



# **REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

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

Niveau V

VERSION : 2017

## Contenu

<b>1.</b>	<b>RAPPEL DE LA DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE .....</b>	<b>3</b>
1.1.	Définition de l'emploi type.....	3
1.2.	Références de la certification.....	3
<b>2.</b>	<b>MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Voies et conditions d'accès à la certification .....	3
2.1.1.	Accès suite à un parcours continu de formation.....	3
2.1.2.	Accès par la VAE .....	3
2.2.	Conditions à réunir pour se présenter à l'examen.....	3
2.3.	Conditions d'accès à la formation.....	4
<b>3.</b>	<b>CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES CONSTITUTIFS.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS .....</b>	<b>4</b>
4.1.	Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours de formation.....	4
4.2.	Modalités d'évaluation des candidats VAE .....	7
<b>5.</b>	<b>MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES .....</b>	<b>9</b>
5.1.	Composition du jury.....	9
5.2.	Conditions particulières de surveillance et de confidentialité des épreuves.....	9
5.3.	Accès aux personnes en situation de handicap .....	9
5.4.	Plateau technique et équipements.....	9
5.4.1.	Plateau technique pour l'examen .....	9
5.4.2.	Plateau technique pour les épreuves 2 et 3 .....	9
<b>6.</b>	<b>CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION .....</b>	<b>10</b>
<b>7.</b>	<b>GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE.....</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>15</b>

## 1. RAPPEL DE LA DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

### 1.1. DÉFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'agent de maintenance des automates bancaires est chargé d'alimenter en billets des automates bancaires. Il assure l'exploitation et la maintenance de 1<sup>er</sup> niveau d'automates bancaires.

Pour cela, selon les missions, il peut intervenir en équipe de 2 agents avec des moyens adaptés (véhicule blindé, arme de service), ou seul en civil avec un véhicule banalisé.

Il se conforme aux règles de sécurité édictées par son entreprise et respecte scrupuleusement le cahier des charges du client. Ses interventions sont brèves.

Vigilant, organisé et calme, l'AMAB est capable de rendre compte de toutes ses actions et de les consigner grâce à des outils adaptés.

### 1.2. RÉFÉRENCES DE LA CERTIFICATION

Fiche ROME	:	I 1303 – Installation et maintenance de distributeurs automatiques
Code NSF	:	344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes
Formacode	:	42813 – transport de fonds
Niveau de Qualification	:	V <sup>1</sup>

## 2. MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION

### 2.1. VOIES ET CONDITIONS D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Le diplôme « d'agent de maintenance des automates bancaires » est accessible :

- Suite à un parcours de formation préparant les certificats professionnels unitaires (CPU),
- Par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Par capitalisation de certificats professionnels unitaires (CPU)

#### 2.1.1. Accès suite à un parcours continu de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours continu de formation dans un organisme habilité, préparant à l'ensemble des épreuves.

#### 2.1.2. Accès par la VAE

La certification est accessible par la VAE à toute personne justifiant d'un parcours professionnel continu ou discontinu et d'une durée minimale de 3 ans à temps plein.

### 2.2. CONDITIONS À RÉUNIR POUR SE PRÉSENTER À L'EXAMEN

Le candidat fournira avant la date de l'examen :

- Pour les candidats issus de la formation, une copie de son autorisation préalable d'accès à la formation, délivrée par le CNAPS,
- Pour les candidats VAE : le dossier de validation (livret 2).
- Pour tous les candidats :
  - o une attestation certifiant que le candidat a réalisé une séance de tir avec une arme de poing.
  - o une habilitation HOB0 en cours de validité

---

<sup>1</sup> Nomenclature de 1969

### 2.3. CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION

La formation préparant au diplôme « d'agent de maintenance des automates bancaires » est accessible aux personnes détenant :

- Une autorisation préalable d'accès à la formation délivrée par le CNAPS, tel que défini à l'article L612-22 du code de la sécurité intérieure
- Ou une autorisation provisoire d'exercice délivrée par le CNAPS, tel que défini à l'article L612-23 du code de la sécurité intérieure

L'organisme de formation habilité communiquera à l'autorité certificatrice, deux semaines avant le **début** de la formation, la liste des stagiaires accompagnée d'une copie des autorisations ci-dessus.

