



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE
LA NOUVELLE CALEDONIE

d'Agent de sécurité privée qualifié

Niveau 3

VERSION : 2024

SOMMAIRE

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE	3
2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	3
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	5
3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	6
3.1. Liste des activités type	6
3.2. Activité 1 : Assurer des missions de sureté, de sécurité et d'accueil.....	6
4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE	8
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type	8
4.2. Compétence 1 : exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire.....	9
4.3. Compétence 2 : accueillir, informer et orienter les différents publics	10
4.4. Compétence 3 : assurer la surveillance et le gardiennage d'un lieu.....	11
4.5. Compétence 4 : répondre au déclenchement d'une alarme	13
4.6. Compétence 5: transmettre des informations oralement ou a l'écrit.....	14
4.7. Compétence 6 : réagir face à des situations conflictuelles.....	15
4.8. Compétence 7 : prévenir la menace terroriste et réagir face à une attaque	16
5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	17
6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	21
7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	24

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 des missions de sûreté, de sécurité et d'accueil	C1	Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire
	C2	Accueillir, informer et orienter les différents publics
	C3	Assurer la surveillance et le gardiennage d'un lieu
	C4	Répondre au déclenchement d'une alarme
	C5	Transmettre des informations oralement ou à l'écrit
	C6	Réagir face à des situations conflictuelles
	C7	Prévenir la menace terroriste et réagir face à une attaque

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

Niveau de Qualification : 3¹

Domaine : K – Services à la personne et à la collectivité

Spécialité : NSF 344t – Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Fiche ROME : K 2503 – Sécurité et surveillance privées

Formacode® : 42822 – Surveillance protection gardiennage

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Vigile
Gardien
Agent de sécurité
Agent de prévention et de sécurité
Agent de sûreté et prévention en sécurité privée
Agent qualifié de sécurité et de prévention

¹ Cadre des certifications professionnelles de 2019

2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'agent de sécurité privée qualifié contribue à la sécurisation et à la protection des personnes, des lieux et des biens dans le respect de la réglementation en vigueur. Il assure des missions de sûreté (prévention des actes de malveillance), des missions de sécurité (protection des personnes et des biens) et des missions d'accueil, d'information et d'orientation du public. Sa prestation peut se faire sur poste fixe (surveillance, *opération de filtrage**) ou sur poste mobile (rondes). Tout au long de sa vacation, il anticipe, détecte et protège contre les menaces et incidents en tout genre, effectue des remontées d'informations orales ou écrites auprès des personnes concernées et alerte, le cas échéant, les services d'urgence compétents.

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

L'activité d'agent de sécurité privée est réglementée par le livre VI du *code de la sécurité intérieure**.

En Nouvelle-Calédonie, une protection et une surveillance particulières sont aujourd'hui nécessaires sur de nombreux sites publics et privés du fait de l'augmentation des atteintes aux personnes et aux biens (agressions, dégradations de matériel, cambriolages, vols de véhicule...), de l'existence de sites industriels et d'activités dites sensibles, de l'augmentation du nombre de grands événements (concerts, spectacles, rencontres sportives...) et du contexte actuel de menace terroriste. Ces dernières années, le secteur de la sécurité privée s'est fortement développé. La filière compte aujourd'hui une soixantaine d'entreprises autorisées par le *CNAPS** et environ 4000 salariés avec une *carte professionnelle** en cours de validité.

L'agent de sécurité privée qualifié exerce majoritairement dans de petites entreprises spécialisées dans la sécurité privée. En début de carrière, il se situe au niveau 1 échelon 1 de la classification de la *convention collective** de branche² « gardiennage – personnel des entreprises de surveillance, de gardiennage et de sécurité » ce qui correspond à un salaire brut minimal d'environ 170 000 francs pour 169 heures de travail. Après plusieurs années d'expérience, la carrière de l'agent peut évoluer vers la fonction de chef de poste, de chef d'équipe, voire de dirigeant d'entreprise.

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

L'exercice de l'emploi nécessite la détention d'une carte professionnelle en cours de validité et le port d'une tenue de service.

L'activité s'exerce tous les jours de l'année, de jour comme de nuit, seul ou en équipe.

Les prestations se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur de locaux sur des sites :

- tertiaires et commerciaux : administrations publiques, banques, hôpitaux, hôtels, centres commerciaux... ;
- industriels : entrepôts, usines... ;
- sensibles : sites à haute fréquentation, sites industriels à risque, sites confidentiels (nucléaire, défense...).

L'activité ne s'exerce sur la voie publique qu'à titre exceptionnel et seulement en possession d'une autorisation spécifique.

L'activité s'exerce dans des situations parfois difficiles ou à risque. Certaines missions s'effectuent :

- de nuit et/ou dans un lieu isolé ;
- en présence de personnes en état d'ébriété et/ou agressives ;
- en extérieur avec tout type de conditions météorologiques ;
- sur des sites comportant des risques industriels ;
- dans un contexte de menace terroriste.

L'activité nécessite :

- une bonne condition physique pour rester debout pendant de longues heures et faire des rondes ;
- un bon sens de l'observation pour repérer les anomalies, menaces et incidents en tout genre ;
- une présentation soignée pour accueillir et orienter les différents publics ;
- une grande réactivité et une bonne gestion du stress pour faire face aux situations d'urgence ;
- une capacité à faire preuve de fermeté ;
- une capacité à rédiger pour renseigner la *main courante** et écrire un compte rendu en cas d'incident grave.

² Site internet : <https://dtenc.gouv.nc/reglementation-en-ligne/conventions-accords-collectifs-travail>

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

Pour accéder à l'emploi, le demandeur 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.

