



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

## **DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE AGENT DE MAINTENANCE DES AUTOMATES BANCAIRES**

**Niveau 3**

**VERSION : 2024**

## SOMMAIRE

<b>1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE .....</b>	<b>3</b>
2.1. Références .....	3
2.2. Autres appellations de l'emploi type .....	3
2.3. Définition de l'emploi type .....	4
2.4. Contexte général d'exercice de l'emploi type .....	4
2.5. Conditions d'exercice de l'emploi type.....	4
2.6. Conditions d'accès à l'emploi .....	4
<b>3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>5</b>
3.1. Liste des activités type .....	5
3.2. Activité 1 : Assurer l'approvisionnement et la maintenance d'automates bancaires .....	6
<b>4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE.....</b>	<b>7</b>
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type .....	7
4.2. Compétence 1 : Approvisionner les automates bancaires .....	8
4.3. Compétence 2 : Exécuter les opérations de maintenance de 1 <sup>er</sup> niveau.....	9
4.4. Compétence 3 : Agir avec discernement en fonction des risques identifiés .....	10
4.5. Compétence 4 : Rendre compte à sa hiérarchie et au client .....	11
<b>5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>12</b>
<b>6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>13</b>
<b>7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>16</b>

**Notes au lecteur :**

- Pour faciliter la lecture de ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination.
- Les termes suivi d'un astérisque \* sont définis dans le glossaire technique de l'emploi, à la fin de ce document.

**1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE**

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Assurer l'approvisionnement et la maintenance d'automates bancaires	C1 Approvisionner les automates bancaires
	C2 Exécuter les opérations de maintenance de 1 <sup>er</sup> niveau
	C3 Agir avec discernement en fonction des risques identifiés
	C4 Rendre compte à sa hiérarchie et au client

**2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE****2.1. REFERENCES**

Niveau de Qualification : 3<sup>1</sup>

Domaine : I – installation et maintenance

Spécialité : NSF 250 - Spécialités pluritechnologiques mécanique-électricité (y compris maintenance mécano-électrique)

Fiche ROME : I 1303 – Installation et maintenance de distributeurs automatiques

Formacode® : 24420 Maintenance distributeur automatique

**2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE**

Dabiste  
 Gabiste  
 Technicien automates bancaires  
 Approvisionneur de distributeurs automatiques de billets  
 Agent de maintenance des installations automatisées bancaires

<sup>1</sup> Cadre des certifications professionnelles de 2019

### 2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Dans le cadre de tournées quotidiennes, l'agent de maintenance des automates bancaires approvisionne, entretient et répare en cas de panne, les installations automatisées distribuant et recueillant des fonds

L'AMAB est chargé d'alimenter en billets de banque et /ou en pièces de monnaies des automates bancaires tels les distributeurs automatiques de billets situés dans des agences bancaires, les centres commerciaux et les lieux publics, ainsi que les bornes de paiement. Il effectue également d'autres opérations telles que changer les rouleaux de papier pour l'impression des tickets, récupérer les cartes bancaires retenues par l'automate. Il effectue la maintenance de 1<sup>er</sup> niveau. Il traite les dysfonctionnements en intervenant ou en faisant intervenir un technicien.

### 2.4. CONTEXTE GENERAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Le nombre de distributeurs automatiques de billets (DAB) est aujourd'hui assez élevé et réparti partout en Nouvelle-Calédonie, aussi bien dans les endroits éloignés de la Grande terre que dans les Iles Loyauté. La plupart des agences bancaires ne manipulent plus de billets et confient l'exploitation de leurs DAB à des sociétés de transport de fonds. Ces DAB nécessitent d'être régulièrement approvisionnés et entretenus.

Des bornes de paiement\* permettant notamment le règlement des factures de certains fournisseurs privés ont également vu le jour ces dernières années (fournisseurs d'eau, d'électricité, tickets de transport...). Ces appareils, implantés sur toute la Calédonie, nécessitent une collecte des fonds, un approvisionnement en billets et en monnaie métallique, et une maintenance régulière.

