



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE

D'EXPLOITANT DE PETITE STRUCTURE TOURISTIQUE

Niveau IV

VERSION : 2018

SOMMAIRE

1.	DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE	4
1.1.	DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE	4
1.2.	REFERENCES DE LA CERTIFICATION.....	4
2.	CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES.....	5
3.	MODALITES D'ACCES A LA FORMATION ET A LA CERTIFICATION	6
3.1.	Modalités d'accès à la formation.....	6
3.1.1.	Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation	6
3.1.2.	Dispenses de formation	6
3.2.	Conditions et modalités d'accès à la certification.....	6
3.2.1.	Accès suite à un parcours continu de formation	6
3.2.2.	Accès suite à un parcours de formation dans le cadre d'un cumul de CPU	6
3.2.3.	Accès par la VAE	6
3.2.4.	Accès aux personnes en situation de handicap	7
3.2.5.	Mesures transitoires.....	7
3.2.6.	Equivalence de CPU	7
4.	MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS	8
4.1.	MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DE FORMATION.....	8
4.1.1.	Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle.....	8
4.1.2.	Epreuve 2 : Etude de cas.....	8
4.1.3.	Epreuve 3 : Etudes de cas	9
4.1.4.	Epreuve 4 : Questionnaire technique	9
4.1.5.	Epreuve 5 : Mise en situation professionnelle.....	9
4.1.6.	Epreuve 6: Entretien technique	10
4.1.7.	Epreuve 7 : Entretien final	10
4.2.	Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours discontinu ou d'une validation partielle	11
4.2.1.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 1.....	11
4.2.2.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 2.....	12
4.2.3.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 3.....	13
4.2.4.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 4.....	14
4.3.	Modalités d'évaluation des candidats vae.....	15
4.4.	Synthèse des modalités d'évaluation	16
5.	MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES	19
5.1.	Composition du jury	19
5.2.	Conditions particulières de surveillance et de confidentialité des épreuves	19
5.3.	Plateau technique	19
5.3.1.	Locaux.....	19
5.3.2.	Équipements.....	20
5.4.	Aménagements d'épreuves pour les personnes en situation de handicap	20
6.	CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION	21
7.	GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	22
8.	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL.....	27

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE

1.1. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'exploitant de petite structure touristique exploite son établissement en accueillant des clients et en proposant des prestations liées au domaine du tourisme et cela de façon ponctuelle ou régulière.

Pour cela, il met en œuvre des prestations de restauration et d'hébergement. Il peut proposer en complément des activités de loisirs en lien avec le patrimoine local. Ces activités ont pour objectif de valoriser son environnement et de faire découvrir aux clients son cadre socio culturel.

Il a un niveau de maîtrise suffisant en anglais pour assurer un accueil de qualité.

Il assure la promotion de ses activités en s'appuyant sur divers supports de communication. Il intègre le réseau des partenaires touristiques afin d'assurer le développement de sa structure.

Son offre de restauration privilégie les produits locaux en respectant les règles d'hygiène dans la préparation des plats culinaires. Il maîtrise la gestion de ses stocks.

L'ensemble des locaux de la structure dédié à l'accueil des clients et à l'exploitation de l'établissement fait l'objet d'un entretien régulier conformément à la réglementation en vigueur. L'exploitant privilégie des aménagements en harmonie avec son environnement et des principes de gestion durable.

Pour pérenniser le fonctionnement de son établissement, il maîtrise la gestion comptable, financière et administrative. Il peut être amené à sous-traiter certaines tâches de gestion à un professionnel.

Recherchant à maintenir la qualité de service des prestations offertes, l'exploitant de petite structure touristique met en œuvre des procédures afin de répondre au mieux à la demande des clients. Capable de faire face aux aléas de diverses natures, l'exploitant de petite structure touristique est soucieux de la sécurité de ses clients et connaît les règles liées aux établissements recevant du public.

1.2. REFERENCES DE LA CERTIFICATION

Fiche ROME : G 1403 – Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Code NSF : 334- Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode : 42627 gestion entreprise touristique

Niveau de Qualification : IV

2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES

Le diplôme d'exploitant de petite structure touristique est composé de 4 certificats professionnels unitaires (CPU) qui valident les compétences suivantes.

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
<p>CPU 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité</p>	<p>C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité</p>
<p>CPU 2 Assurer la gestion administrative et financière de son activité</p>	<p>C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité</p>
<p>CPU 3 Assurer une prestation de restauration</p>	<p>C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène C8 Assurer un service de restauration C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration</p>
<p>CPU 4 Assurer une prestation d'hébergement</p>	<p>C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité C11 Maintenir les espaces communs et l'aménagement extérieur en bon état</p>

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

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

3.1.1. Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation

Pour être admis à la formation préparant au diplôme de la Nouvelle-Calédonie d' «exploitant de petite structure touristique » les candidats doivent :

- Maîtriser les bases de la bureautique et de l'outil internet (B2I ou PCIE),
- Maîtriser un niveau suffisant en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues).

