



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Responsable de développement touristique territorial
Niveau 6

Arrêté du : 01/06/2021

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	1/16

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
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	2/16

Sommaire

Activité-type 1 Conduire un projet de développement touristique ou un évènementiel

p. 5

- Situation 1 Conduire un projet touristique sur un territoire p. 5
- Situation 2 Gérer une équipe de salariés et de bénévoles p. _____
- Situation 3 Gérer des dossiers de développement touristique p. _____

Activité-type 2 Accompagner le développement marketing d'un territoire

p. 9

- Situation 1 Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché..... p. 9
- Situation 2 Concevoir et commercialiser une offre touristique..... p. _____
- Situation 3 Faire la promotion d'un territoire p. _____

Activité-type 3 Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

p. 13

- Situation 1 Evaluer la faisabilité économique d'un projet p. 13
- Situation 2 Réaliser un dossier de financement pour un projet p. _____

Activité-type 4 Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

p. 17

- Situation 1 Accompagner le développement de la qualité de prestataires p. 17
- Situation 2 Accompagner la labellisation d'un territoire ou d'un prestataire p. _____

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	3/16

Activité-type 1 Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire

► Situation 1 Conduire un projet touristique sur un territoire

Compétences à évaluer

Conduire un projet de développement touristique ou un événementiel avec un réseau de partenaires

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur sur un territoire et sur un projet de développement touristique réel ou fictif, le stagiaire :

- formalise le projet pour une diffusion externe ;
- liste les partenaires du projet sur le territoire et décrit leur participation potentielle ;
- réalise la programmation du projet selon une méthode de type QQOCCP, y compris les points et réunions d'étapes ;
- propose un schéma de communication interne et les outils numériques associés ;
- donne les grandes lignes de la communication externe (message, destinataires, outils).

Le formateur met à sa disposition

- les éléments de la stratégie de développement touristique territoriale
- des données territoriales (zone géographique, potentiel touristique, infrastructures, prestataires et prestations, associations locales...)
- des données sur le projet (envergure, nombre de visiteurs attendus, budget, moyens à disposition...)

Le projet peut être relatif à un développement sur la base d'un itinéraire, un événementiel ou l'aménagement d'un site ou d'une structure.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte présentant le projet, la liste des partenaires et leur participation potentielle, les grandes lignes de la communication externe.

Document sur tableur ou sur un logiciel de gestion de projet présentant la programmation du projet.

Document texte ou carte mentale présentant le schéma de la communication interne et les outils numériques requis.

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

Le projet est formalisé et tient compte des impératifs techniques, financiers et environnementaux

Le réseau de partenaires et prestataires est identifié

Le projet est programmé selon une méthode de type QQOCCP

Les réunions de travail sont planifiées en fonction de l'avancement du projet

La communication interne est organisée

La communication externe correspond à la nature du projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	5/16

Activité-type 1 Conduire un projet de développement touristique ou un évènementiel

► Situation 2 Gérer une équipe de salariés et de bénévoles

Compétences à évaluer

Gérer des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données sur un projet d'évènementiel fournies par le formateur, le stagiaire :

- détaille les besoins en personnel et en bénévoles ;
- rédige une fiche de poste pour un salarié et une fiche action pour un bénévole ;
- réalise le planning des salariés et des bénévoles pour l'organisation et pour l'animation de l'évènement.

Le formateur met à sa disposition

- des informations sur le territoire (localisation géographique, prestataires touristiques, tissu associatif...) ;
- des informations sur la structure porteuse du projet (description, organigramme, infrastructures...) ;
- des informations sur l'évènement (date, lieu, envergure, nombre de visiteurs attendus, partenaires du projet, budget, caractéristiques de l'évènement et des intervenants...).

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 4 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte avec le détail argumenté des besoins en personnel et en bénévoles, une fiche de poste pour un salarié et une fiche action pour un bénévole.

Document sur tableur avec le planning des salariés et des bénévoles pour l'organisation et pour l'animation de l'évènement.

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

Les objectifs communs sont identifiés et atteignables

Les plannings des salariés respectent le cadre légal et conventionnel

Les procédures de travail ou les fiches actions permettent aux salariés ou aux bénévoles d'accomplir leurs tâches

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	6/16

Activité-type 1 Conduire un projet de développement touristique ou un évènementiel

► Situation 3 Gérer des dossiers de développement touristique

Compétences à évaluer

Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire relatif aux règles et aux démarches administratives pour la réalisation d'un projet.

Le formateur conçoit un questionnaire avec des questions relatives notamment :

- au droit du travail
- aux droits des bénévoles
- aux obligations administratives pour l'organisation d'un évènement
- aux obligations administratives pour l'occupation de l'espace public
- aux obligations pour la gestion d'un fichier et des données personnelles
- aux règles du droit d'auteur et des droits à l'image
- aux règles de sécurité pour les manifestations et évènements
- aux règles d'occupation des espaces protégés

Chaque question propose 4 réponses au choix dont une seule est correcte.