L'agent de maintenance des automates bancaires travaille au sein des entreprises de transport de fonds. Deux entreprises se partagent le marché au moment de la rédaction du présent document.

En Nouvelle-Calédonie, les AMAB sont le plus souvent également convoyeurs de valeurs car ils assurent la totalité de la chaîne d'approvisionnement et de maintenance des automates.

### 2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

En contact permanent avec son chef d'exploitation, l'AMAB circule à bord du véhicule léger ou blindé qui lui est alloué pour ses déplacements. Il assure une tournée des distributeurs automatiques de billets ou bornes de paiement qui lui sont affectés, sur un secteur géographique défini. Il travaille soit avec un coéquipier convoyeur de valeurs, soit seul.

Ses horaires de travail peuvent être décalés, de jour comme de nuit et des astreintes en fin de semaine sont à prévoir, notamment pour les opérations de dépannage des DAB.

L'AMAB intervient en autonomie en respectant scrupuleusement les procédures et les consignes de sécurité, et réalise différentes opérations d'exploitation et de maintenance des appareils afin de garantir un service optimal aux usagers. Il connaît le fonctionnement d'un automate bancaire et assure son exploitation et sa maintenance en autonomie. Il maîtrise les outils informatiques spécifiques dédiés au suivi de son activité.

Ses interventions s'effectuent parfois dans le local technique sécurisé attenant à l'automate bancaire, mais peuvent parfois avoir lieu dans un lieu public, à la vue des passants.

Selon les tournées à effectuer, l'AMAB est soit en civil, soit en uniforme. Celui-ci ne doit pas être confondu avec celui d'un agent exerçant des missions de sécurité publique.

Compte tenu des conditions particulières décrites ci-dessus, il est attendu des titulaires de l'emploi une maturité certaine. Gestion du stress, honnêteté, rigueur et organisation sont des atouts essentiels pour l'exercice de cette activité. Une certaine aisance dans la manipulation des chiffres est également un atout.

En termes d'évolution de carrière, l'AMAB peut devenir chef d'exploitation dans la société qui l'emploie. Il peut aussi se réorienter vers la maintenance d'appareils de distribution automatique de tickets, boissons, confiseries...

### 2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

Pour accéder à l'emploi, le convoyeur de valeurs doit répondre aux exigences lui permettant d'obtenir la carte professionnelle, tel que défini aux articles L612-20 à L612-23 du livre VI du code de la sécurité intérieure :

- Ne pas avoir fait l'objet de certaines condamnations pénales ;
- Avoir satisfait à une enquête administrative ;
- Justifier de son aptitude professionnelle.

L'aptitude professionnelle se justifie par :

- la détention d'un titre ou d'une certification professionnelle, enregistré au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) se rapportant à l'activité exercée ;
- ou la détention d'une certification professionnelle enregistrée au répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC) se rapportant à l'activité exercée ;
- ou la détention d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) élaboré par la branche de l'activité concernée ;
- ou une expérience en tant que fonctionnaire de la police nationale, police municipale, gendarmerie et militaires sous certaines conditions.

La détention du permis de conduire de catégorie véhicule léger (permis B) est vivement recommandée.

### 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

#### 3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer l'approvisionnement et la maintenance d'automates bancaires

#### COMPARATIF AVEC LA VERSION ANTERIEURE DE LA CERTIFICATION

Ancienne version 2017	Nouvelle version 2024
Activité 1 Assurer en toute sécurité l'approvisionnement et l'exploitation d'un parc d'automates bancaires	Activité 1 Assurer l'approvisionnement et la maintenance d'automates bancaires
Activité 2 Assurer la maintenance de premier niveau d'un parc d'automates bancaires	

## **3.2. ACTIVITE 1 : ASSURER L'APPROVISIONNEMENT ET LA MAINTENANCE D'AUTOMATES BANCAIRES**

### **3.2.1. Définition et description de l'activité**

Dans le respect de la réglementation applicable à l'activité, l'agent de maintenance des automates bancaires effectue toutes les opérations d'exploitation des DAB : chargement en valeurs, réalisation des arrêts de caisse, remplacement des *consommables\** et récupération des cartes capturées. Il récupère les valeurs dans les bornes de paiement et recharge en monnaie. Il effectue les opérations de maintenance de base et en cas de dysfonctionnement, il fait le nécessaire immédiatement en contactant le responsable d'exploitation. Tout au long de son intervention, il identifie les risques éventuels et agit en conséquence. Il rend compte de son intervention à sa hiérarchie et au client.

