise en œuvre d'événements locaux.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille, aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs recherche, compile et synthétise les informations touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, les sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais également par téléphone et/ou par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il s'exprime en français et dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme, Comité départemental du Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe. Le contrat saisonnier est majoritaire.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- Les stations touristiques
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les prestataires d'activités de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	7/38

- Les ports de plaisance
- Les casinos
- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques
- Les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller séjour
- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Néant

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. 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  
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais  
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
2. 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.  
Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.
3. Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels  
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.

### **Compétences transversales de l'emploi**

Adopter un comportement orienté vers l'autre  
Respecter des règles et des procédures  
Apprendre en continu

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	8/38

Convention(s) : Convention collective nationale IDCC 1909 (brochure N°3175) Office de tourisme – Accord du 10 décembre 2001 - Agent d'accueil et de renseignement 1° catégorie  
 Convention collective nationale IDCC 1631 (brochure N°3271) Hôtellerie de plein air et terrain de camping avenant N° 23 du 16 juin 2009– personnel d'accueil 2° catégorie  
 Convention collective nationale IDCC 1316 (brochure N°3151) Tourisme social et familial – Avenant n° 33 du 14 mai 1998 – Agent de planning Niveau 3 – employé de tourisme niveau 3  
 Convention collective nationale IDCC 1182 (brochure N°3183) Port de plaisance – Avenant n° 39 du 11 juillet 2001 - Agent d'accueil 1A  
 Convention collective nationale IDCC 2257 (brochure N°3167) Casinos – accord du 23 décembre 1996 hôte et hôtesse d'accueil Niveau 1  
 Convention collective nationale IDCC 2021 (brochure N°3283) Golf – accord du 13 juillet 1998 - agent d'accueil groupe 1 à 3  
 Convention collective nationale IDCC 1790 (Brochure N°3275) des espaces des loisirs, d'attractions et culturels – accord du 5 janvier 1994.  
 Convention collective national IDCC 7017 des Parcs et jardins zoologiques privés ouverts au public – Avenant du 24 janvier 2012 – employé administratif ou des services annexes – 2<sup>ème</sup> échelon  
 Convention collective nationale IDCC 275 (Brochure N° 3177) du personnel au sol des entreprises de transport aérien- accord du 22 mai 1959- 1<sup>er</sup> niveau hiérarchique agent d'accueil.  
 Convention collective nationale IDCC 1974 (Brochure n° 3293) du personnel des entreprises de transport de passagers en navigation intérieure du 23 avril 1997.  
 Convention collective nationale IDCC 2717(brochure N° 3355) Entreprises techniques au service de la création et de l'évènement – avenant du 21 février 2008 – chargé d'accueil et hôte ou hôtesse d'accueil catégorie 1  
 Convention collective nationale IDCC 1527 (brochure N°3090) Immobilier, administration de bien – Résidences de tourisme Avenant n° 14 bis du 25 juin 1996 Réceptionniste niveau 1  
 Convention collective nationale IDCC 1090 (Brochure N°3034) du commerce et de la réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle et des activités connexes, ainsi que du contrôle technique automobile du 15 janvier 1981. Hôtesse d'accueil chargé d'accueil - Agent d'opérations location  
 Code(s) NSF :  
 334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

## Fiche(s) Rome de rattachement

G1101 Accueil touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	9/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs répond aux demandes d'information de la clientèle dans une entreprise de tourisme ou de loisirs en veillant à la qualité de la relation de service.