3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer des missions de sureté, de sécurité et d'accueil

CORRESPONDANCE AVEC LA VERSION ANTERIEURE DE LA CERTIFICATION

Ancienne version 2019	Nouvelle version 2024
Activité 1 Prévenir des actes de malveillances et de négligence et assurer le secours et l'assistance aux personnes	Activité 1 Assurer des missions de sureté, de sécurité et d'accueil
C1 : Maitriser l'environnement juridique des métiers de la sécurité	C1 : Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire
C2 : Assurer la surveillance d'un lieu afin de garantir la sécurité des biens et des personnes C3 : Exercer son activité en respectant l'organisation du service et les procédures d'alerte	C2 : Accueillir, informer et orienter les différents publics C3 : Assurer la surveillance et le gardiennage d'un lieu C4 : Répondre au déclenchement d'une alarme C5 : Transmettre des informations oralement ou à l'écrit C6 : Réagir face à des situations conflictuelles C7 : Prévenir la menace terroriste et réagir face à une attaque

3.2. ACTIVITE 1 : ASSURER DES MISSIONS DE SURETE, DE SECURITE ET D'ACCUEIL

3.2.1. Définition et description de l'activité

Dans le respect du cadre réglementaire commun à toutes les activités de sécurité privée, des procédures et des consignes, l'agent de sécurité privée qualifié surveille le site où il est affecté et protège les personnes et les biens par une présence préventive et dissuasive.

En fonction des missions auxquelles il est assigné, il assure une présence en poste fixe à l'entrée d'une structure, effectue des *opérations de filtrage**, assure des rondes programmées ou aléatoires, vérifie l'état des accès et contrôle les équipements de sécurité du site ou de l'établissement.

Si une alarme se déclenche, il effectue une *levée de doute** pour vérifier la nature et la réalité de l'évènement et agit en respectant les procédures et les consignes.

Au cours de sa vacation, il assure également l'accueil, l'information et l'orientation des publics qu'il rencontre, ainsi que la transmission d'informations aux personnes concernées via des outils de communication oraux ou écrits. En cas d'incident ou d'accident, il alerte les services d'urgence compétents.

Face à une situation de tension ou lors d'une situation conflictuelle dégradée, il adopte une posture et une communication adaptées de façon à désamorcer les tensions.

En cas d'attaque terroriste, il agit en fonction de la situation et met en œuvre le *secourisme tactique** s'il est en présence de blessés.

3.2.2. Contexte de réalisation

Pendant son service, l'agent assure par sa présence :

- La prévention d'actes de malveillance : agression, vol, dégradation, intrusion, attentat... ;
- La protection des personnes et des biens en cas de danger: incendie, incident technique, accident, catastrophe naturelle... ;
- L'accueil, l'information et l'orientation des différents publics.

Il veille à :

- Adapter sa posture à la situation d'intervention : contact avec le public, surveillance d'un grand rassemblement, surveillance d'un site industriel, travail de nuit, travail seul ou en équipe... ;
- Porter les *équipements de protection individuels (EPI)** adaptés à la situation et aux risques ;
- Agir dans le respect du cadre réglementaire, des principes déontologiques de la profession, des procédures et des consignes.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, il sécurise la zone à risque, alerte les services de secours et met en œuvre les gestes de premiers secours jusqu'à l'arrivée des professionnels de santé.

En cas d'incendie, il contribue au bon déroulement de l'évacuation et lutte contre l'incendie avec les moyens de première intervention.

3.2.3. Relations internes et externes

Les principaux interlocuteurs de l'ASPQ sont :

Relations internes	Relations externes
<ul style="list-style-type: none"> - la direction - le secrétariat - la hiérarchie directe - le chef de poste - les autres agents 	<ul style="list-style-type: none"> - le client - le responsable du site - le public et/ou les visiteurs - le personnel du site - les forces de l'ordre - les services de secours

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

L'ASPQ mobilise pour son intervention, en fonction des missions qui lui sont assignées :

- des équipements : uniforme de l'entreprise, équipements de protection individuelle (EPI)*... ;
- des moyens de communication : téléphone portable, radio émetteur-récepteur... ;
- des moyens de déplacement : véhicule de service pour les agents rondiers* ;
- des petits matériels : main courante*, stylos, lampe, sifflet, contrôleur de rondes*, DATI*...

3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire
- C2 Accueillir, informer et orienter les différents publics
- C3 Assurer la surveillance et le gardiennage d'un lieu
- C4 Répondre au déclenchement d'une alarme
- C5 Transmettre des informations oralement ou à l'écrit
- C6 Réagir face à des situations conflictuelles
- C7 Prévenir la menace terroriste et réagir face à une attaque

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1 Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire

Compétence 2 Accueillir, informer et orienter les différents publics

Compétence 3 Assurer la surveillance et le gardiennage d'un lieu

Compétence 4 Répondre au déclenchement d'une alarme

Compétence 5 Transmettre des informations oralement ou à l'écrit

Compétence 6 Réagir face à des situations conflictuelles

Compétence 7 Prévenir la menace terroriste et réagir face à une attaque

4.2. COMPETENCE 1 : EXERCER SON ACTIVITE DANS LE RESPECT DU CADRE REGLEMENTAIRE

4.2.1. Description de la compétence

L'ASPQ agit dans le respect du livre VI du *code de la sécurité intérieure (CSI)**, des dispositions utiles du *code pénal** et du *code de procédure pénale**. Il agit dans la limite de ses fonctions et respecte les principes déontologiques de la profession. Le cas échéant, il justifie de ses actions en se référant au cadre légal notamment pour les concepts de *légitime défense** et de *l'état de nécessité**. Lorsqu'il est témoin de *crime** ou de *délit** flagrant, il agit dans le respect des conditions fixées à *l'article 73** du code de procédure pénale. Au travers de ses actions, il veille également au respect des libertés publiques et privées et s'appuie sur ces dispositions pour justifier de ses actions.