### **3.2.2. Contexte de réalisation**

L'agent de maintenance des automates bancaire réalise son activité le plus souvent seul, parfois en équipe, sous la conduite d'un responsable d'exploitation. Il est souvent sur la route afin de rejoindre les différents lieux où sont situés les automates.

### **3.2.3. Relations internes et externes**

En interne, l'AMAB est en relation avec :

- Le responsable d'exploitation
- Ses coéquipiers AMAB
- Ses collègues convoyeurs de valeurs

En externe, l'AMAB est en relation avec :

- Les clients (personnel de banques, personnel des stations-service...)
- Les techniciens de réparation des automates

### **3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés**

- Valises sécurisées ou *valises maculantes\**
- Tablette numérique
- Tenue vestimentaire
- Compteuse de billets
- Distributeur automatique de billets
- Borne de paiement
- Petit matériel et consommables (rouleaux de papier, bombes dépoussiérantes...)

### **3.2.5. Compétences liées à l'activité**

- C1 Approvisionner les automates bancaires
- C2 Exécuter les opérations de maintenance de 1er niveau
- C3 Agir avec discernement en fonction des risques identifiés
- C4 Rendre compte à sa hiérarchie et au client

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

### 4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Approvisionner les automates bancaires
Compétence 2	Exécuter les opérations de maintenance de 1er niveau
Compétence 3	Agir avec discernement en fonction des risques identifiés
Compétence 4	Rendre compte à sa hiérarchie et au client

## 4.2. COMPETENCE 1 : APPROVISIONNER LES AUTOMATES BANCAIRES

### 4.2.1. Description de la compétence

L'AMAB ouvre l'automate (DAB ou borne de paiement) avec une clef qu'il a préalablement récupérée avant sa tournée. S'il travaille avec des coéquipiers, un des deux agents travaille sur l'automate pendant que l'autre surveille les alentours. Il procède aux diverses opérations de contrôle, remplit les différentes cassettes de billets ou de pièces et teste la machine afin de s'assurer que tout fonctionne correctement. Tout au long de son intervention, il décrit toutes ses actions oralement à son équipier tout en restant discret. Ce dernier l'écoute en lui tournant le dos pour surveiller les lieux et suit ainsi l'avancée des opérations. Une fois l'intervention terminée, il effectue un compte-rendu de son intervention à l'aide d'outils adaptés (fiche d'intervention papier ou informatisée sur tablette).

Lors d'approvisionnement de DAB, au cas où celui-ci ne nécessitait pas un chargement important et qu'il reste des valeurs non utilisées, l'agent effectue une opération de retour de fonds.

Dans les bornes de paiement, il collecte les valeurs et réapprovisionne en monnaie si besoin.

### 4.2.2. Savoir-faire

- Appliquer les procédures opératoires et de sécurité
- Utiliser le logiciel de gestion des valeurs
- Utiliser le logiciel d'exploitation des automates bancaires
- Effectuer les opérations préalables au chargement (encaisse théorique, édition tickets, comptage des valeurs restantes, contrôle de la *cassette de rejet\**, récupération de cartes de paiement capturées par l'automate...)
- Charger les billets ou les pièces selon leurs valeurs dans les cassettes prévues à cet effet
- Tester l'automate avant sa remise en service

### 4.2.3. Connaissances associées

- Champ de compétence et limites des prérogatives des:
- Code de déontologie : respect des lois, dignité, sobriété, attitudes professionnelle, respect et loyauté, confidentialité, interdiction de toute violence...
- Réglementation relative au transport de fonds et de valeurs (code de la sécurité intérieure)
- Dispositions règlementaires relative aux missions de gestion et de maintenance d'automates bancaires
- Modèles et catégories d'automates utilisés en Nouvelle-Calédonie
- Fonctionnement et configuration d'un automate bancaire (DAB, bornes de paiement : partie haute/partie basse/gestion des alarmes)
- Procédures de contrôle et d'approvisionnement des machines

### 4.2.4. Attitudes et aptitudes

L'agent de maintenance des automates bancaires doit faire preuve de rigueur. Il est organisé et méthodique. Il est toujours vigilant. Il reste calme et maîtrise de lui quelle que soit la situation.

