



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE Opérateur en centre de télésurveillance (OCTS)

Niveau 4

VERSION : 2024

SOMMAIRE

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI TYPE	3
1.1. Définition de l'emploi type	3
1.2. Références de la certification	3
2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES.....	4
3. MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION	4
3.1. Modalités d'accès à la formation	4
3.2. Conditions et modalités d'accès à la certification	5
3.3. Allègements de formation et dispense de certification	5
3.4. Correspondance avec la version précédente de la certification.....	5
4. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS.....	7
4.1. Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours de formation	7
4.2. Synthèse des modalités d'évaluation	8
5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES	10
5.1. Composition du jury	10
5.2. Conditions particulières de surveillance et de confidentialité des épreuves	10
5.3. Plateau technique	10
5.4. Aménagements d'épreuve pour les personnes en situation de handicap	11
6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION	11
6.1. La voie de la formation	11
6.2. La voie de la VAE	11
7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	12
8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	15
9. ANNEXE : NIVEAUX PIX A VALIDER POUR L'ENTREE EN FORMATION	16

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI TYPE

1.1. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'opérateur en centre de télésurveillance contribue à la sécurisation des personnes, des lieux et des biens depuis un centre d'exploitation dans le respect de la réglementation en vigueur. Il réceptionne et traite les alarmes en suivant les procédures internes de l'entreprise et les consignes définies par le client. Après avoir analysé le risque, il alerte si nécessaire les personnes et/ou services d'urgence compétents dans les plus brefs délais. Il suit l'évolution des interventions et s'assure du retour à la normale des systèmes de sécurité en direct ou en différé. Au cours de sa vacation, il est régulièrement en relation téléphonique avec les clients, il répond à leurs demandes et les accompagne dans les actions à effectuer sur les systèmes de sécurité.

1.2. REFERENCES DE LA CERTIFICATION

Niveau de Qualification : 4¹

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® : 42801 – Télésurveillance

¹ Cadre des certifications professionnelles de 2019

2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES

Le diplôme d'opérateur en centre de télésurveillance est composé d'un (1) certificat professionnel unitaire (CPU) qui valide les compétences suivantes :

CERTIFICAT PROFESSIONNEL UNITAIRE	COMPETENCES VALIDEES
CPU 1 Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance	C1 Exercer son activité dans le cadre réglementaire C2 Veiller au bon fonctionnement et à la sécurité du centre d'exploitation C3 Réceptionner et traiter des signaux d'alarme C4 Déclencher et suivre une intervention C5 Répondre aux demandes des clients

3. MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

3.1.1. Prérequis d'accès à la formation

Aucune condition de diplôme n'est requise pour l'entrée en formation.

Pour accéder à la formation, le candidat doit justifier d'une autorisation préalable ou provisoire d'accès à la formation délivrée par le CNAPS (article L-612-22 du CSI).

Par ailleurs, les candidats non titulaires du brevet des collèges ou d'une certification professionnelle de niveau 3 ou plus, doivent justifier de la maîtrise des compétences essentielles, définies dans le référentiel du certificat de compétences essentielles (CCE) de la Nouvelle-Calédonie² :

- C1 : Comprendre un message oral
- C2 : Se faire comprendre oralement
- C3 : Manipuler une information sous diverses formes
- C4 : Se faire comprendre par écrit
- C5 : Utiliser les outils numériques de communication et d'information
- C6 : Mobiliser le raisonnement logique
- C7 : Se repérer dans l'espace et le temps

L'entrée effective en formation est conditionnée au nombre de places ouvertes (12 maximum par session) et aux critères de prise en charge ou de sélection de profils définis par le financeur de l'action de formation.

3.1.2. Modalités de vérification des prérequis

L'organisme de formation s'assure de la maîtrise des prérequis selon des modalités qu'il fait valider par l'autorité certificatrice.

L'organisme de formation s'assure que les candidats maîtrisent la compétence 5 du CCE :

- Soit par un certificat numérique type PCIE, PIM, ICDL, B2I, PIX... ;
- Soit par une évaluation réalisée par l'organisme de formation, qui peut utiliser la version gratuite du PIX, durant laquelle le candidat devra valider un niveau 2 pour 6 compétences réparties dans 4 domaines différents (Cf. annexe – page 17).