4.2.2. Savoir-faire

- Identifier les dispositions réglementaires s'appliquant à ses missions
- Identifier les missions des différents acteurs de la sécurité
- Agir dans le respect des principes déontologiques de la profession
- Identifier les possibilités d'action dans les cas de délits et crimes flagrants, légitime défense et état de nécessité
- Se référer aux dispositions utiles du code pénal pour justifier de ses actions notamment pour les concepts de légitime défense et état de nécessité
- Se référer aux dispositions utiles des garanties liées au respect des libertés publiques et privées pour justifier de ses actions
- Utiliser le vocabulaire juridique lié à l'activité

4.2.3. Connaissances associées

- Les dispositions du livre VI du CSI en lien avec l'activité : conditions d'exercice, modalités d'exercice, dispositions pénales, *code de déontologie**...
- Les dispositions utiles du code pénal : légitime défense, état de nécessité, *non-assistance à personne en danger**, *appropriation frauduleuse**, *usurpation de fonctions**, *omission d'empêcher un crime ou un délit**...
- Les dispositions utiles du code de procédure pénale : *articles 53** et *73*
- Les dispositions utiles des garanties liées au respect des libertés publiques et privées : respect de la vie privée, respect du *droit de propriété**, *CNIL**, *RGPD**
- Les dispositions utiles de la *convention collective de branche** en lien avec l'activité
- Les principes et symboles de la République française : liberté, égalité, fraternité, *laïcité**, non-discrimination, liberté de conscience, respect de la dignité de la personne humaine, *état de droit**...

4.2.4. Attitudes et aptitudes

L'agent est rigoureux. Il tient son poste dans le respect du cadre réglementaire pour opérer de manière proportionnée, sécurisée et conforme.

4.2.5. Critères de performance

- Les dispositions du livre VI du CSI en lien avec l'activité sont connues et appliquées
- Les principes du code de déontologie du livre VI du CSI sont connus et appliqués
- Les dispositions utiles du code pénal sont connues et appliquées (concepts de légitime défense, état de nécessité, non-assistance à personne en danger, usurpation de fonctions, appropriation frauduleuse...)
- Les dispositions définies à l'article 73 du code de procédure pénale sont connues et appliquées
- Les dispositions utiles des garanties liées au respect des libertés publiques et privées sont connues et appliquées

4.3. COMPETENCE 2 : ACCUEILLIR, INFORMER ET ORIENTER LES DIFFERENTS PUBLICS

4.3.1. Description de la compétence

Pendant sa vacation, l'ASPQ accueille les publics qu'il rencontre. Il adapte sa communication verbale et non-verbale en fonction du type de public et des consignes qui lui sont données.

Lorsqu'il est sollicité, il écoute son interlocuteur et identifie sa demande. Il apporte une réponse précise et adaptée et s'assure de la compréhension de son interlocuteur.

Le cas échéant, il oriente l'interlocuteur vers le lieu ou le service concerné.

4.3.2. Savoir-faire

- Accueillir le public
- Adopter une posture adaptée à la situation et au type de public
- Ecouter l'interlocuteur et identifier sa demande
- S'exprimer de manière claire et compréhensible
- Apporter une réponse précise et adaptée
- S'assurer de la compréhension de l'interlocuteur
- Orienter l'interlocuteur vers le lieu ou le service concerné

4.3.3. Connaissances associées

- Les techniques d'accueil et la posture à adopter
- Les techniques de communication
- Les types de public : visiteurs, clients, personnels, prestataires, intervenants, usagers...

4.3.4. Attitudes et aptitudes

L'agent soigne sa présentation et fait preuve de politesse pour valoriser l'image de l'entreprise. Il se montre courtois, disponible et à l'écoute des différents publics tout en préservant sa posture d'agent de sécurité.

4.3.5. Critères de performance

- Le public est accueilli avec courtoisie
- La posture adoptée est professionnelle et adaptée à la situation
- La demande de l'interlocuteur est identifiée
- La réponse apportée est claire, précise et adaptée à la demande
- La compréhension de l'interlocuteur est vérifiée
- L'interlocuteur est orienté vers le lieu ou le service concerné

4.4. COMPETENCE 3 : ASSURER LA SURVEILLANCE ET LE GARDIENNAGE D'UN LIEU

4.4.1. Description de la compétence

Après s'être équipé et informé des consignes, l'ASPO assure la surveillance et le gardiennage des lieux où il est affecté. En fonction des missions auxquelles il est assigné, il assure une présence en poste fixe à l'entrée d'une structure, effectue des *opérations de filtrage**, assure des rondes pédestres ou véhiculées, vérifie l'état des accès et contrôle les équipements de sécurité du site ou de l'établissement.

En cas d'incident ou d'accident, il suit les procédures et alerte les personnes et/ou services d'urgence compétents. En cas de danger, il prend les mesures sécuritaires les plus adaptées afin d'assurer au mieux sa sécurité et celle des autres personnes.

Dans le cadre d'un grand rassemblement, il procède à l'inspection des lieux, oriente le public, participe au guidage des véhicules et contrôle les billets d'accès. Il procède également à l'inspection visuelle des sacs et aux *palpations de sécurité** dans le respect du cadre réglementaire.

Lorsqu'il intervient sur un site industriel, il s'adapte aux exigences spécifiques du site en matière de sécurité.

4.4.2. Savoir-faire

• *Surveillance et gardiennage d'un lieu*

- Préparer une prise de poste : recueillir les consignes, reconnaître les lieux, vérifier et rassembler le matériel
- Identifier et porter les *EPI** adaptés à la situation et aux risques
- Adapter son comportement aux missions et au type de site surveillé
- Participer à la mise en œuvre des plans de mise en sécurité des personnes et du site
- Faire respecter le règlement intérieur et les règles de sécurité et de *salubrité** du site surveillé
- Interdire l'accès aux personnes non autorisées ou ne respectant pas les règles
- Veiller à maintenir les itinéraires et les issues de secours accessibles
- Vérifier l'état des accès d'un site ou d'un parc de stationnement
- Filtrer l'accès des véhicules et des personnes aux entrées et aux sorties d'un site
- Contrôler l'autorisation d'entrée et de sortie des objets et des matériels
- Effectuer une ronde pédestre ou véhiculée selon un itinéraire et une fréquence définis et/ou aléatoire
- Contrôler les équipements de sécurité d'un site ou d'un établissement
- Effectuer une levée de doute physique ou technique en suivant les consignes données
- Remédier aux anomalies constatées en suivant les consignes données
- Respecter les conditions d'interpellation fixées à l'*article 73** du *code de procédure pénale** en cas de crime ou délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement
- Appliquer les mesures particulières en cas d'intrusion et préserver traces et indices (gel des lieux)
- Utiliser un extincteur en cas de départ de feu et contribuer au bon déroulement de l'évacuation
- Mettre en œuvre les gestes de premiers secours en cas d'accident ou d'urgence médicale
- Alerter les services d'urgence compétents en cas d'incident ou d'accident
- Organiser l'accueil des services d'urgence et faciliter leur intervention
- Prendre les mesures nécessaires en cas de danger et suivre les procédures de secours et/ou d'évacuation
- Utiliser un *dispositif d'alarme de travailleur isolé (DATI)**