Modalité(s) d'évaluation

QCM. Durée indicative : 1 heure.

Productions attendues du stagiaire

Réponses au questionnaire.

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

Les actions liées au projet sont organisées dans le respect des obligations administratives

Les fichiers sont gérés dans le cadre réglementaire du RGPD

Le suivi du projet est organisé avec des outils informatisés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	7/16

Activité-type 2 Accompagner le développement marketing d'un territoire

► Situation 1 Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché

Compétences à évaluer

Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur sur une structure, sur un projet réel ou fictif et sur un territoire, le stagiaire :

- analyse le projet et la structure porteuse du projet ;
- analyse les atouts et les contraintes du territoire pour le projet ;
- analyse la concurrence de la structure porteuse par rapport au projet ;
- analyse des tendances des marchés par rapport au projet ;
- analyse les points forts et les points faibles de la structure et du projet ;
- propose un positionnement marketing pour le projet.

Le formateur met à sa disposition :

- des données sur la structure porteuse du projet (localisation, infrastructures, prestations, santé financière...) ;
- des données sur le projet ;
- des liens internet pour l'analyse des tendances des marchés.

Le projet proposé peut être par exemple le développement d'une offre touristique (nouvelle offre ou nouvelle période ou nouvelle clientèle) ou un micro événement sur une période déjà riche en événements.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte avec les analyses du territoire, de la structure, du projet, de la concurrence et des tendances, et la proposition d'un positionnement marketing.

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

La demande et son contexte sont identifiés et analysés

La zone d'étude est délimitée

Les atouts et les contraintes du territoire sont identifiés

Les forces et les faiblesses des structures et des offres touristiques sont identifiées

Les tendances des marchés sont analysées

Les positionnements marketing proposés sont cohérents avec les analyses

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	9/16

Activité-type 2 Accompagner le développement marketing d'un territoire

► Situation 2 Concevoir et commercialiser une offre touristique

Compétences à évaluer

Accompagner les opérateurs dans la création, l'organisation et la commercialisation multicanale d'offres touristiques

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur sur une demande d'un prestataire (réelle ou fictive) et sur un territoire et son potentiel touristique, le stagiaire :

- conçoit une offre de séjour ou de circuit impliquant plusieurs prestataires ;
- élabore la cotation de l'offre et son seuil de rentabilité ;
- détermine et détaille la politique de prix, la politique de distribution et la politique de communication.

Le formateur met à sa disposition

- une demande d'un ou plusieurs prestataires pour la réalisation d'une offre touristique ;
- des données sur le ou les prestataire(s) (localisation, infrastructures, prestations, clientèles, communication...) ;
- des données sur le territoire (géo climatique, potentiel touristique, prestataires...).

A noter : la demande doit préciser que la commercialisation doit être en partie indirecte. La cotation est réalisée avec les tarifs publics.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte présentant l'offre touristique, la politique de prix, la politique de distribution et la politique de communication.

Document sur tableur présentant la cotation de l'offre et son seuil de rentabilité.

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

La demande de l'organisme de développement ou du prestataire est identifiée et analysée

Les clientèles sont ciblées

La rentabilité des offres est vérifiée

Le mix marketing est cohérent et correspond aux attendus et aux fonctionnements des marchés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	10/16

Activité-type 2 Accompagner le développement marketing d'un territoire

► Situation 3 Faire la promotion d'un territoire

Compétences à évaluer

Promouvoir un territoire et ses offres touristiques en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une demande de promotion territoriale fournie par le formateur, le stagiaire :

- fait des recherches personnelles sur le territoire ;
- propose un plan de promotion territorial et son échéancier ;
- propose plusieurs messages promotionnels en direction de plusieurs clientèles ;
- propose des illustrations images pour accompagner les messages.

Le formateur met à sa disposition une demande de promotion territoriale comprenant :

- des données sur la structure demandeuse et sa stratégie générale de développement touristique ;
- le budget prévisionnel pour la promotion.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte détaillant le plan de promotion territorial et son échéancier.
Diaporama présentant les messages promotionnels et leurs illustrations.

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

Le message promotionnel est cohérent avec l'image définie
Le budget de promotion est respecté
Le message promotionnel permet de se distinguer de la concurrence
Les outils de communication tangibles et numériques sont cohérents avec les clientèles visées
Le plan de communication fait l'objet d'un échéancier
Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	11/16

Activité-type 3 Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

► Situation 1 Evaluer la faisabilité économique d'un projet

Compétences à évaluer

Evaluer la faisabilité et le développement économique d'une structure ou d'une action touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données de gestion financière fournies par le formateur, le stagiaire :

- analyse les documents de gestion
- propose des actions pour améliorer la situation financière et les argumente
- réalise un budget prévisionnel équilibré pour l'année suivante en intégrant ses préconisations
- propose des indicateurs de suivi et les explique comme il le ferait à un prestataire

Le formateur met à sa disposition

- les données de base sur la structure (localisation, infrastructures, prestations, tarifs, périodes d'ouverture...)
- un compte de résultat ou budget réalisé présentant un déficit et plusieurs points à améliorer
- un compte de résultat vierge sur tableur reprenant les intitulés du réalisé
- les bilans simplifiés des deux années précédentes permettant d'évaluer l'évolution de la situation financière et la trésorerie

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Un document texte avec l'analyse des documents de gestion, la proposition d'actions d'amélioration, la proposition et l'explicitation des indicateurs de gestion.