² Arrêté n°2023-967/GNC du 3 mai 2023 relatif au certificat de compétences essentielles de la NC

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Pour pouvoir se présenter aux épreuves d'examen, le candidat doit être titulaire d'une attestation valide de sauveteur secouriste du travail (SST).

3.2.1. Accès suite à un parcours de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours de formation dans un organisme habilité par l'autorité certificatrice et préparant à l'ensemble des épreuves.

3.2.2. Accès par la VAE

Sans objet.

3.3. ALLEGEMENTS DE FORMATION ET DISPENSE DE CERTIFICATION

3.3.1. Allègement de formation

Sans objet.

3.3.2. Dispense de certification

Sans objet.

3.4. CORRESPONDANCE AVEC LA CERTIFICATION DE TECHNICIEN DE TELE-VIDEO SURVEILLANCE

3.4.1. Tableau de concordance entre CPU

<i>Ancienne version 2015/2019</i> <i>Technicien de télé-vidéo surveillance (TTVS)</i>	<i>Nouvelle version 2024</i> <i>Opérateur en centre de télésurveillance (OCTS)</i>
Activité 1 (ASPQ) Prévenir des actes de malveillances et de négligence et assurer le secours et l'assistance aux personnes	
C1 : Maîtriser l'environnement juridique des métiers de la sécurité 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	
Activité 2 Assurer la surveillance visuelle d'un site à l'aide de moyens de vidéosurveillance	
C4 : Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance C5 : Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance C6 : Veiller au fonctionnement du système de vidéosurveillance au poste de contrôle	

Activité 3 Déclencher des interventions et contribuer à leur organisation au moyen d'un dispositif de télésurveillance	Activité 1 Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance
C7 : Traiter les informations transmises par les systèmes de sécurité C8 : Déclencher l'intervention et contribuer à son organisation en lien avec les services compétents C9 : Veiller au fonctionnement et à la sécurité du poste de contrôle.	C1 : Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire C2 : Veiller au bon fonctionnement et à la sécurité du centre d'exploitation C3 : Réceptionner et traiter des signaux d'alarme C4 : Déclencher et suivre une intervention C5 : Répondre aux demandes des clients

3.4.2. Dispositions applicables aux candidats en situation de validation partielle

Les personnes ayant validé le CPU 1 et le CPU 3 du diplôme de TTVS se voient délivrer le diplôme d'OCTS.

Les personnes ayant validé le CPU 3 du diplôme de TTVS peuvent obtenir le diplôme d'OCTS sous réserve de satisfaire à un entretien technique avec le jury d'une durée de 45 minutes portant sur :

- L'environnement juridique de la sécurité privée ;
- La posture professionnelle du candidat.

La demande de l'intéressé devra être déposée auprès de l'autorité certificatrice dans un délai maximum de trois ans à compter de la publication de l'arrêté de création du présent diplôme.

3.4.3. Dispositions applicables aux candidats VAE ayant obtenu une recevabilité sur l'ancienne version

Sans objet.

4. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS

4.1. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DE FORMATION

Les compétences attendues telles que définies dans le référentiel professionnel du diplôme sont évaluées au cours d'un examen comportant 3 épreuves permettant la validation du CPU constitutif du diplôme.

CPU évalué	Modalité	Compétences évaluées
CPU 1	Epreuve 1 Questionnaire technique écrit	▪ C1 : Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire ▪ C2 : Veiller au bon fonctionnement et à la sécurité du centre d'exploitation ▪ C3 : Réceptionner et traiter des signaux d'alarme ▪ C4 : Déclencher et suivre une intervention ▪ C5 : Répondre aux demandes des clients
	Epreuve 2 Mise en situation professionnelle reconstituée suivie d'un entretien	
	Epreuve 3 Entretien final	

4.1.1. Description de l'épreuve n° 1

Questionnaire technique écrit	Cette épreuve doit permettre au jury d'évaluer les connaissances théoriques du candidat concernant les 5 compétences du CPU.	Durée : 30 minutes
	Cette épreuve se déroule sous la forme d'un QCM. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	

4.1.2. Description de l'épreuve n° 2

Mise en situation professionnelle suivie d'un entretien	Cette épreuve doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoir-faire et connaissances associés à l'ensemble des compétences.	Durée : 30 minutes
	<i>Mise en situation (15 min) :</i> Après avoir assuré la prise de poste, le candidat traite les alarmes auxquelles il est confronté, en prenant en compte les procédures et les consignes des clients. Il assure la fin de poste. Les membres du jury interagissent avec le candidat durant l'épreuve en jouant un rôle (client, intervenant, agent rondier...). <i>Entretien (15 min) :</i> le jury interroge le candidat sur les savoir-faire, attitudes et aptitudes qui n'ont pas pu être évalués lors de la MSP.	