• *Spécificités « évènementiel »*

- Identifier le cadre du rassemblement : intervenants, zones d'accès, systèmes de billetterie...
- Procéder à l'inspection des lieux avant, pendant et après le rassemblement
- Participer au balisage et à la mise en place d'une signalétique
- Participer au guidage des véhicules et à l'organisation du parc de stationnement
- Accueillir et orienter le public
- Contrôler la validité des billets d'accès à l'événement
- Procéder à l'inspection visuelle des sacs
- Procéder aux palpations de sécurité au sein d'un point d'inspection filtrage (PIF) sous le contrôle d'un *OPJ**
- Prendre en compte les mineurs et les personnes en situation de handicap lors des contrôles
- Adopter un comportement adéquat lors de la découverte d'un objet prohibé
- Surveiller la foule et détecter les risques (débordements, *rixes**, malaises, incendies...)
- Protéger la scène et repousser les individus qui forcent le passage

• *Spécificités « sites industriels »*

- Adapter sa posture aux particularités du site
- Identifier les risques spécifiques du site
- Identifier et porter les EPI adaptés à la situation d'intervention
- Lire et comprendre la signalétique d'un site industriel

4.4.3. Connaissances associées

- **Surveillance et gardiennage d'un lieu**
 - Les éléments d'un poste de contrôle de sécurité : matériel, documentation, moyens de communication, gestion des clés...
 - Les équipements nécessaires à l'activité : uniforme, EPI...
 - Les principes du contrôle d'accès : contrôle des personnes, des véhicules, des sacs...
 - Les comportements à adopter au cours des différentes missions (poste fixe, ronde, opération de filtrage...)
 - Les systèmes de contrôle des rondes et les objectifs de la ronde aléatoire
 - Les systèmes de contrôle d'accès : carte, badge, code d'accès, *biométrie**...
 - Les composantes et modalités de déclenchement d'un DATI
 - Les bases de la *télesurveillance** et de la *vidéosurveillance**
 - Les risques incendie et électriques
 - Les gestes de premiers secours
- **Spécificités « évènementiel »**
 - Le cadre légal des grands rassemblements
 - La gestion d'un grand rassemblement : problématiques de sécurisation...
 - La typologie des publics : familiale, supporters ultras...
 - Les signaux réglementaires de circulation et de guidage des véhicules
 - Les spécificités du contrôle d'accès et du filtrage lors de grands rassemblements
 - Le cadre législatif des palpations de sécurité et de l'inspection visuelle des sacs
- **Spécificités « sites industriels »**
 - Les différents types de site industriel et les risques associés : *ICPE**, *installation classée SEVESO**
 - Les bases de l'organisation de la sécurité sur un site industriel : *document unique**, obligations de l'employeur, obligations des employés, plans de prévention
 - Les matériels de protection adaptés aux risques industriels et les EPI spécifiques
 - *L'organisation de la réponse de sécurité civile (ORSEC)** et les différents plans d'intervention (*POI**, *PPI**...)
 - Les spécificités locales en matière de sécurité civile et environnement : risque tsunami, risque incendie de forêt, risque cyclonique, protection de l'environnement et plans particuliers de mise en sureté

4.4.4. Attitudes et aptitudes

L'agent est rigoureux, observateur et sait faire preuve de fermeté. Face à une situation inhabituelle, il est réactif, réfléchi et garde son sang-froid.

4.4.5. Critères de performance

- Les éléments nécessaires à la prise de poste sont rassemblés et adaptés à la situation d'intervention (équipements, consignes...)
- La posture adoptée lors des missions assure la protection des personnes et des biens
- Les comportements adoptés lors de la découverte d'une situation inhabituelle sont adaptés
- Les missions sont réalisées dans le respect des procédures et des consignes
- L'agent prend les mesures nécessaires pour se protéger en cas de danger
- Les services d'urgence compétents sont alertés en cas d'incident ou d'accident
- Les spécificités d'intervention lors d'un grand rassemblement sont connues
- Les spécificités des sites industriels sont connues

4.5. COMPETENCE 4 : REpondre au déclenchement d'une alarme

4.5.1. Description de la compétence

L'ASPQ intervient à la suite du déclenchement d'une alarme intrusion, technique ou incendie pour maintenir ou rétablir la situation en suivant les procédures et les consignes. Il agit en fonction du type d'alarme et de sa situation (surveillance en poste de contrôle ou ronde).

Pour cela, il identifie la zone concernée en repérant sur le tableau le(s) détecteur(s) activé(s) et fait une *levée de doute** pour vérifier la nature et la réalité de l'évènement. En fonction des faits constatés, il établit si nécessaire un périmètre de sécurité et alerte les personnes concernées et/ou les services d'urgence compétents. Il organise leur accueil et facilite leur intervention. Une fois que l'incident est résolu, il *acquitte l'alarme** et réarme le(s) dispositif(s) d'alarme.