Un document sur tableur avec le budget prévisionnel.

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

Les indicateurs de l'analyse de gestion sont connus

Le calcul prévisionnel du budget ou du compte de résultat est exact

Les préconisations sont explicitées dans un langage adapté

Les préconisations sont cohérentes avec la réalité économique de l'entreprise

Les indicateurs de suivi sont mis en place

Le seuil de rentabilité ou point d'équilibre est calculé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	13/16

Activité-type 3 Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

► Situation 2 Réaliser un dossier de financement pour un projet

Compétences à évaluer

Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur sur un investissement prévisionnel, le stagiaire :

- établit le plan de financement pour l'investissement ;
- présente et argumente une demande de financement (subvention et/ou emprunt).

Le formateur met à sa disposition

- des données sur la structure porteuse du projet (infrastructures, prestations, données financières)
- des données relatives aux investissements prévisionnels (travaux, équipements, matériels et mobiliers...)
- des données relatives aux coûts des différents investissements
- des données relatives aux subventions existantes sur le territoire concerné (liens Internet)

A noter : le projet d'investissement doit en partie faire appel à l'emprunt et aux subventions. Il doit également pouvoir s'autofinancer en partie (revenus supplémentaires générés par l'investissement).

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 4 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document sur tableur présentant le plan d'investissement et son financement.
Diaporama présentant une demande de financement et ses arguments.

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

Le plan de financement est exact
Le plan de financement est réaliste par rapport aux pratiques et règles de la profession
Le dossier de présentation est cohérent avec le projet territorial ou avec la stratégie du prestataire
Les financeurs et partenaires publics et privés sont identifiés
La présentation du dossier utilise des illustrations graphiques pour faciliter la compréhension

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	14/16

Activité-type 4 Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

► Situation 1 Accompagner le développement de la qualité de prestataires

Compétences à évaluer

Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques pour une clientèle francophone et anglophone

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur et de recherches personnelles, le stagiaire :

- rédige une synthèse qualité pour un prestataire touristique
- explicite la démarche qualité au prestataire
- propose au prestataire des actions d'amélioration de la qualité
- élabore un questionnaire de satisfaction en français et en anglais pour le prestataire

Le formateur met à sa disposition

- Des données sur un prestataire existant (nom, site Internet, localisation) dont la qualité des prestations est mise en cause (sites d'avis)

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 7 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte présentant la synthèse qualité, l'explicitation de la démarche qualité, des propositions pour améliorer la qualité.
Questionnaire de satisfaction numérique.

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

La synthèse qualité fait clairement apparaître les forces et faiblesses d'une prestation
La démarche qualité est explicitée aux opérateurs dans un langage adapté
Un outil de mesure de la qualité adapté est proposé à l'opérateur
Les objectifs de progrès proposés aux opérateurs sont atteignables
Les outils de mesure de la qualité en anglais sont adaptés à la clientèle anglophone

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	15/16

Activité-type 4 Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

► Situation 2 Accompagner la labellisation d'un territoire ou d'un prestataire

Compétences à évaluer

Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données fournies par le formateur sur une structure touristique, le stagiaire

- analyse la structure et ses prestations ;
- détermine les labels les plus adaptés au prestataire ;
- présente par écrit l'intérêt d'un de ces labels au prestataire ;
- présente les investissements nécessaires pour l'obtention de ce label ;
- présente les modalités d'obtention du label ;
- propose des actions de communication pour valoriser l'obtention du label.

Le formateur met à sa disposition des données sur une structure touristique réelle ou fictive (localisation, infrastructures, équipements, prestations, clientèles, chiffres commerciaux, santé financière...).

La structure doit être en mesure de soumissionner à plusieurs labels mais avec quelques investissements ou aménagement.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas. Durée indicative : 5 heures.

Productions attendues du stagiaire

Document texte avec l'analyse de la structure et de ses prestations, la liste des labels possibles, la présentation d'un des labels, les investissements nécessaires pour l'obtention du label, les modalités d'obtention et la proposition d'actions de communication.

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

Les labels et classements potentiellement éligibles sont répertoriés

Les préconisations de labels ou classements sont cohérentes avec les stratégies et les possibilités des opérateurs

L'information concernant les critères et les procédures est donnée aux opérateurs

Les moyens pour promouvoir la labélisation ou le classement sont prévus

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RDTT	Situations d'évaluation-types	TP-01409	01	04/06/2021	16/06/2021	16/16