Dans le cadre de son activité journalière, il accompagne la clientèle par messagerie, internet et/ou téléphone lors de la réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne, sur les sites internet dédiés. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs reçoit des visiteurs, les accueille, les informe, les renseigne et les oriente en utilisant les ressources documentaires (dépliants, brochures) et les outils numériques de l'entreprise. Il fait préciser la demande et explore les besoins et les attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Si besoin, Il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Il recherche, compile, structure des données quantitatives et des informations liées à des activités touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

En présence de clientèles, le chargé d'accueil touristique et de loisirs gère en simultané plusieurs demandes de clients (groupes et individuels). Il s'adapte à chaque interlocuteur et peut être amené à gérer des situations d'insatisfaction. Il s'exprime en français et en langue étrangère, le plus souvent en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs gère l'alternance entre la clientèle physique, le trafic téléphonique et les demandes sur messagerie et réseaux sociaux. Il priorise les réponses en fonction des besoins et des délais tout en respectant les consignes de l'entreprise.

Il travaille le plus souvent seul et en autonomie dans un environnement bruyant et doit faire face à des périodes d'affluence importante. Le chargé d'accueil touristique est mobile sur son espace d'accueil afin de répondre aux différents flux et attentes des clientèles. Les jours et les heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en lien direct avec les visiteurs dans une relation de service, et également avec la hiérarchie et les collègues dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il adopte et développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle autour du développement durable, de l'environnement, de la non-discrimination et du handicap dans le respect des différentes démarches (charte, labels) engagées par l'entreprise.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

#### Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre et une posture de service en tourisme et loisirs.  
Respecter des règles et des procédures dans un environnement touristique et de loisirs.  
Apprendre en continu dans un environnement touristique et de loisirs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	11/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs propose et vend des prestations touristiques ainsi que des produits/services additionnels proposés par l'entreprise à la clientèle. Il entretient également l'espace d'accueil touristique et le matériel en lien avec la prestation proposée.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs conseille la clientèle sur la prestation touristique et de loisirs en notifiant les aspects logistiques, règlementaires et sécuritaires. Il fait préciser la demande et explore les besoins et les attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Si besoin, Il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Il vend des prestations (visites, balades, hébergements...) avec ou sans l'aide d'un logiciel de réservation dédié. Il loue également du matériel en courte durée (équipements nautiques, de montagne, de cyclisme...) et vend des produits/services additionnels (articles boutique, assurances...). Il facture et encaisse des paiements manuellement et/ou à l'aide d'un logiciel de caisse informatisé. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs entretient l'espace touristique en valorisant les équipements nécessaires à la prestation touristique et en agençant les articles de boutique. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Cette activité se déroule en présence du client. Il accueille souvent plusieurs clients en même temps (téléphone et face à face) et gère la simultanéité. Le chargé d'accueil touristique et de loisirs peut travailler en équipe. Il s'exprime en français et en langue étrangère, le plus souvent en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il utilise les outils numériques (ordinateur, tablette, internet, logiciel) mis à sa disposition par l'entreprise pour réaliser son activité.

Il travaille le plus souvent seul et en autonomie dans un environnement bruyant et doit gérer des périodes d'affluence importante. Les jours et heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en contact avec les visiteurs dans une relation de service et la hiérarchie et les collègues et prestataires externes dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il adopte et développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (autour du développement durable, de l'environnement, de la non-discrimination et du handicap) dans le respect des différentes démarches (charte, labels) engagées par l'entreprise.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

#### Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre et une posture de service en tourisme et loisirs.

Respecter des règles et des procédures dans un environnement touristique et de loisirs.

Apprendre en continu dans un environnement touristique et de loisirs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	13/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'évènements festifs et culturels.

En amont, il contribue à la recherche de partenaires et participe à des réunions de préparation et de logistique liées à un cahier des charges. Il réalise un suivi administratif des dossiers. Il produit sur des logiciels adaptés des affiches de promotion de produits ou d'évènements festifs et culturels. Il contribue à l'aménagement du lieu de l'évènement en configurant l'espace d'accueil et les espaces d'animation, en mettant en place les équipements, le matériel et les produits. Il exécute des tâches de manutention et de logistique lors du montage des stands, des espaces scéniques ; etc.

Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Le chargé d'accueil touristique exerce cette activité sous le contrôle de sa hiérarchie et/ou en partenariat avec des organisateurs externes. Il s'exprime en français et en anglais. Il peut communiquer éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il prend en considération les obligations légales de sécurité d'un évènement et les met en œuvre.

Il veille à l'application des engagements de l'entreprise en matière de sécurité des personnes, de la prise en compte du handicap dans le cadre de ces évènements festifs et culturels. Le travail peut être réalisé en soirée, les week-ends et les jours fériés.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

#### Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre et une posture de service en tourisme et loisirs.

Respecter des règles et des procédures dans un environnement touristique et de loisirs.

Apprendre en continu dans un environnement touristique et de loisirs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	15/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'assistance d'un client pour une pré-réservation, une réservation, un pré-enregistrement ou une vente de prestation touristique, faire préciser la demande du client et son besoin d'assistance. Guider le client oralement et par écrit dans sa démarche en ligne et s'assurer qu'elle aboutisse. Assurer le suivi du dossier afin de consolider la satisfaction du client.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en général à distance mais peut se réaliser en face à face pour un client présent sur site qui cherche à réserver une prestation. Elle nécessite l'utilisation de logiciel de réservation, de tablettes, de bornes numériques, de téléphone.

#### Critères de performance

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

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réserver une prestation sur un logiciel dédié  
Mobiliser des techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance  
Maîtriser différentes techniques de réservation et de vente en ligne  
Expliquer une démarche de pré-réservation, de réservation, de pré-enregistrement et de vente de prestations touristiques  
Gérer et sécuriser les données d'un dossier client  
Communiquer des informations par mail, sms et réseaux sociaux

Gérer les différentes affluences téléphoniques, numériques et physiques  
Gérer le trafic internet  
Gérer son temps et ses priorités  
Faciliter la transmission des dossiers du client

S'adapter aux spécificités de la clientèle  
Adopter et développer une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination)  
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée  
Etablir des liens fonctionnels et hiérarchiques  
Gérer sereinement des situations conflictuelles  
Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

Connaissances de l'offre de prestation  
Connaissances des caractéristiques de la clientèle touristique  
Connaissances du secteur professionnel en lien avec l'offre  
Connaissances des procédures et réglementation liées à l'offre  
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données clientèle et du paiement en ligne.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	17/38

Connaissances des procédures liées aux systèmes de réservation et d'achat de prestation en ligne.  
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire) sur l'accueil téléphonique, la réservation et l'achat en ligne.  
Connaissance des typologies de clientèles  
Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap  
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de l'« accessibilité universelle et conception universelle »  
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	18/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'offre touristique d'un établissement ou d'un territoire, accueillir les visiteurs en face à face ou à distance, y compris en anglais. Identifier les attentes, les besoins et les éventuelles contraintes des visiteurs et rechercher les informations adaptées à la demande sur des supports papiers et numériques. Présenter et valoriser les particularités d'un territoire, les prestations disponibles, des itinéraires, des sites touristiques et des sites de loisirs afin de répondre à la demande des visiteurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, le plus souvent en présence du client, sur le lieu d'accueil d'une entreprise touristique ou de loisirs.

#### Critères de performance

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

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance  
Rechercher des informations sur des supports papiers et numériques  
Sélectionner des informations en fonction des attentes, besoins et contraintes des visiteurs  
Présenter des informations sur des supports papiers et numériques  
Présenter des itinéraires touristiques  
Présenter des moyens de transports locaux et de mobilité douce  
Utiliser les outils numériques  
Gérer et sécuriser les données client  
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)

Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques  
Gérer le trafic internet  
Gérer son temps et ses priorités  
Gérer des affluences physiques de clientèles  
Faciliter la transmission des dossiers clients, prestataires et collègues  
S'adapter aux spécificités de la clientèle  
Prendre en compte les situations de handicap  
Etablir des liens fonctionnels et hiérarchiques

Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

Connaissances générales du territoire touristique (géographie, culture et patrimoine, tissu associatif et économique local)  
Connaissances des sites touristiques, sites de pratique de loisirs  
Connaissances du réseau de transport local (mode de transport et itinéraires)  
Connaissances du fonctionnement des différents outils numériques  
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données clientèle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	19/38

Connaissances de l'offre de prestation (prix, durée, modalités, conditions)  
Connaissances des caractéristiques de la clientèle  
Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap  
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de « l'accessibilité universelle et conception universelle »  
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap  
Connaissances des réseaux professionnels, des organisations, des structures d'information touristique et de loisirs  
Connaissances en anglais niveau B1 du CECRL (syntaxe, grammaire, vocabulaire)  
Connaissances de base dans une seconde langue

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	20/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Par le biais d'interfaces numériques et selon un plan de communication défini par l'entreprise, collecter, trier, sélectionner, enregistrer des données d'informations quantitatives et qualitatives en lien avec l'offre touristique et de loisirs de l'établissement et du territoire. Vérifier l'accessibilité des sites et des prestations. Proposer, mettre en page et diffuser des informations thématiques sur différents supports de communication et réseaux sociaux en vue d'influencer favorablement la pratique et la consommation touristique.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client, sur le lieu d'accueil d'une entreprise touristique ou de loisirs.

#### Critères de performance

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

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rechercher et sélectionner des informations touristiques  
Alimenter des systèmes d'information  
Gérer et sécuriser des données d'information  
Effectuer la mise en page d'information  
Sélectionner des supports de communication en fonction des typologies clientèle et dans le respect de la politique de développement durable  
Adapter l'écriture et les visuels des supports de communication par rapport à la typologie clientèle  
Réaliser des photos  
Maîtriser les fonctionnalités des réseaux sociaux

Gérer son temps et ses priorités  
Utiliser les techniques de classement d'information  
Gérer des sauvegardes de données et les mises à jour d'application et de logiciel  
Anticiper les tendances en matière de communication  
Développer une communication responsable sur les supports d'information

Travailler en autonomie  
Travailler en équipe  
Faciliter le traitement des dossiers clients à l'équipe

Connaissances des systèmes d'informations touristiques  
Connaissances des pratiques des réseaux sociaux (suivi des avis, e-réputation, fonctionnalités...)  
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données de l'entreprise et des réseaux sociaux.  
Connaissances de la législation sur le droit à l'image, le droit d'auteur et la propriété intellectuelle  
Connaissances des règles de diffusion et de signalisation de l'affichage  
Connaissances des modes de conversion des formats audio, vidéo et numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	21/38

Connaissances des techniques de classement et de sécurisation des données  
Connaissances des typologies de clientèle  
Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap  
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de « l'accessibilité universelle et conception universelle »  
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap  
Connaissances des techniques de communication  
Connaissances en anglais (syntaxe et grammaire)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	22/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### **Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir de la demande explicite ou implicite d'un visiteur, explorer la demande pour proposer un produit ou un service adapté en vue de satisfaire et fidéliser le visiteur. Conseiller le client sur le choix d'une prestation, d'une visite ou d'un produit, y compris sur les aspects de sécurité (législations et consignes), d'accessibilité et de confort. Si nécessaire, équiper le client et ajuster le matériel. Sensibiliser la clientèle à l'approche éco responsable d'une prestation. Proposer des produits ou services additionnels (assurances, articles boutiques, applications mobiles de découverte...). Enregistrer la vente, établir la facture et procéder à l'encaissement de la prestation.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client, à l'aide de l'outil informatique et d'une caisse enregistreuse.

