



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) d'accueil touristique

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Agent(e) d'accueil touristique

Sigle du titre professionnel : AAT

Niveau : V

Code(s) NSF : 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme-

Code(s) ROME : G1101

Formacode : 42686

Date de l'arrêté : 10/01/2013

Date de parution au JO de l'arrêté : 23/01/2013

Date d'effet de l'arrêté : 01/08/2013

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP).
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation (cette rubrique ne concerne pas les candidats par VAE).
- 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 auxquelles conduit le titre visé.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 3/34 |

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès progressif par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) De tous les CCP au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un binôme d'évaluateurs au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du DSPP.

2.4. Les compétences des candidats pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité à laquelle conduit le CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre des épreuves pour le candidat, le jury ou binôme d'évaluateurs, et le centre organisateur.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 4/34 |

3 Dispositif d'évaluation pour la session de validation du titre professionnel AAT

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation des épreuves

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|---|--|-------------|---|
| Mise en situation professionnelle | Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients | 00 h 45 min | Sous l'observation du jury, le candidat prépare un point d'accueil avec des éléments de décoration et du matériel d'information en lien avec une entreprise et une destination touristique choisies. Il configure son poste de travail en fonction de la destination (Ajout de documents numériques personnels, organisation des sites internet, des outils de navigations internet...) Le candidat tire au sort un scénario composé de situations représentatives de l'emploi. Le candidat <ul style="list-style-type: none"> • accueille, informe et oriente des clients en français ou en anglais, • répond à des appels téléphoniques, prend des messages et transmet des informations, • co-construit avec le client une prestation découverte personnalisée d'1/2 journée maximum. <p>Le client est représenté par un membre du jury. Un autre membre du jury observe l'interaction.</p> |
| Autres modalités d'évaluation le cas échéant : | | | |
| ▪ Entretien technique | Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique | 00 h 15 min | L'entretien porte sur l'argumentaire de vente, la mise en place et la promotion des produits, les opérations de réservation et d'encaissement et le fonctionnement de base des outils numériques et informatiques. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien. |
| ▪ Questionnaire professionnel | Sans Objet | 00 h 00 min | Néant |
| ▪ Questionnement à partir de production(s) | Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels | 00 h 15 min | Le candidat prépare une annexe sous forme de diaporama de cinq à six diapositives. Il y décrit sa participation à un événement festif et culturel, en faisant obligatoirement référence <ul style="list-style-type: none"> • aux supports de promotion réalisés, • à sa contribution à l'organisation, |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 5/34 |

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|------------------------|--|-------------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> et à sa contribution à l'animation. <p>La présentation intègre des documents visuels, tels que des vidéos, photos ou affiches, réalisés par le candidat. Le candidat commente sa présentation devant le jury. Ensuite, le jury le questionne sur la mise en œuvre des compétences de l'activité.</p> |
| Entretien final | | 00 h 30 min | Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension du métier et de l'environnement professionnel de l'agent d'accueil touristique. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien. |
| | Durée totale de l'épreuve pour le candidat : | 01 h 45 min | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 6/34 |

Précisions pour le candidat VAE :

Pour la mise en situation professionnelle, le candidat apporte des éléments de décoration et du matériel d'information (affiches, dépliants, brochures ...) en lien avec l'entreprise et la zone touristique choisie.

Pour le questionnement à partir d'une annexe DSPP, le candidat prépare une annexe sous forme de diaporama de cinq à six diapositives.

Il y décrit sa participation à un événement festif et culturel en faisant obligatoirement référence

- aux supports de promotion réalisés
- à sa contribution à l'organisation
- à sa contribution à l'animation

La présentation intègre des éléments, tels que des vidéos, photos ou affiches, réalisés par le candidat.

Le candidat n'étant pas en mesure de fournir ces documents visuels peut rédiger une annexe écrite de deux pages où il décrit la mise en œuvre des compétences de l'activité « Participer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels ».

