



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller(ère) en Séjours et Voyages

**Niveau IV**

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



**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

**Conseiller(ère) en Séjours et Voyages**

**1. Références de la spécialité**

**Niveau : IV**

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

**Code(s) Rome : G1303**

**Formacode : 42677, 42648, 42654, 42679**

**Date de l'arrêté : 08/06/2011**

**Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 01/11/2011**

**Date d'effet de l'arrêté : 11/05/2012**

**2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre**

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Elle comporte 2 phases:

- **une mise en situation professionnelle** reconstituant la vente de prestations touristiques par le candidat, dans une entité de production et distribution de produits touristiques ou l'espace réceptif d'un organisme de tourisme local. A partir du tirage au sort par le candidat du scénario d'un jeu de rôle, celui-ci analyse la demande du jury qui joue le rôle de clients, en face à face et par téléphone, y compris en anglais; il recherche les prestations adaptées et leur disponibilité et argumente ses choix. A partir d'un manuel de vente, de catalogues de forfaits touristiques, de sites WEB professionnels touristes, de moyens de réservations en ligne, le candidat conseille le jury et lui propose à la réservation et à la vente, une offre pertinente et cohérente de prestations touristiques.

- **un entretien technique** portant sur la maîtrise des outils techniques de vente et de réservation de prestations touristiques, tant en face à face et à distance.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	3/26

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

A partir d'un dossier annexé au DSPP de 12 à 15 pages, le jury questionne le candidat sur la conception d'un forfait touristique et le dossier de suivi client qu'il a produits en autonomie en entreprise ou organisme de tourisme, illustrant la mise en œuvre des compétences 3 et 4 de l'activité 2.

Le jury dispose d'un temps de 15mn pour prendre connaissance de l'annexe au DSPP en dehors de la présence du candidat.

Le candidat dispose de 15 mn pour préparer son poste de travail en fonction de la présentation de son forfait.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final 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 sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les **Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	4/26

### 3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

#### 3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel CSV

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP	Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité	01 h 15 mn	<p>Le candidat prépare son poste de travail pendant 15 mn en fonction de la présentation de son annexe au DSPP. Le jury prend connaissance de l'annexe au DSPP pendant 15 mn en dehors de la présence du candidat.</p> <p>A partir de l'annexe du DSPP, de 12 à 15 pages, le candidat présente en face à face aux membres du jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'offre finale d'un forfait touristique qu'il a réalisée dans le cadre de sa pratique professionnelle en réponse à la demande d'un client (individuel ou groupe). A partir du cahier des charges de la demande client, il reconstitue devant le jury, à l'aide de moyens de communication (Internet, GDS), l'assemblage des prestations et en argumente le choix, les prix et justifie la cotation à partir de la politique de vente de l'entité; il soumet au jury le document final et en détaille en les commentant les différentes parties commerciales et réglementaires.</li> <li>- le dossier technique de création et du suivi du dossier client, comportant les opérations de facturation, de saisie des ventes des prestations touristiques et de suivi de la relation-client( CRM) sur les progiciels qu'il a utilisés, le carnet de voyage, et les documents appropriés au traitement des litiges.</li> </ul> <p>Le jury questionne ensuite le candidat, sur les résultats obtenus, leur contexte et les conditions de mise en œuvre des compétences, tant financières que réglementaires et organisationnelles.</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	5/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Epreuve de synthèse :</b> - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité. Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports	00 h 45 mn	<p>Le candidat tire au sort un scénario et est sollicité en face à face et par téléphone, y compris en anglais, par les membres du jury qui joue le rôle de clients.</p> <p>A partir de manuel de vente professionnel, de brochures et catalogues touristiques, de sites tourisme WEB professionnels, le candidat construit sa réponse selon les demandes du jury, en recherchant les prestations adaptées et leurs disponibilités auprès des fournisseurs en utilisant le multiserveur Global Data System - GDS - et Internet.</p> <p>Après avoir obtenu l'accord du jury sur sa proposition de vente, il remplit les fac-similés de bulletins d'inscriptions de bons de réservation et lui donne les informations nécessaires, tant légales que contractuelles et commerciales.</p>
- Questionnaire professionnel		00 h 00 mn	Néant
- Entretien technique	Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité. Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports	00 h 45 mn	<p>Le jury s'assure, par un questionnement du candidat, de sa maîtrise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des techniques de communication interpersonnelle, en fonction des spécificités des clients.</li> <li>du process technique de vente.</li> <li>des outils d'information et de réservation en ligne tels que logiciels internes, B2B, B2C, C2C, GDS, Internet, outils mobiles de communication numérique, tablettes et Smartphones.</li> <li>de l'émission de billetterie selon les prestations vendues (moyens de transports terrestres, aériens, maritimes, locations de véhicules, hébergements, activités loisirs, autres).</li> <li>des modalités techniques de paiement.</li> <li>de l'expression en langue anglaise au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues).</li> </ul>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	6/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Entretien final</b>		00 h 30 mn	Le jury s'assure 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. Le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).
	Par candidat, durée de l'épreuve	03 h 15 mn, dont 03 h 00 mn devant le jury,	

**Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :**

Le candidat prépare en amont de la session de validation, un dossier de 12/15 pages annexé à son DSPP ayant pour thème la production d'un forfait touristique en réponse à la demande d'un client (individuel ou groupe), ainsi que le dossier technique de création et suivi du dossier client, production qu'il a réalisée en autonomie dans le cadre de sa pratique professionnelle.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	7/26

### 3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Vendre des prestations touristiques						
Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.	<p>Les fonctions et applications spécifiques les plus efficaces des systèmes d'information et de réservation en ligne (multiserveur Global Data System) et des terminaux mobiles, tels que Smartphones, tablettes, sont utilisées en fonction des informations attendues.</p> <p>L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues).</p> <p>La proposition tient compte de l'offre de l'entité, y compris les prestations complémentaires telles que assurances.</p> <p>L'analyse des demandes des clients est pertinente par rapport à leurs attentes et spécificités.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	8/26



Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports	<p>Les fonctions et applications spécifiques des systèmes d'information et de réservation tels que multiserveur Global Data System, progiciels internes et les terminaux mobiles numériques choisies sont maîtrisées en fonction de la production attendue.</p> <p>Les documents contractuels (bulletins d'inscription, factures, bon d'échanges) sont remis aux clients conformément aux procédures prévues</p> <p>Les réclamations ou modifications du contrat initial sont traitées conformément aux procédures et dans les délais prévus</p> <p>Les caractéristiques techniques des prestations sont énoncées avec précision</p> <p>Le process de vente est conduit à bonne fin</p> <p>Les objectifs de vente, principal et ventes additionnelles sont conformes à ceux de l'entité</p> <p>L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Construire un forfait touristique à la demande</b>						
Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes	<p>L'offre de prestations est pertinente par rapport à la demande et aux spécificités du client</p> <p>La politique de vente de l'entité est respectée</p> <p>La cotation est exacte</p> <p>Les informations contenues dans l'offre finale sont exhaustives et exactes</p> <p>Le document commercial correspond à la charte graphique de l'entité</p> <p>L'expression en anglais conversationnel et technique est conforme au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	9/26

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité	<p>Les documents contractuels (bulletins d'inscription, factures, bon d'échanges) sont remis aux clients conformément aux procédures prévues par l'entité</p> <p>Les fonctions les plus efficaces des progiciels de gestion interne sont utilisées en fonction de la production attendue</p> <p>Les fonctions les plus efficaces des outils de gestion de la relation client (Customer Relationship management, CRM) sont utilisées en fonction de la production attendue</p> <p>Les écritures comptables sont exactes</p> <p>Les litiges, réclamations ou modifications du contrat initial sont traités conformément aux procédures et dans les délais prévus</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	10/26

### 03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

#### 3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre\*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel			
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse  Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse		
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique
					Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final

\* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	11/26

#### 4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

##### Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Le jury est présent en face à face avec le candidat pendant 3 h.

Les membres du jury jouent un jeu de rôle selon un scénario tiré au sort par le candidat.

Le jury dispose de 15 mn en début de session, hors de la présence du candidat pour prendre connaissance de l'annexe de son DSPP.

##### Conditions particulières de composition du jury :

Les membres du jury, dont un au moins utilise l'anglais au niveau requis dans l'emploi dans le cadre de son activité, sont des professionnels de la vente de voyages ou de séjours et de prestations touristiques associées.

#### 5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

Sans objet

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	12/26

## Annexe

### Plateau technique de la session Titre Professionnel

#### Titre professionnel : Conseiller(ère) en Séjours et Voyages

➤ **Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel**

L'évaluation se déroule en centre d'organisation de la session de validation ou en entité de vente de prestations touristiques.

➤ **Les locaux pour la session TP**

Désignation et description des locaux	Observations
Un espace par candidat, qui reconstitue l'environnement d'un point de vente de type comptoir d'une agence de voyages ou d'un point d'accueil conseil dans un organisme de tourisme local. Cet espace comprend au minimum, une banque et un bureau de vente, des rayonnages.	
1 salle d'entretien technique et de délibération pour le jury	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	13/26

➤ **Les équipements pour la session TP**

<b>Désignation et description</b>	<b>Dotation collective évaluée pour un nombre de 4 candidat(s) maximum</b>	<b>Dotation individuelle</b>
Postes de travail	1 poste de travail équipé dans la salle d'entretien technique et délibération	1 par candidat
Machines et matériel	Salle d'entretien technique : 1 ordinateur PC multimédia (ordinateur, périphériques, logiciels adaptés, GDS et d'Internet), téléphone type Smartphone et tablette numérique mobile connectés à Internet  Imprimante couleur  Fax  Téléphones en émission/réception	Par poste de travail : matériel informatique multimédia (ordinateur, périphériques, logiciels adaptés, GDS et Internet) -  Téléphone type Smartphone et tablette numérique mobile connectés à Internet.
Matière d'œuvre	-	Fac-similés de bulletins d'inscriptions.
Documentation	Brochures représentatives de l'offre touristique, locale, nationale et internationale, thématiques et généralistes.  Liens Internet (Legifrance, Code du tourisme, comparateurs de prix, ministère des affaires étrangères).	1 documentation par candidat.
Autres	Papier A4, 80 g pour imprimante - Cartouches imprimante noir et blanc - Cartouches imprimante couleur	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	14/26