#### **Critères de performance**

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

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les techniques d'accueil  
Ecouter, questionner et reformuler une demande  
Mobiliser des techniques de vente  
Promouvoir les services de l'offre dans une démarche éco responsable  
Enregistrer et facturer des ventes  
Informé sur les aspects sécuritaires et législatifs en lien avec l'offre  
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)

Faire preuve d'autonomie sur son poste  
Gérer son temps et ses priorités  
Gérer les différentes affluences téléphoniques et physiques  
Installer et ajuster le matériel et les équipements  
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité  
Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

S'adapter à son interlocuteur  
Veiller au confort de sa clientèle  
Véhiculer une bonne image de l'entreprise  
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée  
Gérer sereinement des situations conflictuelles

Connaissances de l'offre de service, des produits additionnels, applications mobiles et articles en boutique  
Connaissances sur la réglementation et la sécurité des données clientèle et paiements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	23/38

Connaissances des typologies clientèle et motivation d'achat  
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de « l'accessibilité universelle et conception universelle »  
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap  
Connaissances des techniques de vente  
Connaissances des procédures de facturation, moyens de paiement et encaissement.  
Connaissances de la législation, de la réglementation sportive et des règles de sécurité en lien avec l'offre  
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)  
Connaissances de base dans une seconde langue

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	24/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une offre de loisir, inventorier le matériel de location, vérifier son état de fonctionnement et l'entretenir, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Etablir et fournir des informations sur le contrat de location du matériel et sur l'accessibilité des sites et des prestations. Veiller au réapprovisionnement des stocks. Valoriser les produits et maintenir l'espace de vente propre et attractif afin de maintenir ou développer la fréquentation et assurer la satisfaction des visiteurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à distance ou en présence du client. Elle nécessite l'utilisation d'un petit outillage pour maintenir en état un équipement en location.

#### Critères de performance

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.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maintenir propre le lieu d'accueil et de travail  
Maintenir en état le matériel et les équipements de loisir  
Réaliser des petites réparations liées aux matériels et équipements  
Agencer et valoriser un espace d'accueil et de vente  
Adopter et développer une démarche éco responsable (énergies renouvelables, tri sélectif, anti-gaspillage)  
Présenter une activité de loisirs et l'utilisation du matériel (vélo, canoë kayak, paddle, via ferrata...)  
Présenter et faire signer un contrat de location et/ou d'assurance  
Gérer le suivi administratif des contrats de location  
Gérer les stocks et les commandes

Respecter la clientèle au travers d'une offre de service soignée  
Adapter le matériel de location au niveau de la pratique de la clientèle  
Favoriser le confort de la clientèle  
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité  
Gérer les priorités et son temps  
Gérer sereinement des situations conflictuelles

Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

Connaissances de base des activités de loisirs donnant lieu à la location de matériel (vélo, canoë kayak, paddle, via ferrata...)  
Connaissances de base des produits d'entretien  
Connaissances des éco-gestes liés à la politique de développement durable de l'entreprise  
Connaissances en législation et sécurité des activités de loisirs proposées  
Connaissances techniques du matériel et des équipements de location  
Connaissances basiques de la pratique des activités de loisirs  
Connaissances en gestion de stocks et des commandes  
Connaissances des techniques de réassort

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	25/38

## Connaissances sur les contenus de contrat de location

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	26/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur un cahier des charges validé par la hiérarchie, créer des supports de communication simples et concevoir des affiches à l'aide de logiciels adaptés. Sélectionner des prestataires pour la réalisation de commandes spécifiques (logo, photo, vidéo), préparer l'ensemble des médias (photos, vidéos, logos, textes) en vue de réaliser un montage sous format numérique destiné à l'impression ou à la diffusion sur un site internet et/ou réseaux sociaux.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence se réalise en amont de la manifestation et de façon discontinue. Elle s'effectue le plus souvent sur le poste de travail sur le lieu d'accueil au moment des heures creuses, à l'aide d'un ordinateur connecté, d'une tablette équipée de logiciels adaptés.