### 4.2.5. Critères de performance

- Les opérations de contrôle sont effectuées
- Les procédures et les consignes sont appliquées
- L'automate est correctement approvisionné
- Les tests de remise en service sont effectués
- Les documents (ou saisies sur tablette) sont renseignés et émargés

### **4.3. COMPETENCE 2 : EXECUTER LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DE 1<sup>ER</sup> NIVEAU**

#### **4.3.1. Description de la compétence**

L'AMAB réalise les opérations de maintenance des automates bancaires pour assurer leur bon fonctionnement.

A chaque intervention d'approvisionnement de fonds, il vérifie l'état de tension de l'automate, l'état de l'écran, le lecteur de carte, le clavier, le rouleau d'imprimante ticket ainsi que la molette d'ouverture du coffre. Il s'assure que la cassette des billets est enclenchée, que les capteurs sont opérationnels, qu'il n'y a pas de bourrage papier, ni de cartes bancaires capturées. Quand cela est nécessaire, il remplace les rouleaux de papier pour l'édition des tickets clients. Après avoir contrôlé la *cassette de rejet\**, il récupère les cartes bancaires capturées, qu'il ramène au centre fort.

L'AMAB intervient également sur un automate bancaire signalé comme défectueux (bourrage papier, bourrage billets, cartes capturées...). Dans ce cas, il se déplace seul avec un véhicule léger. Il fait les premières vérifications visuelles pour repérer le problème et le traite immédiatement si cela est possible (maintenance de 1<sup>er</sup> niveau). Sinon, il pratique des essais ciblés en utilisant des outils appropriés et émet des hypothèses de panne. Si celle-ci nécessite un dépannage complexe (niveau 2 ou 3), il fait un rapport à son responsable hiérarchique et établit une demande de réparation. L'intervention du technicien missionné s'effectue sous la surveillance de l'AMAB.

#### **4.3.2. Savoir-faire**

- Identifier les risques des interventions sur des installations électriques
- Prévenir ces risques et se protéger efficacement contre les risques d'électrisation
- Réaliser les opérations d'entretien mécanique et électrique de 1<sup>er</sup> niveau (alimenter en *consommables\** et nettoyer les différents organes, dégager les billets coincés, les cartes coincées...)
- Réaliser les tests de bon fonctionnement
- Identifier une panne
- Rédiger une prescription de réparation précise

#### **4.3.3. Connaissances associées**

- Principes de sécurité lors d'une intervention sur un appareil électrique
- Bases de l'électronique, mécanique, automatisme, électricité appliquées aux automates bancaires
- Méthodologie et organisation des opérations de gestion et de maintenance des automates bancaires
- Fonctionnement et configuration d'un automate bancaire (DAB, bornes de paiement : partie haute/partie basse/gestion des alarmes)
- Procédures de contrôle des machines
- Procédures de nettoyage
- Modèles d'automates utilisés en Nouvelle-Calédonie
- Types de panne les plus fréquents

#### **4.3.4. Attitudes et aptitudes**

L'AMAB est rigoureux et précis. Il est méthodique. Il est maître de lui quelle que soit la situation.