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 7/34 |

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) |
| Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs | | | | | |
| Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique | Le besoin du client est identifié Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs | Les informations sont à jour sur l'ensemble des supports de communication Les présentoirs, kakemono, visuels sont installés et suffisamment fournis en documents d'information Le travail est organisé avec méthode de façon à pouvoir optimiser son temps | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes | Les messages sont notés ou mémorisés et restitués selon des consignes L'information est transmise avec exactitude et fiabilité dans les temps impartis | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs | | | | | |
| Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique | La promotion d'une offre est appuyée par des arguments suscitant l'envie chez le visiteur La promotion d'une prestation ou d'un article en boutique est appuyée par des arguments commerciaux La vente d'une prestation est conforme aux procédures de vente de l'entreprise de tourisme ou de loisirs | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients | Le programme ou la prestation met en valeur le potentiel touristique local Le format du programme ou de la prestation est équilibré sur la durée et la distance géographique La présentation de l'offre est en accord avec les standards de l'entreprise de tourisme et de loisirs | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 8/34 |

| Compétences professionnelles | Critères d'évaluation | Mise en situation professionnelle | Autres modalités d'évaluation | | |
|---|--|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | Entretien technique | Questionnaire professionnel | Questionnement à partir de production(s) |
| Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels | | | | | |
| Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels | Le support de communication réalisé est conforme aux attentes sur le fond et la forme Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels | Les espaces disposés sont sécurisés et conformes aux règles soumises aux établissements recevant du public Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels | Les standards d'accueil et les consignes de sécurité de l'entreprise sont respectés Les informations données aux visiteurs sont exactes L'animation est conforme aux standards de l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Obligations réglementaires le cas échéant : Néant | | | | | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 9/34 |

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 11/34 |

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AAT

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :

4.2. Protocole d'intervention du jury:

La présence du jury est requise pendant toute la durée de la mise en situation. Un des membres du jury assure le rôle du client selon les consignes du scénario fourni.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Néant

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session de validation

Néant

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 12/34 |



REFERENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS
DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent(e) d'accueil touristique

CCP

Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

Modalités d'évaluation des compétences et organisation des épreuves

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|---|--|-------------|---|
| Mise en situation professionnelle | Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique | 00 h 30 min | Sous l'observation du binôme d'évaluateur, le candidat configure son poste de travail en fonction de la destination (Ajout de documents numériques personnels, organisation des sites internet, des outils de navigations internet...) Le candidat tire au sort un scénario composé de situations représentatives de l'activité. Le candidat <ul style="list-style-type: none"> • accueille, informe et oriente des clients en français ou en anglais, • répond à des appels téléphoniques, prend des messages et transmet des informations. Le client est représenté par un membre du binôme d'évaluateurs. L'autre évaluateur observe l'interaction. |
| Autres modalités d'évaluation le cas échéant : | | | |
| ▪ Entretien technique | Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs | 00 h 15 min | L'entretien technique porte sur le fonctionnement de base des supports numériques et informatiques. Le binôme d'évaluateurs s'appuie sur un guide d'entretien. |
| ▪ 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 45 min | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 15/34 |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 16/34 |

Conditions de présence et d'intervention du binôme d'évaluateurs propre au CCP Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

Durée totale de présence du binôme d'évaluateurs pendant l'épreuve du candidat :

Protocole d'intervention du binôme d'évaluateurs :

Conditions particulières de composition du binôme d'évaluateurs :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session de validation

Sans objet

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 17/34 |

CCP

Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

Modalités d'évaluation des compétences et organisation des épreuves

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|---|---|-------------|--|
| Mise en situation professionnelle | Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients | 00 h 30 min | Le candidat configure son poste de travail en fonction de la destination (Ajout de documents numériques personnels, organisation des sites internet, des outils de navigations internet...) Le candidat tire au sort un scénario avec une situation représentative de l'activité. Il co-construit avec le client une prestation découverte personnalisée d'1/2 journée maximum. Le client est représenté par un membre du binôme d'évaluateurs. L'autre évaluateur observe l'interaction. |
| Autres modalités d'évaluation le cas échéant : | | | |
| ▪ Entretien technique | Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique | 00 h 15 min | L'entretien porte sur l'argumentaire de vente, la mise en place et promotion des produits, les opérations de réservation et d'encaissement. Le binôme d'évaluateurs s'appuie sur un guide d'entretien |
| ▪ 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 45 min | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 19/34 |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 20/34 |

Conditions de présence et d'intervention du binôme d'évaluateurs propre au CCP Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