#### Critères de performance

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)

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte et d'image  
Mettre en page des informations  
Convertir différents fichiers dans le format adapté pour la diffusion (taille, poids)  
Adopter et développer une démarche de responsabilité sociétale professionnelle (handicap, non-discrimination et image de l'entreprise)  
Proposer des idées originales de présentation  
Valoriser une présentation graphique sur des supports en veillant à une démarche écoresponsable  
Rechercher des partenaires  
Faire preuve de créativité et utiliser les réunions de créativité « brain storming »

Classer, ordonner des supports médias  
Mobiliser des outils de veille sur les logiciels  
Mettre en place une bibliothèque iconographique

Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

Connaissance des prestataires de la communication et de leurs prestations  
Connaissances des logiciels de traitement de texte et d'image  
Connaissances des modes de conversion des formats audio, vidéo et numérique  
Connaissances sur la législation du droit à l'image, la propriété intellectuelle et les lois sur la non-discrimination  
Connaissances des bases et des chartes de la communication graphique  
Connaissances des fonctionnalités de communication des réseaux sociaux  
Connaissances en orthographe, grammaire, syntaxe  
Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire) sur les logiciels et la communication graphique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	27/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges d'organisation d'un évènement, rechercher des partenaires, prestataires, sponsors, acteurs locaux et organismes de sécurité. Participer à des réunions de préparation logistique et administrative et suivre l'avancement du projet. Contribuer à l'aménagement du lieu de l'évènement en configurant l'espace d'accueil, les espaces d'animation, les équipements, le matériel et les produits et en veillant à l'accessibilité, afin de recevoir un public diversifié dans des conditions optimales et sécurisées.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en équipe et en collaboration avec d'autres intervenants dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et dans une démarche éco responsable.

#### Critères de performance

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

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier des prestataires pour un évènement  
Communiquer avec des prestataires, des sponsors, des organismes de sécurité  
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)  
Respecter les règlements en lien avec tous types de manifestations  
Appliquer et faire appliquer les règles et consignes de sécurité  
Lire des plans, des guides d'installation, les schémas de construction  
Monter et démonter une structure légère et éphémère  
Utiliser des outils spécifiques pour le montage de structures légères  
Lire et utiliser une check-list  
Assembler des éléments de décor et signalétique préétablis  
Connecter des outils de sonorisation et vidéo adaptés à l'évènement  
Participer à la gestion du stock des produits, des équipements et du matériel en fonction de la taille de l'évènement  
Adapter une démarche éco responsable (Eco gestes, tri sélectif, anti-gaspillage)

Travailler au sein d'un collectif  
Respecter la clientèle au travers d'une offre de service adaptée  
Optimiser son temps de travail  
Relayer de l'information  
Rendre compte de dysfonctionnements  
Utiliser un outil de gestion de projet

Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

Connaissances de base des matériels de sonorisation et vidéo

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	29/38

Connaissances des configurations types en évènementiel  
Connaissances des différentes législations (hygiène et sécurité) en lien avec l'évènement  
Connaissances des différentes typologies de clientèle  
Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de « l'accessibilité universelle et conception universelle »  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap  
Connaissances des réseaux d'acteurs locaux et de leurs rôles (associations, prestataires, sponsors, institutions.)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	30/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide de plans de site et du programme d'un évènement, accueillir, informer et diriger un public sur le lieu de la manifestation en remettant les billets d'accès le cas échéant. Orienter les clients vers les différentes activités indiquer les accès, les points d'information et les éventuelles consignes de sécurité. Inciter les visiteurs à participer aux différents évènements proposés en fonction des affluences. Contribuer à une animation micro, une animation de jeux, une présentation ou une démonstration de produits dans un climat de détente en vue de satisfaire la clientèle.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours de manifestations sous la responsabilité d'un hiérarchique et/ou l'un des organisateurs de la manifestation. En fonction de l'importance de l'évènement, le chargé d'accueil touristique et de loisirs peut être en lien fonctionnel avec l'équipe de maintenance et les agents de sécurité. Cette compétence s'exerce en équipe et en collaboration avec d'autres intervenants. Une tenue spécifique peut être exigée... Des accessoires de sécurité (badge, gilet fluorescent, lampe de poche, sifflet, talkie-walkie) peuvent être portés.