#### **4.3.5. Critères de performance**

- Les opérations d'entretien mécanique et électriques sont effectuées
- Les consommables sont remplacés lorsque cela est nécessaire
- Les essais ciblés sont réalisés
- La nature du dysfonctionnement est identifiée
- La commande de réparation est rédigée de façon claire et précise

## **4.4. COMPETENCE 3 : AGIR AVEC DISCERNEMENT EN FONCTION DES RISQUES IDENTIFIES**

### **4.4.1. Description de la compétence**

L'AMAB est toujours vigilant et reste sur ses gardes à tout moment et davantage encore lorsqu'il opère sur un automate sans local technique sécurisé, donc à la vue du public, afin de repérer les situations à risques. Dans ce cas, le travail en équipe est fait selon des consignes de sécurité précises, un agent effectue les opérations pendant que son coéquipier lui tourne le dos et surveille les alentours. Quel que soit son rôle, l'AMAB identifie les risques d'agression et applique les principes d'une sécurité préventive. Il sait déceler une situation ou un comportement anormal préparatoire à une agression ou un braquage. Face à une situation critique, quelle qu'elle soit, il identifie la solution la plus adaptée et agit en gardant son sang-froid.

### **4.4.2. Savoir-faire**

- Identifier les risques principaux liés à l'exercice du métier :
  - situation conflictuelle en circulation et à l'arrêt
  - attaque du véhicule en circulation
  - prise d'otage d'un équipage de véhicule
  - séquestration
  - agression à proximité ou sur site
- Limiter ces risques par un comportement adapté
- Déceler une situation ou un comportement anormal préparatoire à une agression ou un braquage
- Evaluer une situation conflictuelle, une attaque ou une agression
- Identifier les réactions possibles
- Décider et mettre en œuvre une solution d'apaisement ou de dégagement la plus adaptée
- Réagir de façon adaptée face aux principaux modes opératoires délictuels observés
- Réaliser les gestes de premier secours

### **4.4.3. Connaissances associées**

- Principes de sécurité opérationnelle
- Techniques de gestion des conflits
- Techniques de gestion du stress

### **4.4.4. Attitudes et aptitudes**

L'AMAB est vigilant, attentif et observateur. Il a l'esprit d'équipe. Il fait preuve de discernement et reste maître de lui quelle que soit la situation et son niveau de stress.

### **4.4.5. Critères de performance**

- L'AMAB est vigilant lors des différentes étapes de sa mission
- Les différents risques liés au métier sont connus
- Les principes de la sécurité préventive sont appliqués
- Tout comportement anormal préparatoire à une agression est décelé
- La nature et la gravité de la situation sont correctement évaluées
- Face à une situation critique, la réaction de l'agent est adaptée

## **4.5. COMPETENCE 4 : RENDRE COMPTE A SA HIERARCHIE ET AU CLIENT**

### **4.5.1. Description de la compétence**

L'agent de maintenance des automates bancaires consigne l'ensemble des tâches d'exploitation et de maintenance d'un parc d'automates bancaires sur une fiche d'intervention (version papier ou numérique). Celles-ci sont conservées par l'entreprise de transport de fonds et sont à la disposition du client selon un protocole prédéfini.

Par ailleurs, l'AMAB rend compte par oral ou/et par écrit, de façon claire et précise, du déroulement de sa mission et de tout incident, accident ou évènement grave survenu lors de sa vacation. Pour cela, il a à sa disposition le matériel nécessaire (fiche d'intervention, tablette numérique, e-mail, téléphone...). Il identifie le caractère urgent d'une situation et transmet sans tarder toute information utile à son responsable hiérarchique.

### **4.5.2. Savoir-faire**

- Rédiger et éditer si besoin une fiche d'intervention
- Identifier les informations importantes à transmettre
- Identifier le caractère urgent d'une information à transmettre
- S'exprimer de façon claire et précise
- Rédiger un compte rendu bref et précis d'un évènement (signalement d'un incident par écrit)
- Utiliser un vocabulaire adapté et précis
- Utiliser l'outil informatique dédié

### **4.5.3. Connaissances associées**

- Techniques de base de la communication
- Règles de base d'un écrit professionnel (questionnement Quintilien QQQQCP : qui, quoi, où, quand, comment, pour quoi ...)
- Outils de gestion attachés à la distribution automatique

### **4.5.4. Attitudes et aptitudes**

L'AMAB est rigoureux, méthodique et précis. Il est observateur et a l'esprit de synthèse.

