

REFERENTIEL D'EVALUATION

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
Mise en situation professionnelle	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais. Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs.	00 h 45 min	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 : · une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais ; · une situation de prestation de loisirs avec une demande de réservation de matériel de loisirs. 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 · accueille le visiteur juré ; · explore la demande et les besoins du visiteur juré ; · présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ; · répond aux questions du visiteur juré. Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information. 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, · Le candidat accueille un client juré pour une prestation de loisirs, il le conseille sur la pratique de l'activité en général, sur la prestation en particulier (itinéraire, timing...) et sur les consignes de sécurité ; · Il équipe le client juré et ajuste le matériel si nécessaire ; · Il renseigne le contrat de location et le présente au client juré.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	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 · « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ; · « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».
▪ 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
▪ Questionnement à partir de production(s)	Participer à la promotion d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare un diaporama présentant sa participation à plusieurs événements. Pendant 10 minutes, le candidat présente son diaporama Pendant 20 minutes le jury questionne le candidat sur sa présentation. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension de l'emploi et de l'environnement professionnel du chargé d'accueil touristique et de loisirs. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

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

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

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

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

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

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

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

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 événements.

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)
Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique					
Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	Les attentes, besoins et contraintes des visiteurs sont identifiés Les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation en face à face et à distance sont maîtrisées Les informations fournies aux visiteurs sont exactes et correspondent à leurs attentes Les particularités du territoire sont valorisées L'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du CECRL	☒	☒	☐	☐
Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.	Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour Les données sont sélectionnées en fonction des visiteurs reçus sur le territoire ou dans l'établissement La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise, La communication sur les réseaux sociaux est adaptée à la demande de la clientèle touristique du territoire ou de l'établissement	☐	☒	☐	☐
Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs					
Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.	Le besoin du client est identifié La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement Les consignes de sécurité sont explicites	☒	☒	☐	☐

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.	☒	☒	☐	☐
Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels					
Participer à la promotion d'événements festifs et culturels.	Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de diffusion (papier, site internet, réseaux sociaux)	☐	☐	☐	☒
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	☐	☐	☐	☒
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	☐	☐	☐	☒
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CATL	RE	TP-01348	02	01/03/2023	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'événements festifs et culturels.
	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
	Participer à la promotion d'événements 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'événements festifs et culturels.
	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
	Participer à la promotion d'événements 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'événements festifs et culturels.
	Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.
	Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
	Participer à la promotion d'événements 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