#### Critères de performance

Les standards d'accueil sont respectés  
Les consignes de sécurité de l'évènement sont respectées  
Les informations données aux visiteurs sont exactes  
L'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'évènement  
Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire et expliquer un plan  
Lire et écrire des messages d'information  
Diffuser des annonces au microphone  
Valoriser une information touristique  
Reformuler et relayer une demande d'information  
Adopter et développer une démarche éco responsable (Eco gestes, tri sélectif, anti-gaspillage)  
Achalander en consommables et en produits un espace d'animation  
Inciter les personnes à participer aux animations et évènements  
Contribuer à l'animation en mobilisant quelques techniques et postures scéniques  
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident et/ou accident (PSC 1)

Anticiper et gérer sereinement des affluences de public  
Anticiper les demandes du public  
Orienter les visiteurs  
Travailler en autonomie  
Travailler en équipe

S'adapter aux spécificités de la clientèle  
Véhiculer une image positive de l'entreprise et de l'évènement  
Gérer sereinement des situations conflictuelles  
Adapter une démarche de Responsabilité Sociale et Professionnelle (handicap et non-discrimination)  
Respecter la clientèle au travers d'une offre de service soignée  
Installer un rapport de confiance par une posture appropriée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	31/38

Connaissances de gestion de flux de publics  
 Connaissances sur les caractéristiques de clientèles  
 Connaissance des typologies de handicap  
 Connaissance de la législation, des principaux acteurs et de la définition de « l'accessibilité universelle et conception universelle »  
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit  
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment de leur utilisation avec les personnes en situation de handicap  
 Connaissances de base sur les techniques d'accompagnement de groupes  
 Connaissances de base sur les techniques d'animation  
 Connaissances de base sur la culture locale (arts populaires, la gastronomie, spécificités culturelles)  
 Connaissances des caractéristiques historiques et naturelles du lieu de l'évènement  
 Connaissances en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)  
 Connaissances de base dans une seconde langue

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	32/38

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Adopter un comportement orienté vers l'autre

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte lié à une prestation touristique, mobiliser une posture de service, engager en continu une attitude ouverte et positive, instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées (visiteurs, clients, professionnels et institutionnels), anticiper leurs besoins pour répondre au mieux à leurs demandes.

#### Critères de performance

L'attitude est conforme aux standards de l'entreprise

L'attitude est ouverte et positive en continu

Les besoins des personnes sont identifiés

Les réponses apportées sont en adéquation avec les demandes

### Respecter des règles et des procédures

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans des contextes professionnels touristiques divers, mettre en œuvre des mesures de prévention des risques à sa disposition pour accueillir, informer, orienter des visiteurs dans de bonnes conditions. En cas de danger, appliquer une ou des procédures établies et donner l'alerte aux personnes compétentes et habilitées.

#### Critères de performance

Les mesures de prévention des risques sont mises en œuvre

Les procédures sont appliquées

L'alerte est donnée systématiquement aux personnes concernées

### Apprendre en continu

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Développer et actualiser ses connaissances et savoirs faire en consultant régulièrement la presse professionnelle sous forme papier ou numérique (newsletters, flux RSS) et les réseaux sociaux professionnels. Participer à des salons professionnels, réunions de travail sur les évolutions sociétales en terme de consommation touristique et de loisirs.

#### Critères de performance

Les sources fiables de la veille professionnelle sont identifiées.

La recherche d'informations sur Internet est efficace.

Les informations relatives aux nouveautés techniques, technologiques et professionnelles sont transmises aux prestataires et aux membres de l'équipe.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	33/38

## Glossaire technique

### **Destination touristique**

Le terme « destination » est utilisé ici pour le lieu vers lequel se dirige le touriste. C'est le point de vue du touriste, sa construction mentale.