4.5.2. Savoir-faire

- Analyser la situation avant toute intervention
- Repérer le(s) détecteur(s) activé(s)
- Appliquer les procédures et les consignes
- Lire et exploiter une information émanant d'un clavier déporté d'alarme intrusion
- Lire et exploiter une information émanant d'un système de détection incendie
- Lire et exploiter une information émanant d'une alarme *GTB** ou *GTC**
- Effectuer une levée de doute physique ou technique en suivant les consignes données
- Etablir un périmètre de sécurité si nécessaire
- Alerter les personnes concernées et/ou les services d'urgence compétents
- Organiser l'accueil des services d'urgence et faciliter leur intervention
- Acquitter l'alarme lorsque l'incident est résolu
- Réarmer le(s) dispositif(s) d'alarme

4.5.3. Connaissances associées

- Les fonctionnalités de base d'un *système de sécurité incendie (SSI)**
- Les fonctionnalités de base d'une alarme technique *GTB / GTC*
- Les fonctionnalités de base d'un système d'alarme intrusion
- Les services compétents à alerter en cas d'incident
- Les modalités d'alerte des services d'urgence : forces de l'ordre, pompiers...

4.5.4. Attitudes et aptitudes

L'agent est réactif, réfléchi et garde son sang-froid.

4.5.5. Critères de performance

- La situation est analysée de façon pertinente
- Les procédures et les consignes sont suivies
- Une levée de doute est effectuée
- Un périmètre de sécurité est établi en respectant les consignes
- Les services d'urgence compétents sont alertés
- L'alarme est acquittée et le dispositif est réarmé

4.6. COMPETENCE 5: TRANSMETTRE DES INFORMATIONS ORALEMENT OU A L'ECRIT

4.6.1. Description de la compétence

Au cours de sa vacation, l'ASPQ effectue des remontées d'informations auprès des personnes concernées par des moyens de communication écrits ou oraux.

Pour transmettre des informations importantes et urgentes, il identifie et priorise le ou les interlocuteurs à alerter via des outils de communication (téléphone, radio émetteur-récepteur). Il transmet des informations claires, précises et complètes dans un délai adapté à la situation et s'assure de la compréhension de ses interlocuteurs.

Pour assurer la traçabilité de ses actions, il complète quotidiennement la *main courante** manuscrite ou numérique de manière brève, précise et complète. Il renseigne ses prises et fins de service, les missions réalisées sur le site client, les rapports d'anomalie et d'événement et les relevés des entrées/sorties des visiteurs. En cas d'incident grave, il rédige un rapport.

Pendant son service, il assure également la transmission de consignes auprès des personnes concernées et s'assure qu'elles ont été comprises.

4.6.2. Savoir-faire

- Utiliser les fonctionnalités de base des outils de communication
- Respecter les procédures d'usage des appareils radios émetteur-récepteur
- Identifier le ou les interlocuteurs à alerter en fonction de la situation (urgence, nature des faits...)
- Identifier et discriminer les informations à transmettre
- Faire un compte rendu oral adapté à la situation d'intervention (urgence, incident, accident, *levée de doute**...)
- Rendre compte oralement de l'évolution d'un événement par des points de situation intermédiaires
- S'exprimer de manière claire et compréhensible
- S'assurer de la compréhension de l'interlocuteur
- Renseigner la main courante manuscrite ou numérique de manière brève, précise et complète
- Utiliser les fonctionnalités de base d'un outil informatique
- Rédiger un rapport en cas d'incident grave
- Transmettre des consignes oralement ou à l'écrit aux personnes concernées et s'assurer que les informations transmises sont comprises

4.6.3. Connaissances associées

- Les techniques de communication
- Les principales fonctionnalités des outils de communication (téléphone, radio émetteur/récepteur)
- Les principales fonctionnalités de l'outil informatique
- Les procédures d'usage des appareils radio émetteur/récepteur
- Les personnes ou les services compétents à alerter en cas d'anomalie, d'incident ou d'accident
- Le contenu d'un message d'alerte : identité, lieu, nature des faits, actions engagées, nombre de victimes...
- Les types de consignes : permanentes, particulières, spéciales, ponctuelles
- Les principes de rédaction de la main courante et du rapport

4.6.4. Attitudes et aptitudes

L'agent fait preuve de réactivité et de précision pour transmettre les informations nécessaires. Il est rigoureux, concis et précis lorsqu'il renseigne la main courante ou rédige un rapport.

4.6.5. Critères de performance

- Le ou les interlocuteurs à alerter sont identifiés et contactés par ordre de priorité
- Les informations transmises sont claires, précises et complètes
- La compréhension de l'interlocuteur est vérifiée
- Le délai de communication des informations est adapté à la situation (urgence, gravité, évolution)
- Les différents types de consignes sont connus et efficacement relayés aux personnes concernées
- La main courante manuscrite ou numérique est renseignée de manière brève, précise et complète
- Le rapport rédigé en cas d'incident grave contient les informations nécessaires

4.7. COMPÉTENCE 6 : REAGIR FACE A DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

4.7.1. Description de la compétence

Au cours de sa vacation, l'ASPQ repère et anticipe les situations propices à la survenue d'un conflit afin d'y remédier au plus vite.

Lorsqu'un conflit éclate, il adopte une posture et une communication adaptées pour désamorcer les tensions et éviter l'escalade. Il applique les techniques de gestion des émotions et du stress pour rester maître de lui.

En cas de situations conflictuelles dégradées, il intervient étape par étape : il écoute, recadre, explique et responsabilise le(s) individu(s). Si la situation dégénère, il agit de façon à préserver sa propre sécurité sans porter atteinte à l'intégrité physique* des personnes et alerte les services d'urgence compétents. Face à une agression physique, il se protège et sa défense est proportionnelle à l'attaque. Le cas échéant, il agit en *état de nécessité**.

Lorsque le conflit est résolu, il applique les méthodes d'évacuation du stress, procède à un *débriefing** auprès de son responsable et rédige un rapport si nécessaire.