## 3. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES CONSTITUTIFS

Le diplôme d'agent de maintenance des automates bancaires est composé de deux (2) certificats professionnels unitaires (CPU) qui valident les compétences suivantes :

CPU	COMPETENCES VALIDEES
<p>CPU 1</p> <p>Assurer en toute sécurité l'approvisionnement, l'exploitation d'un parc d'automates bancaires</p>	<p>C1 Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds</p> <p>C2 Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service</p> <p>C3 Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles</p> <p>C4 Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité</p>
<p>CPU 2</p> <p>Assurer la maintenance de 1<sup>er</sup> niveau d'un parc d'automates bancaires</p>	<p>C5 Exécuter les opérations de maintenance de 1er niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire</p> <p>C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</p>

## 4. MODALITES D'ÉVALUATION DES CANDIDATS

### 4.1. MODALITÉS D'ÉVALUATION 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 5 épreuves permettant la validation des CPU.

Modalité	Compétences évaluées
Questionnaire Professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C1 Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds</li> <li>▪ C3 Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles</li> </ul>
Entretien technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C.2 Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service</li> </ul>
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C 4 Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité</li> <li>▪ C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</li> </ul>
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C5 Exécuter les opérations de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire</li> <li>▪ C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</li> </ul>
Entretien final	Le jury vérifie la posture et la culture professionnelle du candidat

**A/ QUESTIONNAIRE PROFESSIONNEL (QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES)**

<b>Epreuve n°1 :</b>	Questionnaire de 30 questions portant notamment sur la réglementation du transport de fonds et le respect des différentes procédures opérationnelles de sécurité lors des tournées d'approvisionnement	Durée : 30 minutes
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

*Cette épreuve peut être administrée par voie numérique.*

*La présence du jury n'est pas obligatoire. En cas d'absence du jury, la surveillance des épreuves est confiée à une personne désignée par l'autorité certificatrice*

**B/ ÉPREUVE DE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE**

<b>Epreuve n° 2</b>	<p><u>Réalisation d'une tournée d'approvisionnement :</u> Le candidat est mis en situation sur des scénarii proches de la réalité. Les membres du jury jouent le rôle de la hiérarchie et des clients et à ce titre sont amenés à interagir pendant l'épreuve avec le candidat. Un dossier comprenant les informations sur les situations à traiter est remis au candidat. Il dispose d'un temps de préparation de 10 minutes durant lequel il prend connaissance des consignes et peut poser des questions sur des éléments qu'il n'a pas compris. Le candidat réalise une vacation de 15 minutes comme il le ferait dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle. Lors de cette prestation, le jury peut lui poser des questions techniques relatives aux compétences et/ou connaissances nécessaires à l'exercice de cette activité.</p>	Durée : 25 minutes
<b>Epreuve n° 3</b>	<p><u>Réalisation d'une opération de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau :</u> Le candidat est mis en situation sur des scénarii proches de la réalité. Les membres du jury jouent le rôle de la hiérarchie et des clients et à ce titre sont amenés à interagir pendant l'épreuve avec le candidat. Un dossier comprenant les informations sur les situations à traiter est remis au candidat. Il dispose d'un temps de préparation de 10 minutes durant lequel il prend connaissance des consignes et peut poser des questions sur des éléments qu'il n'a pas compris. Le candidat réalise une vacation de 10 minutes comme il le ferait dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle. Lors de cette prestation, le jury peut lui poser des questions techniques relatives aux compétences et/ou connaissances nécessaires à l'exercice de cette activité.</p>	Durée : 20 minutes

**C/ ENTRETIEN TECHNIQUE AVEC LE JURY**

<b>Epreuve n°4:</b>	L'entretien technique permet au jury de vérifier que le candidat maîtrise les compétences liées au maniement de l'arme de poing. Le jury pose des questions sur l'utilisation des armes de service ainsi que les conditions de leur utilisation.	Durée : 10 minutes
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

**D/ ENTRETIEN FINAL AVEC LE JURY**

<b>Epreuve n°5:</b>	Le jury pose des questions sur la compréhension et la vision globale nécessaires à l'exercice du métier. Le jury peut élargir l'entretien aux champs règlementaire et technique du	Durée : 10 minutes
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

transport de fonds.  
La posture et la culture professionnelle du candidat sont également vérifiées au cours de cet entretien.

Durée totale d'examen par candidat : 1h35 dont 1h05 avec le jury.