### **Offre touristique**

Ensemble de prestations touristiques (hébergement, transports, restauration, activités, visites...).

### **Territoire**

Le terme « territoire » est utilisé ici pour le lieu qui accueille le touriste. C'est le point de vue de l'habitant, de l'accueillant, du réceptif.

### **Visiteur**

Une personne qui se rend dans un lieu par plaisir et pour le découvrir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	34/38

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	35/38

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CATL	REAC	TP-01348	02	07/03/2023	07/03/2023	36/38

**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."



# 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	07/03/2023	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	07/03/2023	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
<b>Mise en situation professionnelle</b>	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	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. Le candidat tire au sort : <ul style="list-style-type: none"> <li>· une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais ;</li> <li>· une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs.</li> </ul> Dans un espace d'accueil touristique et de location de matériel de loisirs reconstitués : Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace d'accueil. Pendant 15 minutes, le candidat <ul style="list-style-type: none"> <li>· accueille le visiteur juré ;</li> <li>· explore la demande et les besoins du visiteur juré ;</li> <li>· présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ;</li> <li>· répond aux questions du visiteur juré.</li> </ul> Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information. 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"> <li>· 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 ;</li> <li>· Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire ;</li> <li>· Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.</li> </ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports. Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais. Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.	00 h 45 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"> <li>· « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ;</li> <li>· « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».</li> </ul>
▪ 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	07/03/2023	4/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	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.
<b>Entretien final</b>		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	07/03/2023	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)
<b>Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique</b>					
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	<p>Les attentes, besoins et contraintes des visiteurs sont identifiés</p> <p>Les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation en face à face et à distance sont maîtrisées</p> <p>Les informations fournies aux visiteurs sont exactes et correspondent à leurs attentes</p> <p>Les particularités du territoire sont valorisées</p> <p>L'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du CECRL</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.	<p>Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour</p> <p>Les données sont sélectionnées en fonction des visiteurs reçus sur le territoire ou dans l'établissement</p> <p>La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise,</p> <p>La communication sur les réseaux sociaux est adaptée à la demande de la clientèle touristique du territoire ou de l'établissement</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs</b>					
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.	<p>Le besoin du client est identifié</p> <p>La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre</p> <p>Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable</p> <p>Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées</p> <p>Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement</p> <p>Les consignes de sécurité sont explicites</p>	<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	07/03/2023	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"/>
<b>Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels</b>					
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"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	07/03/2023	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	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	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	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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	07/03/2023	8/28

#### **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	07/03/2023	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	07/03/2023	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"><li>· accueille le visiteur juré ;</li><li>· explore la demande et les besoins du visiteur juré ;</li><li>· présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ;</li><li>· répond aux questions du visiteur juré.</li></ul> 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	07/03/2023	13/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	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"> <li>· « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ;</li> <li>· « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

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

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	07/03/2023	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	07/03/2023	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
<b>Mise en situation professionnelle</b>	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"><li>· 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 ;</li><li>· Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire ;</li><li>· Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.</li></ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ 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	07/03/2023	17/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			situation et en particulier sur les compétences : <ul style="list-style-type: none"> <li>· « Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels » ;</li> <li>· « Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs ».</li> </ul>
▪ 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 situations 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	07/03/2023	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
<b>Mise en situation professionnelle</b>	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.		Sans objet
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	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.
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	07/03/2023	19/28

### **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.

### **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	07/03/2023	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	<b>Un local permettant de reconstituer :</b> - 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	<b>Un local</b> équipé au minimum d'une table et trois chaises	Sans objet
Questionnement à partir de productions	<b>Un local</b> 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. 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	07/03/2023	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 simultanément pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément 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	07/03/2023	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 :

<b>Chargé d'accueil touristique et de loisirs Arrêté du 22/12/2017</b>		<b>Chargé d'accueil touristique et de loisirs Arrêté du 15/02/2023</b>	
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	07/03/2023	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	07/03/2023	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."