### **4.5.5. Critères de performance**

- La fiche d'intervention est renseignée de façon exhaustive et précise
- Le langage utilisé à l'oral comme à l'écrit est clair et compréhensible
- Les informations essentielles sont transmises
- La traçabilité des actions et des incidents est assurée
- Les éléments fournis dans le compte rendu (oral ou écrit) sont fiables
- Le caractère urgent d'une situation est identifié
- Le vocabulaire utilisé est adapté

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### **B**

---

#### ***Borne de paiement***

Appareil interactif mis à la disposition du public pour régler des factures de certains fournisseurs (eau, électricité, tickets de transport...)

### **C**

---

#### ***Cassette de rejet***

Emplacement situé dans un distributeur automatique de billets où sont rejetés les billets non récupérés par les clients et les billets servant de test avant la remise en route de l'appareil par le dabiste.

#### ***Centre fort***

Installation exploitée par une personne physique ou morale exerçant l'activité de transport de fonds définie à l'article L 611-1 du code de la sécurité intérieure. Il comprend une zone sécurisée et un lieu sécurisé dans laquelle des valeurs, sont pour le compte d'un donneur d'ordre, introduites, stockées, manipulées, traitées et extraites de manière sûre.

#### ***Consommables***

Produits destinés à l'exploitation et à la maintenance d'automates bancaires comme les rouleaux de papier thermique, les dépoussiérants (bombes à air).

### **L**

---

#### ***Local technique sécurisé***

Espace aménagé à l'intérieur des locaux desservis permettant le cheminement des agents de maintenance des automates bancaires ainsi que le dépôt et la collecte des fonds, en dehors de la vue et de la présence du public.

### **V**

---

#### ***Valeurs***

Ensemble de biens transportés par des entreprises de transport de fonds pour le compte de clients.

Ils peuvent être de nature diverse :

- Fonds (pièces et billets de banque)
- Bijoux et métaux précieux
- Biens culturels ou œuvres d'art
- Médicaments....

#### ***Valises sécurisées ou maculantes***

Elles ont pour finalité de rendre impropres à leur destination les billets de banque en cas d'ouverture forcée du dispositif puisque ces billets seront alors automatiquement maculés par une encre spécifique.

## 6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

### A

#### **Activité type**

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

#### **Allègement de formation**

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

#### **Attitude**

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

#### **Aptitude**

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

### C

#### **Certificat**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Certificat de Compétences Essentielles (CCE)**

C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.

#### **Certificat professionnel unitaire (CPU)**

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

#### **Certification professionnelle**

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Compétence professionnelle**

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

#### **Connaissance**

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

#### **Critère de performance**

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

#### **Compétence transversale**

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

### D

#### **Diplôme**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

**E****Emploi type**

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupés : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

**Epreuve**

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

**Equivalence de CPU**

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

**Evaluation**

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

**F****Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

**J****Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

**N****Niveau de certification ou de formation**

Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Cadre 2019	Nomenclature 1969	Niveau de formation
1		
2		
3	V	niveau BEP/CAP
4	IV	niveau baccalauréat ou brevet professionnel
5	III	niveau BTS / DUT
6	II	niveau Licence
7	I	niveau Master
8		niveau Doctorat

**Nomenclature des spécialités de formation - NSF**

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

**P****Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

**Q****Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

**R****Référentiel de certification (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

**Référentiel Professionnel (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

**Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)**

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

**Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)**

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

**S****Savoir (voir connaissance)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

**Savoir-faire**

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

**Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

**Savoir-faire relationnel (savoir être)**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

**Savoir-faire organisationnel (savoir être)**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

**V****Validation des acquis de l'expérience**

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

## 7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

### ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Catherine **CATALDO**, DFPC, ingénieure en certification professionnelle

### PROFESSIONNELS

- Marceau **BOURRIAUD**, Espace Valeurs, responsable d'exploitation
- Stelvio **GAYON**, Vigifonds, responsable sureté
- David **BOUÉ-MANDIL**, Vigifonds, gérant