4.1.3. Description de l'épreuve n° 3

Entretien final	L'entretien final est une épreuve orale permettant au jury de s'assurer que le candidat possède :	Durée : 15 minutes
	- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ; - La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.	

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 1 heure et 15 minutes.

4.2. SYNTHESE DES MODALITES D'EVALUATION

CPU	COMPETENCE PROFESSIONNELLE	CRITERES D'EVALUATION	Voie Formation		
			EPREUVE 1 Questionnaire technique	EPREUVE 2 MSP	EPREUVE 3 Entretien final
CPU 1 Assurer la protection des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance	Compétence1 Exercer son activité dans le respect du cadre réglementaire	- Les dispositions du livre VI du CSI en lien avec l'activité sont connues - Les principes du code de déontologie du livre VI du CSI sont connus - Les dispositions utiles du Code pénal sont connues (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 - Les dispositions utiles des garanties liées au respect des libertés publiques et privées sont connues	☒	☒	☐
	Compétence 2 Veiller au bon fonctionnement et à la sécurité du centre d'exploitation	- Les procédures et les consignes du centre d'exploitation sont respectées (règles de sécurité, plan de prévention, contrôle des accès, confidentialité des informations, continuité de service...) - L'horodatage ainsi que la présence et le bon état des équipements sont vérifiés à la prise de poste - La procédure à suivre en cas de dysfonctionnement d'un équipement est mise en œuvre - Les supports de transmission sont renseignés au « fil de l'eau » de manière brève, précise et complète - Les informations nécessaires à la prise de poste sont recueillies - Les informations utiles à la relève de poste sont transmises - En cas d'incident ou d'accident au sein du centre la réaction de l'opérateur est adaptée (alerte des services de secours...)	☒	☒	☐

	Compétence 3 Réceptionner et traiter des signaux d'alarme	- La nature des signaux d'alarme est identifiée - La technique de levée de doute choisie est adaptée - Les signaux d'alarme sont traités en suivant les procédures et les consignes définies par le client - Les signaux d'alarme sont traités par ordre de priorité en fonction du niveau de danger - Les incidents et/ou les anomalies non résolues sont signalés à la hiérarchie oralement ou à l'écrit - Le compte rendu rédigé contient les informations nécessaires - Les fonctionnalités du logiciel métier sont maîtrisées	☒	☒	☐
	Compétence 4 Déclencher et suivre une intervention	- La décision de faire appel à un tiers est pertinente (personnes et/ou services d'urgence) - Le choix du tiers est adapté à la situation - La priorisation des actions est cohérente avec les situations et conforme aux consignes - Le traitement de la situation tient compte de son évolution - Les informations transmises aux interlocuteurs sont précises et complètes - La compréhension des consignes transmises aux interlocuteurs est vérifiée - L'accompagnement d'un client en situation de stress est assuré - Les interventions font l'objet de points de situation réguliers - L'évènement est traité en respectant les procédures et les consignes - Un niveau de sécurité initiale ou acceptable est rétabli en mobilisant les moyens humains ou techniques nécessaires - Le retour à la normalité du fonctionnement du système de sécurité est vérifié - L'authentification forte est réalisée en cas d'alarme intrusion - Les mesures conservatoires sont appliquées en cas d'évènements graves et un rapport de sinistre est établi	☒	☒	☐
	Compétence 5 Répondre aux demandes des clients	- La communication adoptée est adaptée à la situation - La demande du client et le niveau d'urgence sont identifiés - La solution proposée au client est pertinente - L'appel est transféré vers d'autres services ou interlocuteurs si nécessaire - Les situations de tension sont appréhendées avec calme - Les incidents et les besoins d'évolution sont signalés à la hiérarchie oralement ou à l'écrit - Une fiche réclamation client est renseignée	☒	☒	☐

5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES

5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de deux (2) professionnels :

1/ *Un salarié justifiant de :*

- à minima 3 années d'expérience professionnelle dans l'emploi visé par la certification,
- une carte professionnelle en cours de validité,
- ne pas avoir quitté le secteur depuis plus de 3 ans.

