



MINISTÈRE CHARGÉ  
DE L'EMPLOI

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Accompagnateur(trice) de tourisme  
Niveau IV

Arrêté du : 13/11/2013

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	1/10

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	2/10

# Sommaire

---

## Activité-type 1

**p. 5**

► Situation 1 .....	p.	5
► Situation 2 .....	p.	7
► Situation 3 .....	p.	8

## Activité-type 2

**p. 9**

► Situation 1 .....	p.	9
► Situation 2 .....	p.	10

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	3/10



## Activité-type 1

Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique

### ► Situation 1

*Conception d'une visite touristique et de son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept*

#### Compétences à évaluer

- Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de conception d'un circuit touristique dans une structure réceptive (Office du tourisme, agence réceptive, autocariste...). Elle permet de simuler la conception d'un programme technique en fonction de la demande du client (besoins, typologies de clientèle, budget...).

A partir d'un cahier des charges qui lui est fourni, le stagiaire doit :

- respecter les besoins, les attentes et le budget de la clientèle,
- rechercher, repérer et sélectionner les activités, les prestations, les visites touristiques en prenant en compte le potentiel de la région,
- proposer un programme en s'assurant de la cohérence de l'organisation du circuit (distances, timing, temps d'arrêt...) et un cadre technique d'itinéraire,
- et réaliser une cotation chiffrée du circuit

Le formateur met à disposition du stagiaire un cahier des charges et des supports d'information de types guides touristiques, carte routière, flyers...

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- les labels touristiques,
- les typologies de tourisme,
- la spécificité des typologies de clientèle,
- les institutionnels.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (étude de cas)

Questionnaire professionnel.

#### Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Conception d'un programme technique avec un découpage par tranches horaires ainsi qu'une cotation chiffrée respectant le cahier des charges du client.

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions proposées par le formateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	5/10

---

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les spécificités du groupe sont prises en compte dans la conception de la visite  
Le format de la prestation d'accompagnement est conforme au catalogue ou à la demande  
Les destinations choisies ont un attrait touristique pour le client  
Le programme du circuit ou l'excursion est équilibré et optimisé dans le temps et la distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	6/10

## Activité-type 1

Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique

### ► Situation 2

*Conception de fiches commentaire pour une prestation d'accompagnement*

#### Compétences à évaluer

**Concevoir des fiches commentaire d'une prestation d'accompagnement**

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation qui se situe en amont d'un guidage sur un site, choisi par le stagiaire.

Le stagiaire doit, en s'appuyant sur des revues et ouvrages spécialisés :

- prendre en compte les typologies de clientèle,
- étudier le lieu touristique et identifier les informations à fournir aux visiteurs lors de la prestation de guidage,
- rédiger des fiches synthétiques personnelles (une en français et une en anglais) favorisant la mémorisation des contenus et comportant les caractéristiques du parcours et des sites visités.

#### Modalité(s) d'évaluation

**Mise en situation professionnelle.**

#### Productions attendues du stagiaire

**Conception de fiches commentaire (une en français et une en anglais) en appui d'un accompagnement touristique.**

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les sources d'information sélectionnées sont fiables et conformes au concept du circuit  
Le contenu des commentaires correspond aux attentes de la clientèle francophone et anglophone  
La quantité d'information proposée est en adéquation avec la notoriété du lieu  
Les supports de fiches sont adaptés et opérationnels face aux circonstances liées à l'environnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	7/10

## Activité-type 1 **Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique**

### ► Situation 3 **Conseils aux visiteurs lors d'une prestation d'accompagnement**

#### Compétences à évaluer

##### **Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement**

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réunion d'information dans un établissement touristique (type village vacances, hôtel club ou hôtellerie de plein air...) auprès d'une clientèle captive, déjà présente dans la structure touristique.

A partir d'une journée d'excursion type, le stagiaire doit, en français et en anglais :

- présenter la destination aux clients, de manière attractive, à l'aide d'un support de communication réalisé en amont de l'évaluation (diaporama, document audiovisuel ou multimédia, etc...),
- développer un argumentaire commercial,
- conseiller et orienter les clients dans leurs choix d'activités de loisirs,
- proposer des produits ou des services complémentaires.