4.7.2. Savoir-faire

- Repérer les situations propices à la survenue d'un conflit
- Repérer les comportements conflictuels et évaluer leur dangerosité
- Adopter une posture et une communication adaptées à la situation
- Appliquer les techniques de gestion des émotions
- Réagir à une agression verbale en restant calme
- Exprimer un refus sans agressivité
- Intervenir étape par étape : écouter, recadrer, expliquer, responsabiliser
- Respecter les distances interpersonnelles
- Séparer des individus violents si la situation le permet
- Se protéger et se défendre face à une agression physique de façon proportionnelle
- Agir en état de nécessité
- Alerter les services d'urgence compétents
- Mettre en œuvre les gestes de premiers secours en présence de blessés
- Evacuer le stress et les tensions : techniques de respiration...
- Procéder à un débriefing auprès de son responsable
- Rédiger un rapport en cas d'incident grave

4.7.3. Connaissances associées

- Les origines, les étapes et les types de conflit
- La prévention des conflits
- Les techniques de communication
- Les techniques de gestion des émotions et du stress
- Les types de stress et leur mode de fonctionnement
- La notion de stress différé et sa gestion post événement
- Le principe de l'état de nécessité
- Les gestes de premiers secours
- Les principes de rédaction d'un rapport

4.7.4. Attitudes et aptitudes

L'agent est observateur et repère les éléments propices à la survenue d'un conflit. Il est réactif et agit dès les premiers signes de tension. Il adopte une posture de *médiateur** et cherche à apaiser la situation.

4.7.5. Critères de performance

- Les situations propices à la survenue d'un conflit et les comportements conflictuels sont repérés
- La posture et la communication adoptées sont adaptées et permettent de désamorcer les tensions
- La situation conflictuelle est appréhendée étape par étape (écouter, recadrer, expliquer, responsabiliser)
- La défense est proportionnelle à l'attaque en cas d'agression physique
- Le principe de l'état de nécessité est connu
- Les techniques de gestion des émotions et du stress pendant et post événement sont appliquées

4.8. COMPÉTENCE 7 : PREVENIR LA MENACE TERRORISTE ET REAGIR FACE A UNE ATTAQUE

4.8.1. Description de la compétence

L'AS PQ participe à la prévention de la menace terroriste. Pour cela, il suit les consignes et informations données par son employeur. Sur le terrain, il adopte les réflexes nécessaires en matière de prévention et de sécurité, repère toute activité ou comportement suspect et signale ses observations auprès des personnes compétentes.

En cas de découverte de matériel suspect, il alerte les personnes et/ou les services compétents et participe à la sécurisation des lieux.

En cas d'attaque terroriste, il agit en fonction de sa situation. Si sa sécurité est menacée, il se met en sécurité et se défend en dernier recours. Si sa vie n'est pas menacée, il protège les personnes présentes, les dirige vers un lieu sécurisé et alerte ou fait alerter les personnes et/ou les services compétents.

En présence de blessés, il met en œuvre le *secourisme tactique*.*.

4.8.2. Savoir-faire

- Adopter les réflexes nécessaires en matière de prévention et de sécurité face à la menace terroriste : maintenir sa vigilance, changer ses habitudes de ronde, sensibiliser le public...
- Détecter toute activité ou comportement suspect et signaler ses observations auprès des personnes compétentes
- Sécuriser un lieu en cas de découverte de matériel suspect
- Agir en fonction du type d'attaque et de sa situation (*témoin direct** ou *indirect**)
- Agir pour survivre : se mettre en sécurité et se défendre en dernier recours (témoin direct)
- Agir pour protéger les autres : protéger les personnes présentes et les diriger vers une zone sécurisée (témoin indirect)
- Alerter ou faire alerter les personnes et/ou les services compétents en fonction de sa situation
- Faciliter l'intervention des forces de l'ordre à l'intérieur ou à l'extérieur de la zone d'attaque
- Se mettre à la disposition des forces de l'ordre et appliquer leurs consignes
- Etablir un périmètre de sécurité et s'assurer de son efficacité pendant et après l'attaque
- Contrôler les accès et prendre en considération le risque de sur-attentat
- Mettre en œuvre le *secourisme tactique* en présence de blessés
- Identifier le risque de blessures en rapport avec le danger (blessures par balles ou par explosifs)
- Alerter les services de secours et effectuer un compte rendu rapide de la situation traumatique du blessé
- Mettre en œuvre le *retour d'expérience (RETEX)** et participer à l'évolution des procédures de sécurité
- Entretenir sa culture de la sécurité (informations et formations)

4.8.3. Connaissances associées

- La définition du terrorisme et les types de terrorisme (individuel, organisé, d'état, *cyberterrorisme**...)
- L'histoire du terrorisme moderne (liste des précédentes attaques)
- Les mécanismes de la menace terroriste (méthodologie, motivation, choix des cibles)
- Les menaces terroristes émergentes (matières nucléaires, radiologiques, biologiques, chimiques...)
- Les niveaux de risque associés au terrorisme en France (*plan Vigipirate**, *état d'urgence**, état de guerre...)
- Les matériels utilisés par les terroristes (armement, explosifs, engins explosifs improvisés...)
- L'analyse des comportements suspects (indicateurs physiques, communication non-verbale...)
- Les acteurs à alerter en cas d'attaque et les informations à leur transmettre
- Les bases du *secourisme tactique*, les types de blessures et le matériel de secours
- Les principes du RETEX

4.8.4. Attitudes et aptitudes

L'agent est vigilant et observateur. En situation d'urgence, il est réactif, garde son sang-froid et prend les dispositions sécuritaires les plus adaptées pour assurer au mieux sa sécurité et celle des autres personnes.

4.8.5. Critères de performance

- Les réflexes nécessaires à adopter en matière de prévention et de sécurité face à la menace terroriste sont appliqués (maintien de la vigilance, changement des habitudes de ronde, sensibilisation du public)
- Les activités et/ou comportements suspects sont repérés et signalés
- Les lieux sont sécurisés en cas de découverte de matériel suspect
- Les actions à mettre en place en tant que témoin direct d'une attaque sont appliquées « agir pour survivre »
- Les actions à mettre en place en tant que témoin indirect d'une attaque sont appliquées « alerter et protéger les autres »
- La prise en charge des blessés est adaptée à la situation (*secourisme tactique*)

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

A

Acquitter une alarme

L'acquiescement permet de mettre fin à un signal d'alarme en indiquant que la prise en charge est confirmée par l'agent de sécurité en attendant sa résolution.