2/ *Un employeur ou cadre justifiant de :*

- à minima 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur de la télésurveillance,
- une carte professionnelle ou un agrément dirigeant en cours de validité,
- ne pas avoir quitté le secteur depuis plus de 3 ans.

Les membres du jury sont désignés par l'autorité certificatrice. Ils sont souverains dans leurs décisions. Ils ne doivent être ni parents, ni alliés, ni avoir de lien hiérarchique ou avoir été tuteurs de stage des candidats.

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCE ET DE CONFIDENTIALITE DES EPREUVES

L'autorité certificatrice informe les candidats qu'ils n'ont pas le droit d'utiliser des documents et des systèmes électroniques (téléphone mobile, ordinateur, calculatrice...) autres que ceux fournis par l'organisateur lors de la session d'examen.

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

5.3.1. Locaux

Les locaux répondent aux normes ERP (sécurité et accessibilité) et disposent d'un espace sanitaire. Les deux salles décrites ci-dessous sont à proximité l'une de l'autre.

Désignation et description des locaux	Observations
Une salle équipée de tables et de chaises pour un nombre maximal de 12 candidats.	La distance entre les candidats préserve la confidentialité des copies d'examen. Cette salle garantit la confidentialité des informations échangées et permet au jury de délibérer.
Une salle représentant un centre d'exploitation où est installé le poste de travail du candidat.	Les principaux équipements à prévoir sont définis au point 5.3.2.

5.3.2. Equipements

Lors des épreuves, les ressources suivantes sont utilisées par un candidat à la fois.

Désignation	Nombre	Description
Poste de travail	1	Poste de travail informatique
Equipement	1	Téléphone fixe avec consignes d'emploi
	1	Téléphone d'urgence (fixe)
	1	Dispositif de gestion d'anomalies/alarmes permettant la réception et le traitement des informations sur le poste
	1	Appareil émetteurs-récepteurs dont un est équipé de la fonction protection du travailleur isolé (PTI) ou dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI)
Documentations	1	Procédures et consignes du centre d'exploitation (manuscrites ou informatiques)
	1	Main courante
Matières d'œuvre	X	Papier A4 en quantité suffisante (brouillons)
	X	Stylos bleus ou noirs en quantité suffisante

5.4. AMENAGEMENTS D'ÉPREUVE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les candidats présentant un handicap peuvent déposer une demande d'aménagement des épreuves. Cet aménagement (conditions particulières d'installation, de temps et d'assistance) est subordonné à la production d'un certificat médical qui précise la nature des aménagements que nécessite le handicap du candidat.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

Le diplôme d'opérateur en centre de télésurveillance est délivré aux candidats ayant validés le CPU. Celui-ci est acquis lorsque l'ensemble des compétences qui le compose est validé par le jury.

6.1. LA VOIE DE LA FORMATION

- **Epreuve 1 (Questionnaire technique)**

L'obtention d'un minimum de 2/3 de bonnes réponses est attendue.

- **Epreuve 2 (MSP)**

La validation d'un minimum de 2/3 des critères d'évaluation est attendue pour chaque compétence.

En cas d'échec à une ou plusieurs épreuves, le candidat a la possibilité de passer une seconde fois les épreuves non validées.

Dans le cas où seul l'entretien final n'est pas validé, le candidat repasse uniquement cet entretien.

S'il échoue à nouveau, il devra suivre une nouvelle formation dans un organisme habilité avant de se présenter à une nouvelle session d'examen.

6.2. LA VOIE DE LA VAE

Sans objet.

7. 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.