#### 4.2. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CANDIDATS VAE

Le candidat passe les épreuves suivantes :

Epreuves	Compétences évaluées	Durée
<p><b>Epreuven°1</b> Entretien technique sur la base du livret 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C1 Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds</li> <li>▪ C.2 Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service</li> <li>▪ C3 Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 minutes</li> <li>10 minutes de présentation de son expérience</li> <li>20 minutes de questions avec le jury</li> </ul>
<p><b>Epreuve n° 2</b> Mise en situation professionnelle : Réalisation d'une tournée d'approvisionnement d'un DAB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C 4 Approvisionner les automates bancaires en billets en sécurité</li> <li>▪ C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 25 minutes</li> </ul>
<p><b>Epreuve n° 3</b> Mise en situation professionnelle : réalisation d'une opération de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C5 Exécuter les opérations de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire</li> <li>▪ C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 minutes</li> </ul>
<p>Epreuve n° 4 Entretien final</p>	<p>Le jury vérifie la posture et la culture professionnelle du candidat</p>	<p>10 minutes</p>

Durée totale d'examen par candidat : 1h25 dont 55 minutes avec le jury.

## 4.3. SYNTHÈSE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Épreuve 1		Épreuve 2 mise en situation professionnelle		Épreuve 3 mise en situation professionnelle		Épreuve 4 entretien technique
		Formation QCM	VAE entretien technique	Formation	VAE	Formation	VAE	Formation
<b>C1 Maîtriser l'environnement juridique des métiers du transport de fonds</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement juridique des métiers du transport de fonds est maîtrisé.</li> <li>- Les termes techniques liés à l'activité sont connus,</li> <li>- Les différents concepts sont connus et maîtrisés.</li> <li>- Les principes de déontologie sont connus.</li> <li>- Les différentes règles sont connues et maîtrisées</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C2 Maîtriser en toute sécurité le maniement des armes de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de tir sont connues,</li> <li>- La réglementation en matière de détention d'armes est connue,</li> <li>- La situation de stress est maîtrisée,</li> <li>- Les armes de service sont utilisées et entretenues selon le protocole arrêté.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>C3 Appliquer les consignes sur la conduite à tenir en cas de situations difficiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situation de stress est maîtrisée,</li> <li>- Les principes de la sécurité préventive sont connus et appliqués,</li> <li>- Les bases de la psychologie de l'agression sont connues,</li> <li>- Les consignes de sécurité en cas de situations difficiles sont connues,</li> <li>- Le comportement adopté en cas d'incident est adapté à la situation rencontrée</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C4 Approvisionner les automates bancaires en produits consommables en sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures et les consignes sont appliquées,</li> <li>- L'automate est correctement alimenté et remis en service,</li> <li>- Les produits d'approvisionnement sont conformes à la commande du client,</li> <li>- La tournée d'approvisionnement est organisée de façon cohérente et efficace,</li> <li>- Les délais d'approvisionnement sont respectés</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C5 Exécuter les opérations de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau et identifier les causes de dysfonctionnement d'un automate bancaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le temps alloué est respecté,</li> <li>- Les essais sont réalisés,</li> <li>- La panne est correctement identifiée,</li> <li>- La commande de réparation est précise,</li> <li>- L'entretien de l'automate bancaire a été réalisé</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C6 Rendre compte au client et à la hiérarchie de toutes les opérations réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rapport est établi en utilisant le bon support,</li> <li>- Les informations données sont précises et complètes,</li> <li>- Les termes techniques sont utilisés et adaptés,</li> <li>- Le rapport est établi dans les délais,</li> <li>- Le rapport est édité et diffusé aux différents interlocuteurs</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES

La session d'examen est organisée par ou sous contrôle de l'autorité certificatrice.

L'organisme de formation communique 2 semaines après l'entrée en formation, la liste des candidats inscrits à l'examen.

Les candidats devront être en possession le jour des épreuves :

- d'une pièce d'identité valide,
- de leur convocation.

### 5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de deux membres :

- un employeur ou cadre du secteur concerné ayant trois ans d'expérience et détenteur de la carte professionnelle,
- un salarié exerçant le métier, détenteur de la carte professionnelle et réunissant une des deux conditions suivantes ;
  - o être titulaire du diplôme de l'AMAB (ou équivalent) et avoir 3 années d'expérience professionnelle dans l'emploi,
  - o avoir 5 années d'expérience professionnelle dans l'emploi.

Les membres du jury sont choisis pour chaque session d'examen parmi les personnes désignées par arrêté.

Les membres du jury sont souverains dans leurs décisions. Ils ne doivent être ni parents ni alliés des candidats, ni avoir de lien hiérarchique avec ces derniers.

### 5.2. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SURVEILLANCE ET DE CONFIDENTIALITÉ DES ÉPREUVES

L'organisateur informe les candidats qu'ils ne doivent pas lors des épreuves, utiliser de documents ou de systèmes électroniques externes personnels (téléphone GSM, calculatrice, PC, livres, etc...).

Le surveillant de l'épreuve doit le cas échéant ramasser les documents manuscrits complétés par les candidats.