Durée totale de présence du binôme d'évaluateurs pendant l'épreuve du candidat :

Protocole d'intervention du binôme d'évaluateurs :

Conditions particulières de composition du binôme d'évaluateurs :

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session de validation

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 21/34 |

CCP

Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Modalités d'évaluation des compétences et organisation des épreuves

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|--|--|-------------|--|
| Mise en situation professionnelle ou Présentation d'un projet réalisé en amont de la session | Sans Objet Sans Objet | | Sans objet |
| Autres modalités d'évaluation le cas échéant : | | | |
| ▪ Entretien technique | Sans Objet | | Sans objet |
| ▪ Questionnaire professionnel | Sans Objet | | Sans objet |
| ▪ Questionnement à partir de production(s) | Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels | 00 h 30 min | Le candidat prépare une annexe sous forme de diaporama de cinq à six diapositives. Il y décrit sa participation à un événement festif et culturel, en faisant obligatoirement référence <ul style="list-style-type: none"> • aux supports de promotion réalisés, • à sa contribution à l'organisation, • et à sa contribution à l'animation. La présentation intègre des documents visuels, tels que des vidéos, photos ou affiches, réalisés par le candidat. Le candidat commente sa présentation devant le jury. Ensuite, le binôme d'évaluateurs le questionne sur la mise en œuvre des compétences de l'activité. |
| Durée totale de l'épreuve pour le candidat : | | 00 h 30 min | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 23/34 |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 24/34 |

Conditions de présence et d'intervention du binôme d'évaluateurs propre au CCP Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Durée totale de présence du binôme d'évaluateurs pendant l'épreuve du candidat :

Protocole d'intervention du binôme d'évaluateurs :

Conditions particulières de composition du binôme d'évaluateurs :

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session de validation

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 25/34 |

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Agent(e) d'accueil touristique

Locaux

| Modalité d'évaluation | Désignation et description des locaux | Observations |
|-----------------------------------|---|---|
| Mise en situation professionnelle | <p>Une salle permettant de reconstituer un ou plusieurs points d'accueil, pourvue d'un bon éclairage et bénéficier à minima d'une prise électrique et téléphonique par candidat pour alimenter le ou les (poste(s) informatique(s) et téléphonique(s). Chaque candidat dispose d'un pan de mur sans fenêtre pour configurer son espace d'accueil.</p> <p>Si plusieurs candidats sont évalués de manière simultanée à leurs points d'accueil, une distance suffisante doit être prévue entre les postes pour assurer la confidentialité des échanges entre le candidat et le jury.</p> | Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 27/34 |

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 simultané pendant l'épreuve »

| Désignation | Nombre | Description | Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve | Observations |
|---------------------|--------|--|--|---|
| Postes de travail | 1 | Une salle avec accès internet et accès téléphone | 1 | 1 table identique pour chaque candidat 1 chaise accueil, 2 chaises clients |
| Machines | 1 | Sans objet | 1 | 1 ordinateur PC avec accès internet et 1 imprimante 1 écran supplémentaire pour le visuel client 1 téléphone 1 présentoir pour la documentation |
| Outils / Outillages | 1 | Sans objet | 1 | Petit outillage : 1 escabeau supports affiche sur mur, sol ou plafond attaches en S pinces agrafeuse scotch biface "patafix" des ciseaux du papier un bloc notes des crayons |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 28/34 |

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRÉCÉDENTE DU TP

Le titre professionnel Agent(e) d'accueil touristique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances avec la précédente version du TP sont :

| AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE Arrêté du 18/07/2008 | | Agent(e) d'accueil touristique Arrêté du 10/01/2013 | |
|---|--|--|--|
| CCP | ACCUEILLIR ET INFORMER LES VISITEURS DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS | CCP | Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs |
| CCP | ASSISTER LES VISITEURS INDIVIDUELS DANS LEUR DECOUVERTE TOURISTIQUE | CCP | Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs |
| CCP | PARTICIPER A L'ORGANISATION D'UNE ANIMATION FESTIVE OU CULTURELLE | CCP | Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 29/34 |

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

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 de certification.

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 de certification. 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 de synthèse de pratique professionnelle (DSPP).

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| AAT | TP-00199 | RC | 06 | 05/06/2015 | 23/01/2013 | 31/34 |

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."