Appropriation frauduleuse

C'est le fait de prendre ou d'enlever, une chose appartenant à autrui sans le consentement du propriétaire.

Article 53 du code de procédure pénale

Article 53 : « Est qualifié crime ou délit flagrant le crime ou le délit qui se commet actuellement, ou qui vient de se commettre ».

Article 73 du code de procédure pénale

Article 73 : « Dans les cas de crime flagrant ou de délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement, toute personne a qualité pour en appréhender l'auteur et le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche ».

Atteinte à l'intégrité physique

C'est une attitude qui met volontairement en danger les capacités physiques d'une personne. Il s'agit des séquelles dont une personne reste atteinte à la suite d'une agression.

B

Biométrie

La biométrie regroupe l'ensemble des techniques informatiques permettant d'identifier un individu à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques, voire comportementales (empreintes digitales, iris, voix, visage ou même la démarche).

C

Carte professionnelle

Le livre VI du code de la sécurité intérieure impose à toute personne souhaitant exercer l'activité d'agent de sécurité privée de détenir une carte professionnelle délivrée par le CNAPS.

CNAPS

Le conseil national des activités privées de sécurité est un service français de police administrative, rattaché au ministère de l'Intérieur et constitué sous la forme d'un établissement administratif public. Il est chargé de l'autorisation et du contrôle des acteurs de la sécurité privée.

Code de déontologie

C'est un ensemble de règles et de devoirs qui régit les activités de sécurité privée.

Code de la sécurité intérieure (CSI)

Le code de la sécurité intérieure est, en droit français, un code juridique créé en 2012 pour regrouper l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires ayant trait à la sécurité intérieure.

Code de procédure pénale (CPP)

Le code de procédure pénale est un recueil de textes juridiques ayant pour fonction d'organiser les étapes d'une procédure pénale.

Code pénal

Le code pénal est un ensemble de textes juridiques définissant les crimes, délits et contraventions ainsi que les peines qui leur sont applicables.

Contrôleur de ronde

Un contrôleur de ronde est un outil que l'agent de sécurité emporte avec lui à chacune de ses rondes sur le site dont il a la charge. Des points de contrôles sont installés à intervalles réguliers ou aux lieux stratégiques sur les différents parcours de rondes suivi par l'agent.

Convention collective de branche

La convention collective de branche est un texte conclu entre organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives d'une branche d'activité. Elle vient en complément du droit du travail et définit les statuts des travailleurs d'une entreprise (conditions d'emploi, de formation professionnelle...).

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés est le régulateur des données personnelles. Elle accompagne les professionnels dans leur mise en conformité et aide les particuliers à maîtriser leurs données personnelles et exercer leurs droits.

Crime

Les crimes constituent la catégorie des infractions les plus graves, qui manifestent une violation extrême des interdits fondamentaux de la société. Ils sont punis, en fonction de leur gravité, d'une peine de réclusion pouvant aller de 15 ans à la perpétuité (viol, torture, meurtre..).

Cyberterrorisme

Il s'agit de l'ensemble des attaques graves (virus, piratage...) et à grande échelle des ordinateurs, des réseaux et des systèmes informatiques d'une entreprise, d'une institution ou d'un État, commises dans le but d'entraîner une désorganisation générale susceptible de créer la panique.

D

Dispositif d'alarme du travailleur isolé (DATI)

La mission d'un DATI est de transmettre une alarme correspondant à une situation jugée critique par un travailleur isolé vers une personne ou une structure chargée de déclencher les secours.

Débriefing

Il s'agit de faire parler quelqu'un, de l'aider à formuler de vive voix ce qu'il ressent après un événement traumatisant, dans un but de soutien psychologique.

Délit

Le délit est une infraction de gravité moyenne, entre la contravention et le crime (vol, abus de biens sociaux, discrimination, harcèlement moral, attouchements sexuels, homicide involontaire). Ils sont punis de peines d'amende supérieures ou égales à 3 750 euros et de peines d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à 10 ans pour les délits les plus graves.

Document unique

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1er salarié. L'employeur consigne dans ce document le résultat de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les salariés.

Droit de propriété

Le droit de propriété est le droit d'user, de jouir et de disposer d'une chose, d'en être le maître absolu dans les conditions fixées par la loi.

E

Équipement de protection individuelle (EPI)

Un équipement de protection individuelle protège un individu contre un risque donné, et selon l'activité qu'il sera amené à exercer. D'une manière générale, l'ensemble du corps peut et doit être protégé. Il s'agit généralement d'un vêtement professionnel.

État de droit

L'État de droit est mis en œuvre à 3 conditions : respect de la hiérarchie des normes, égalité des citoyens devant la loi, séparation des pouvoirs et l'indépendance des juges.

État de nécessité

L'état de nécessité est une notion juridique qui consiste à autoriser une action illégale pour empêcher la réalisation d'un dommage plus grave.

État d'urgence

L'état d'urgence est, en France, une situation spéciale, une forme d'état d'exception permettant aux autorités administratives de prendre des mesures restreignant les libertés comme l'interdiction de la circulation ou la remise des armes à feu de certaines catégories.

G

Gestion technique centralisée (GTC)

La gestion technique centralisée est un système de conduite d'un seul domaine technique (chauffage ou éclairage ou climatisation...) provenant d'un même site qui utilise généralement un protocole de communication propriétaire c'est-à-dire propre au constructeur.

Gestion technique de bâtiment (GTB)

La gestion technique de bâtiment est un système informatique généralement installé dans des grands bâtiments ou dans des installations industrielles afin de superviser l'ensemble des équipements qui y sont installés.

I

Installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE)

Toute exploitation industrielle ou agricole susceptible de créer des risques ou de provoquer des pollutions ou nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains est potentiellement une installation classée pour la protection de l'environnement.

Installation classée SEVESO

La directive Seveso impose aux États membres de l'Union Européenne d'identifier les sites industriels à risque pour y maintenir un haut niveau de prévention. Les sites Seveso produisent ou stockent des substances pouvant être dangereuses pour l'homme et l'environnement.