3.1.2. Dispenses de formation

Sans objet

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Le diplôme d' «exploitant de petite structure touristique » est accessible :

- Suite à un parcours de formation continu ou discontinu préparant aux quatre certificats professionnels unitaires (CPU),
- Par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

3.2.1. 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 par la Direction de la Formation Professionnelle Continue préparant à l'ensemble des épreuves.

Les candidats devront fournir 15 jours au plus tard avant la date d'examen :

- un livret de suivi de la formation présentant les résultats des évaluations réalisées en cours de formation,
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B 1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST).

3.2.2. Accès suite à un parcours de formation dans le cadre d'un cumul de CPU

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours de formation dans un organisme habilité par la Direction de la Formation Professionnelle Continue permettant la réalisation de formations modulaires donnant l'accès par cumul de CPU au diplôme d'exploitant de petite structure touristique.

Les candidats devront fournir 15 jours au plus tard avant la date d'examen du premier CPU :

- un livret de suivi de la formation présentant les résultats des évaluations réalisées en cours de formation pour le CPU concerné. Ce livret devra être conservé et renseigner tout au long du parcours de formation du candidat qui le présentera à chaque examen,
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST).

L'attestation de la maîtrise de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues n'est présentée qu'une seule fois, lors de l'examen du premier CPU.

3.2.3. Accès par la VAE

La certification est accessible par la VAE à toute personne justifiant d'un parcours professionnel continu ou discontinu sur un poste équivalent aux fonctions d'exploitant de petite structure touristique, d'une durée minimale de 3 ans.

Pour l'inscription à l'examen, les candidats devront fournir :

- le dossier de validation (livret 2),
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B 1 du cadre européen commun de référence pour les langues,

- Une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST).

3.2.4. Accès aux personnes en situation de handicap

Les candidats présentant un handicap peuvent déposer une demande d'aménagement des épreuves. Ils adressent leur demande à l'un des médecins désignés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées et en informent l'organisme de formation qui devra mettre en œuvre les mesures d'aménagement préconisées.

3.2.5. Mesures transitoires

Sans objet

3.2.6. Equivalence de CPU

Les personnes titulaires d'une certification professionnelle en tourisme, hôtellerie ou restauration peuvent à leur demande se voir accorder par l'autorité certificatrice une ou plusieurs équivalences de CPU.

Les personnes titulaires d'un CPU équivalent aux CPU 1 et 2 d'autres diplômes de la Nouvelle-Calédonie sont dispensées de formation et des épreuves de certification correspondantes.

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 7 épreuves permettant la validation des 4 CPU constitutifs du diplôme.

Modalité	Compétences évaluées
Mises en situation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle ▪ C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure ▪ C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène ▪ C8 Assurer un service de restauration ▪ C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration
Etudes de cas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d'activité ▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité ▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité
Questionnaire technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité ▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité
Entretien technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité ▪ C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état
Entretien final	

4.1.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	<p>L'épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s'exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d'hébergement et/ou de restauration et/ou d'activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s'assurant que ce dernier ait l'ensemble des informations nécessaires.</p> <p>Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1.</p> <p>L'épreuve se déroule de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 minutes de préparation après tirage au sort d'un scénario composé de situations représentatives de l'emploi. - 15 minutes d'échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. <p>Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s'exprimant en français et en anglais.</p> <p>Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 25minutes
-------------	--	----------------------

4.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	<p>L'épreuve se déroule de la manière suivante :</p> <p>A partir d'un dossier, le candidat analyse le cas qu'il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix.</p> <p>Déroulement de l'épreuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de 	Durée : 35minutes
-------------	--	----------------------

promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion du tourisme.

Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3.

La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.

4.1.3. Epreuve 3 : Etudes de cas

Epreuve n° 3

A partir d'un dossier comportant 5 cas pratiques sur la gestion administrative et financière d'une petite structure touristique, le candidat analyse chacun des cas et réalise les opérations demandées. Il argumente si nécessaire sur les choix retenus.

Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 4.

La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.

Durée :
1h15

4.1.4. Epreuve 4 : Questionnaire technique

Epreuve n° 4

Les candidats répondent à une série 30 questions à choix multiples visant à vérifier les connaissances du candidat sur les bases de la comptabilité, les obligations légales en matière de déclarations fiscales et sociales ainsi que les principales administrations en charge du suivi des structures touristiques et/ou d'une activité touristique.

Ce questionnaire professionnel doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 5.

La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.

Durée :
20 minutes

4.1.5. Epreuve 5 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n° 5

En prévision de cette épreuve : le candidat doit, un mois avant la date de l'examen proposer au jury deux préparations pour 4 personnes valorisant les produits locaux (entrée, plat principal et accompagnement ou dessert) et la recette correspondante, pour validation. Le jury informe quinze jours avant la date de l'examen de la ou des recettes retenues.

Le jour de l'épreuve : le candidat apporte les matières premières nécessaires à l'exécution de sa recette (4 personnes). Il réalise la préparation culinaire préalablement validé par le jury et la sert à table.

Avant le démarrage de l'épreuve, le candidat aura dressé une table pour 4 personnes.