L'utilisation du microphone est souhaitable.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### **Mise en situation professionnelle.**

#### Productions attendues du stagiaire

- Présentation orale, en français et en anglais, d'une prestation touristique dans le cadre d'une réunion d'information touristique, à l'aide d'un support préalablement réalisé
- Réponses aux questions des clients et conseil avisé
- Proposition de prestations complémentaires

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

**Les informations transmises aux personnes sont complètes, fiables et précises**

**Les informations sont compréhensibles par tous y compris en anglais**

**La présentation de l'offre est conforme aux standards qualités de l'entreprise**

**Des réponses précises sont fournies aux questions des participants**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	8/10



## Activité-type 2 Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique

### ► Situation 1 *Encadrement d'un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique*

#### Compétences à évaluer

**Encadrer un groupe de visiteurs français et/ou étrangers en déplacement sur un lieu touristique**

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation professionnelle observable lors d'un déplacement dans une région, une ville, un quartier.

A partir d'un programme et d'une typologie de clientèle (française et anglophone) déterminés au préalable, le stagiaire doit :

- accompagner le groupe de stagiaires, qui jouent le rôle des clients, sur une visite à l'extérieur du centre de formation,
- proposer des alternatives en cas d'aléa,
- veiller au bon déroulement du programme préétabli et des prestations contractualisées,
- veiller à la sécurité des personnes en rappelant régulièrement les consignes,

tout en favorisant la cohésion du groupe.

#### Modalité(s) d'évaluation

**Mise en situation professionnelle** (*durée indicative : une journée*).

#### Productions attendues du stagiaire

**Accompagnement d'un groupe de visiteurs français/anglophones sur un lieu touristique.**

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

**L'accompagnement prend en compte les spécificités et besoins de la clientèle.**

**Le déroulement de l'ensemble des prestations est conforme aux attentes et au programme contractualisé.**

**Les informations relatives à la logistique et au contexte local sont fournies régulièrement.**

**Des solutions alternatives sont proposées en cas d'aléa.**

**Les vérifications d'usage sont régulièrement faites aux points clé du programme.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	9/10

## Activité-type 2 Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique

### ► Situation 2 *Présentation des particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique*

#### Compétences à évaluer

**Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles, en français ou en anglais, sur un lieu touristique**

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation se déroule à l'extérieur du centre, sur un site touristique permettant d'apporter des commentaires.

Au cours de la mise en situation, le stagiaire doit :

- assurer une visite guidée sur un site touristique, avec une partie en anglais, en valorisant l'attrait touristique du site d'un point de vue géographique, culturel et artistique,
- utiliser des techniques de guidage, des animations ludiques (théâtralisation, jeu, storytelling) et si possible des applications mobiles (réalité augmentée, géocaching...),
- s'appuyer sur des fiches de guidage préalablement conçues,
- et répondre aux questions des clients.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire répond à un questionnaire professionnel portant sur :

- la réglementation en vigueur relative aux musées labellisés, aux monuments classés ou inscrits et aux secteurs sauvegardés,
- les typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap).

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (*durée indicative : une journée*).

Questionnaire professionnel.

#### Productions attendues du stagiaire

##### Mise en situation professionnelle :

Le stagiaire doit, selon le contexte proposé :

- valoriser l'attrait géographique, culturel et artistique d'un site touristique lors d'une visite guidée auprès d'une clientèle française et anglophone.

**Questionnaire professionnel.**

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

**Les techniques du guidage et d'animation sont mises en œuvre**

**Les outils numériques mobiles utilisés sont adaptés à la typologie de clientèle**

**Une interaction a lieu entre le public et l'accompagnateur**

**Les interventions sont conformes à la réglementation en vigueur concernant les musées labellisés, les monuments classés ou inscrits et les secteurs sauvegardés**

**Les commentaires sont adaptés à la clientèle francophone et anglophone**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AT	Situations d'évaluation-types	TP-01322	01	22/11/2013	13/12/2016	10/10