REFERENTIEL DE CERTIFICATION  
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES  
Conseiller(ère) en Séjours et Voyages





# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

## Conseiller(ère) en Séjours et Voyages

### Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

#### CCP 1 - Vendre des prestations touristiques

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.	01 h 00 mn	Le candidat tire au sort un scénario et est sollicité en face à face et par téléphone, y compris en anglais, par les membres du jury qui jouent le rôle de clients.  A partir de manuel de vente professionnel, de brochures et catalogues touristiques, de sites tourisme WEB professionnels, le candidat construit sa réponse selon les demandes du jury, en recherchant les prestations adaptées et leurs disponibilités auprès des fournisseurs en utilisant le multiserveur Global Data System - GDS - et Internet.  Après avoir obtenu l'accord du jury sur sa proposition de vente, il remplit les fac-similés de bulletins d'inscriptions de bons de réservation et lui donne les informations nécessaires, tant légales que contractuelles et commerciales.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Vendre des prestations touristiques, y compris en anglais, en utilisant les moyens de réservation et de vente sur tous supports Conseiller, y compris en anglais, des prestations touristiques en prenant en compte les besoins du client, et les objectifs de l'entité.	00 h 30 mn	Le jury s'assure, par un questionnement du candidat, de sa maîtrise : <ul style="list-style-type: none"> <li>des techniques de communication interpersonnelle, en fonction des spécificités des clients.</li> <li>du process technique de vente</li> <li>des outils d'information et de réservation en ligne tels que logiciels internes, B2B, B2C, C2C, GDS,</li> </ul>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	17/26

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
				<p>Internet, outils mobiles de communication numérique, tablettes et Smartphones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'émission de billetterie selon les prestations vendues (moyens de transports terrestres, aériens, maritimes, locations de véhicules, hébergements, activités loisirs, autres).</li> <li>• des modalités techniques de paiement.</li> <li>• de l'expression en langue anglaise au niveau " B 2 " du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues).</li> </ul>
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			01 h 30 mn 01 h 30 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	18/26

## CCP 2 - Construire un forfait touristique à la demande

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input type="checkbox"/>			
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Assembler des prestations touristiques et effectuer les réservations correspondantes</p> <p>Assurer le suivi technique du dossier client y compris l'après-vente en mettant en œuvre les procédures de l'entité</p>	01 h 45 mn	<p>Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 mn préalablement au questionnement sur l'annexe au DSPP pour préparer son poste de travail.</p> <p>Le jury prend connaissance de l'annexe au DSPP pendant 15 mn en dehors de la présence du candidat.</p> <p>A partir de l'annexe du DSPP de 12 à 15 pages, le candidat présente en face à face aux membres du jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'offre finale d'un forfait touristique qu'il a réalisé dans le cadre de sa pratique professionnelle en réponse à la demande d'un client (individuel ou groupe).</li> </ul> <p>A partir du cahier des charges de la demande client, il reconstitue devant le jury, à l'aide de moyens de communication (Internet, GDS), l'assemblage des prestations et en argumente le choix, les prix et justifie la cotation à partir de la politique de vente de l'entité; il soumet au jury le document final et en détaille en les commentant les différentes parties commerciales et réglementaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le dossier technique de création et du suivi du dossier client, comportant les opérations de facturation, de saisie des ventes des prestations touristiques et de suivi de la relation-client( CRM) sur les progiciels qu'il a utilisés, le carnet de voyage, et les documents appropriés au traitement des litiges.</li> </ul>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	19/26

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
				Le jury questionne ensuite le candidat, sur les résultats obtenus, leur contexte et les conditions de mise en œuvre des compétences, tant financières que réglementaires et organisationnelles.
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	01 h 45 mn 01 h 30 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	20/26

## ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL

**Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP**

N° CCP	CONSEILLER(ERE) EN SEJOURS ET VOYAGES Arrêté du 27/04/2007	N° CCP	Conseiller(ère) en Séjours et Voyages Arrêté du 08/06/2011
CCP 2	Construire un forfait touristique à la demande	CCP 2	Construire un forfait touristique à la demande
CCP 1	Vendre des prestations touristiques	CCP 1	Vendre des prestations touristiques

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	21/26

## GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

### du Référentiel de Certification (RC)

#### EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

#### EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La 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 du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'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).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	22/26

## L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. 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,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

\*\*\*\*\*

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CSV	TP-01227	RC	03	23/04/2013	01/11/2011	23/26





**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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