### 5.3. ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'aménagement d'épreuves (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.

### 5.4. PLATEAU TECHNIQUE ET ÉQUIPEMENTS

#### 5.4.1. Plateau technique pour l'examen

Les lieux où se déroulent les épreuves doivent être en capacité d'accueillir simultanément le nombre de candidats inscrits à l'examen.

- Une salle pouvant accueillir les candidats pour les épreuves 1,4 et 5 avec des chaises et des tables en nombre suffisant
- Une salle pouvant garantir la confidentialité des échanges, dédiée aux entretiens et à la délibération du jury
- Des toilettes pouvant accueillir du public et des personnes à mobilité réduite
- Un plateau technique dédié à la mise en situation professionnelle (cf 6.4.1)

#### 5.4.2. Plateau technique pour les épreuves 2 et 3

- Un local aménagé servant de centre fort pendant la mise en situation
- Un ou plusieurs locaux servant de point d'approvisionnement dans lesquels peuvent être aménagés des cheminements en extérieur et en intérieur, un local d'accueil, un stationnement public, un bureau administratif et un local de stockage des valeurs.

- Un local servant de Local technique Sécurisé (LTS) avec un DAB désaffecté permettant d'organiser l'épreuve pratique liée à la maintenance d'un automate bancaire.

#### 5.4.3. Équipements pour les épreuves 2 et 3

DÉSIGNATION	DOTATION COLLECTIVE	DOTATION INDIVIDUELLE
Machines et matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- deux véhicules utilitaires</li> <li>- 4 valises sécurisées</li> <li>- 4 sacs</li> <li>- 4 émetteurs récepteurs</li> <li>- 2 DAB désaffectés</li> <li>- 2 armes de poing fictives (neutralisées)</li> </ul>	
Outillage	une paire de gants adaptée à la mise en situation	
Equipements Protection Individuelle (EPI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- papier blanc</li> <li>- crayons,</li> <li>- agrafeuse,</li> <li>- post-it,</li> <li>- poubelle vide poches</li> </ul>	Chaussures de sécurité
Matière d'œuvre		
Documentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Code de la Sécurité Intérieure à jour (Partie Législative et réglementaire)</li> <li>- Code de Déontologie</li> </ul>	

## 6. CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION

### ▪ Voie formation :

- **Pour le questionnaire professionnel**, les compétences sont validées si le candidat donne au minimum 75% de bonnes réponses pour chaque compétence;
- **Pour l'entretien technique**, les compétences sont validées si le candidat maîtrise la totalité des 4 critères d'évaluation (C2 dans le tableau synthétique page 8).
- **Pour les mises en situation**, les compétences sont jugées acquises lorsque 3 des 5 critères d'évaluation sont appréciés par le jury comme conforme au seuil requis.

### ▪ Voie VAE :

- Pour valider la compétence 2, le candidat doit maîtriser la totalité des 4 critères d'évaluation.
- Les compétences sont validées si le candidat maîtrise au minimum 3 des 5 critères d'évaluation pour chaque compétence.

Les CPU sont acquis lorsque l'ensemble des compétences qui les compose est validé par le jury.

**Le diplôme d'agent de maintenance des automates bancaires** est délivré aux candidats ayant satisfait à l'ensemble des épreuves validant les CPU1 et CPU 2.

## 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.

#### **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 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.

### 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 FORMATION

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

Niveaux de qualification français	Niveaux de qualification européen	Niveau de formation
V	III	Formation de niveau BEP/CAP
IV	IV	Formation de niveau BAC
III	V	Formation de niveau égal à BAC +2
II	VI	Formation de niveau égal à BAC + 3
I	VII et VIII	Formation de niveau égal ou supérieur à BAC +4

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

- Christophe **JOLY**, DFPC

### PROFESSIONNELS

#### EMPLOYEURS

- Frédéric **LAFLEUR**, Espace Valeurs, gérant
- Yoann **SAM**, Espace Valeurs, responsable d'exploitation
- David **BOUE-MANDIL**, Vigifonds, gérant
- Olivier **TESTEMALLE**, Vigifonds, directeur
- 

#### SALARIES

- Marceau **BOURRIAUD**, Espace Valeurs, responsable adjoint d'exploitation
- Stelvio **GAYON**, Vigifonds, responsable d'exploitation

### EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Anne-Françoise **FLOCH**, MEDEF NC, représentante de la secrétaire pour la commission paritaire de branche
- Eric **PALUCH**, CNAPS Nouvelle-Calédonie
- Albert **KAKUE**, CNAPS Nouvelle-Calédonie