8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

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

PROFESSIONNELS

REPRESENTANT DES EMPLOYEURS

- Stéphane **HORNUNG**, CTS, responsable d'exploitation / directeur commercial
- Gaël **TRIGALLEAU**, Espace surveillance, responsable d'exploitation
- Philippe **DUPUIS**, ATV protection, gérant

REPRESENTANT DES SALARIES

- Annette **BALY**, Espace surveillance, opératrice de télésurveillance
- Xavier **DUCHATEAU**, Espace surveillance, responsable d'exploitation adjoint

9. ANNEXE : NIVEAUX PIX A VALIDER POUR L'ENTREE EN FORMATION

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 1 Information et données	1.1 Mener une recherche et une veille d'information	Mener une recherche et une veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir au courant de l'actualité d'un sujet (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).	- Web et navigation - Moteur de recherche et requête - Veille d'information, flux et curation - Evaluation de l'information - Source et citation - Gouvernance d'internet et ouverture du web - Abondance de l'information - Filtrage et personnalisation - Recul critique face à l'information et aux médias - Droit d'auteur	2	- Identifier mes besoins d'information, trouver des données, des informations et des contenus par une simple recherche dans les environnements numériques - Trouver comment accéder à ces données, informations et contenus et naviguer entre eux - Identifier des stratégies de recherche personnelle simples
	1.2 Gérer des données	Stocker et organiser des données pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des classeurs, des bases de données, un système d'information, ...).	- Dossier et fichier - Stockage et compression - Transfert et synchronisation - Recherche et méta-données - Indexation sémantique et libellé (tag) - Structuration des données - Système d'information - Localisation des données et droit applicable - Modèles et stratégies économiques - Sécurité du système d'information	2	- Identifier comment organiser, stocker et récupérer des données, des informations et du contenu de manière simple dans des environnements numériques. - Reconnaître où les organiser de manière simple dans un environnement structuré.

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 2 Communication et collaboration	2.1 Interagir	Interagir avec des individus et de petits groupes pour échanger dans divers contextes liés à la vie privée ou à une activité professionnelle, de façon ponctuelle et récurrente (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence, ...).	▪ Protocoles pour l'interaction ▪ Modalités d'interaction et rôles ▪ Applications et services pour l'interaction ▪ Vie privée et confidentialité ▪ Identité numérique et signaux ▪ Vie connectée ▪ Codes de communication et netiquette	2	• Sélectionner des technologies numériques simples pour interagir • Identifier des moyens de communication simples appropriés pour un contexte donné.
	2.4 S'insérer dans le monde numérique	Maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, en lien avec ses règles, limites et potentialités, et en accord avec des valeurs et/ou pour répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur Internet, et en lien avec la vie citoyenne, la vie professionnelle, la vie privée, ...).	▪ Identité numérique et signaux ▪ e-Réputation et influence ▪ Pratiques sociales et participation citoyenne ▪ Modèles et stratégies économiques ▪ Questions éthiques et valeurs ▪ Gouvernance d'internet et ouverture du web ▪ Liberté d'expression et droit à l'information ▪ Formation en ligne	2	• Identifier une identité numérique • Décrire des moyens simples de protéger ma réputation en ligne • Reconnaître les données simples que je produis par le biais d'outils, d'environnements ou de services numériques. • Différencier les normes comportementales simples et le savoir-faire tout en utilisant les technologies numériques et en interagissant dans des environnements numériques. • Choisir des modes de communication simples et des stratégies adaptées à un public • Différencier les aspects simples de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques.

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 3 Création de contenu	3.1 Développer des documents textuels	Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, ...).	▪ Applications d'édition de documents textuels ▪ Structure et séparation forme et contenu ▪ Illustration et intégration ▪ Charte graphique et identité visuelle ▪ Interopérabilité ▪ Ergonomie et réutilisabilité du document ▪ Accessibilité ▪ Droit d'auteur	2	• Identifier des moyens de créer et d'éditer du contenu simple dans des formats simples, • Choisir comment je m'exprime à travers la création de moyens numériques simples. • Identifier des règles simples de droit d'auteur et de licences qui s'appliquent aux données, aux informations numériques et au contenu.
Domaine 4 Protection et sécurité	4.1 Sécuriser l'environnement numérique	Sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, la maîtrise de bonnes pratiques, ...).	▪ Attaques et menaces ▪ Ingénierie sociale ▪ Chiffrement ▪ Logiciels de prévention et de protection ▪ Authentification ▪ Sécurité du système d'information ▪ Vie privée et confidentialité	2	• Identifier des moyens simples de protéger mes appareils et mon contenu numérique • Différencier les risques et les menaces simples dans les environnements numériques • Choisir des mesures de sûreté et de sécurité simples et • identifier des moyens simples de tenir dûment compte de la fiabilité et de la confidentialité.