L

Laïcité

La laïcité repose sur 3 principes : la liberté de conscience et celle de manifester ses convictions dans les limites du respect de l'ordre public, la séparation des institutions publiques et des organisations religieuses, et l'égalité de tous devant la loi quelles que soient leurs croyances ou leurs convictions.

Légitime défense

N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.

Levée de doute

La levée de doute consiste à vérifier la (ou les) cause(s) du déclenchement d'une alarme avant toute demande d'intervention des forces de l'ordre ou des services de secours.

M

Main courante

La main courante est un support papier ou numérique où sont consignés les anomalies, les événements et les interventions des agents.

Médiateur

Le rôle du médiateur est de faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations en situation de conflit.

N

Non-assistance à personne en danger

La non-assistance à personne en danger est une infraction pénale qui condamne l'omission de prêter secours ou d'appeler les services de secours face à une personne courant un danger.

O**Omission d'empêcher un crime ou un délit**

Il s'agit de ne pas empêcher volontairement un crime ou un délit. L'omission d'empêcher un crime ou un délit est une infraction pénale.

Officier de Police Judiciaire (OPJ)

L'OPJ est un membre de la police judiciaire. Il s'agit pour l'essentiel de fonctionnaires de police ou de gendarmerie ayant un certain grade mais les maires ont également la qualité d'Officier de Police Judiciaire.

Opération de filtrage

L'opération de filtrage a pour mission de limiter l'accès à une zone réservée aux seules personnes autorisées. En outre, son action permet d'entraver les possibilités qu'un ou des objets illicites soient introduits à l'intérieur d'une zone strictement définie.

Organisation de la Réponse de Sécurité Civile (ORSEC)

Le dispositif ORSEC est un plan d'urgence polyvalent français de gestion de crise. Il organise sous l'autorité du préfet, la mobilisation, la mise en œuvre et la coordination des actions de toute personne publique et privée concourant à la protection générale des populations.

P**Palpation de sécurité**

La palpation de sécurité, appelée aussi fouille par palpation, consiste à s'assurer, en passant les mains sur les habits d'une personne, qu'elle ne porte pas une arme ou d'autres objets dangereux.

Plan Vigipirate

Le plan Vigipirate est un des outils du dispositif français de lutte contre le terrorisme. Il affiche trois niveaux (vigilance, sécurité renforcée / risque attentat et urgence attentat), qui se traduisent par des pictogrammes disposés dans les lieux sensibles soumis à des mesures de protection.

Plan particulier d'intervention (PPI)

Le plan particulier d'intervention assure la sauvegarde des populations, des biens et la protection de l'environnement lorsque l'accident entraîne ou est susceptible d'entraîner des dangers débordant les limites de l'établissement.

Plan d'opération interne (POI)

Le plan d'opération interne est un outil de gestion de crise, qui définit les moyens et les méthodes opérationnelles pour réagir en cas d'accident susceptible d'avoir des effets sur l'environnement.

R**Règlement général sur la protection des données (RGPD)**

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Retour d'expérience (RETEX)

Le RETEX doit traduire les points forts d'un événement, les points faibles et les possibles axes d'amélioration. S'il s'agit d'un RETEX négatif, il faut réussir à identifier les écarts faits par rapport à la demande initiale et à en déterminer les conséquences.

Rixe

Il s'agit d'une querelle violente accompagnée de coups, dans un lieu public.

Rondier

C'est un agent de sécurité dont le travail principal consiste à effectuer des rondes de surveillance en véhicule pour assurer la prévention des malveillances et des risques facilement détectables tels que l'incendie ou l'intrusion.

S**Salubrité**

La salubrité se définit comme le caractère de ce qui est favorable à la santé des hommes et qui concourt à préserver l'hygiène corporelle et publique. La salubrité c'est la propreté.

Secourisme tactique

Le secourisme tactique d'urgence consiste à porter secours à des victimes dans une situation hostile (zone de guerre, attentat, accident...).

Système de sécurité incendie (SSI)

Un système de sécurité incendie est un équipement qui a pour fonction de détecter les signes du feu, de façon automatique ou manuelle.

T**Télesurveillance**

La télesurveillance s'appuie sur un système d'alarme relié à un centre de surveillance qui permet d'assurer à distance la sécurisation des personnes, des lieux et des biens.

Témoin direct

Un témoin direct est face à une situation menaçante ou à proximité immédiate de celle-ci. Il n'est pas en sécurité et doit agir pour sa propre survie.

Témoin indirect

Un témoin indirect est éloigné d'une situation menaçante. Il est en sécurité et doit alerter les services d'intervention compétents et agir pour protéger les autres.

U

Usurpation de fonction

L'usurpation de fonction est, d'après le code pénal français, « le fait, par toute personne agissant sans titre, de s'immiscer dans l'exercice d'une fonction publique en accomplissant l'un des actes réservés au titulaire de cette fonction ».

V

Vidéosurveillance

La vidéosurveillance est un système de caméras disposé dans un espace public ou privé afin d'assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens. Les images obtenues avec ce système sont ensuite visionnées et/ou archivées.

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 regroupées : 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

- Natasha **TIRARD**, DFPC, ingénieure en certification professionnelle

PROFESSIONNELS

REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS

- Patrick **NATIVEL**, Espace surveillance, directeur d'exploitation
- Yohan **HENRIOT**, Guard NC, gérant
- Jean **KIKANOI**, G2S NC, gérant
- Françoise **MASSE**, GPS sécurité, gérante

REPRESENTANTS DES SALARIES

- Bruno **CHARLET**, Protection NC, responsable d'exploitation et contrôleur qualité
- Carl **BLOC**, Protection NC, agent de sécurité chef de poste
- Catherine **CABERO**, Protection NC, agent de sécurité

EXPERTS CONSULTES

- Fabien **ROUMAGNAC**, Fire Response & Security Technics, consultant en sécurité
- Cyril **CLERC**, Gendarmerie nationale, référent sureté en prévention situationnelle et en vidéoprotection