Le jury vérifiera pendant et à l'issue de l'épreuve la maîtrise des techniques de fabrication culinaire, les savoirs sur la préparation culinaire, les connaissances sur les règles d'hygiène dans la préparation des plats et en matière de stockage des denrées alimentaires. Il examinera également la préparation et l'entretien de l'espace de restauration ainsi que le service en restauration.

Cette mise en situation professionnelle doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 6, 7, 8 et 9.

La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.

Durée :
1h30

4.1.6. Epreuve 6: Entretien technique

Epreuve n° 6	<p>Lors de cet entretien technique, le jury pose une série de questions afin de vérifier les connaissances du candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa maîtrise des différents protocoles de préparation et de nettoyage d'une chambre, - Ses connaissances concernant des différents types de produits d'entretien avec leur composition, - Sa prise en compte des exigences en matière d'entretien et de maintenance des locaux et des espaces verts. <p>Cette épreuve doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des connaissances correspondantes aux compétences 10 et 11.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 30 minutes
--------------	--	-----------------------

4.1.7. Epreuve 7 : Entretien final

Epreuve n° 7	<p>L'entretien final est une épreuve orale permettant au jury de s'assurer que le candidat possède :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 du cadre institutionnel du secteur touristique de la Nouvelle-Calédonie. 	Durée : 15 minutes
--------------	--	-----------------------

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 4h50.

4.2. MODALITES D'ÉVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DISCONTINU OU D'UNE VALIDATION PARTIELLE

4.2.1. Modalités d'évaluation concernant le CPU 1

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle
Etude de cas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d'activité

4.2.1.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	<p>L'épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s'exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d'hébergement et/ou de restauration et/ou d'activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s'assurant que ce dernier ait l'ensemble des informations nécessaires.</p> <p>Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1.</p> <p>L'épreuve se déroule de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 minutes de préparation après tirage au sort d'un scénario composé de situations représentatives de l'emploi. - 15 minutes d'échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. <p>Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s'exprimant en français et en anglais.</p> <p>Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 25minutes
-------------	--	----------------------

4.2.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	<p>L'épreuve se déroule de la manière suivante :</p> <p>A partir d'un dossier, le candidat analyse le cas qu'il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix.</p> <p>Déroulement de l'épreuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion du tourisme. <p>Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 35minutes
-------------	--	----------------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 1 : 1 heure.

4.2.2. Modalités d'évaluation concernant le CPU 2

Modalité	Compétences évaluées
Etude de cas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Questionnaire technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité

4.2.2.1. Epreuve 1 : Etudes de cas

Epreuve n°1	A partir d'un dossier comportant 5 cas pratiques sur la gestion administrative et financière d'une petite structure touristique, le candidat analyse chacun des cas et réalise les opérations demandées. Il argumente si nécessaire sur les choix retenus.	Durée : 1h15
	Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 4.	
	La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	

4.2.2.2. Epreuve 2 : Questionnaire technique

Epreuve n°2	Les candidats répondent à une série 30 questions à choix multiples visant à vérifier les connaissances du candidat sur les bases de la comptabilité, les obligations légales en matière de déclarations fiscales et sociales ainsi que les principales administrations en charge du suivi des structures touristiques et/ou d'une activité touristique.	Durée : 20 minutes
	Ce questionnaire professionnel doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 5.	
	La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 2 : 1 heure et 35 minutes.

4.2.3. Modalités d'évaluation concernant le CPU 3

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure ▪ C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène ▪ C8 Assurer un service de restauration ▪ C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration

4.2.3.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n° 1	<p><u>En prévision de cette épreuve</u> : le candidat doit, un mois avant la date de l'examen proposer au jury deux préparations pour 4 personnes valorisant les produits locaux (entrée, plat principal et accompagnement ou dessert) et la recette correspondante, pour validation. Le jury informe quinze jours avant la date de l'examen de la ou des recettes retenues.</p> <p><u>Le jour de l'épreuve</u> : le candidat apporte les matières premières nécessaires à l'exécution de sa recette (4 personnes). Il réalise la préparation culinaire préalablement validé par le jury et la sert à table.</p> <p>Avant le démarrage de l'épreuve, le candidat aura dressé une table pour 4 personnes.</p> <p>Le jury vérifiera pendant et à l'issue de l'épreuve la maîtrise des techniques de fabrication culinaire, les savoirs sur la préparation culinaire, les connaissances sur les règles d'hygiène dans la préparation des plats et en matière de stockage des denrées alimentaires. Il examinera également la préparation et l'entretien de l'espace de restauration ainsi que le service en restauration.</p> <p>Cette mise en situation professionnelle doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 6, 7, 8 et 9.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 1h30
--------------	--	-----------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 3 : 1 heure et 30 minutes.

4.2.4. Modalités d'évaluation concernant le CPU 4

Modalité	Compétences évaluées
Entretien technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité ▪ C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état

4.2.4.1. Epreuve 1: Entretien technique

Epreuve n° 1	<p>Lors de cet entretien technique, le jury pose une série de questions afin de vérifier les connaissances du candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa maîtrise des différents protocoles de préparation et de nettoyage d'une chambre, - Ses connaissances concernant des différents types de produits d'entretien avec leur composition, - Sa prise en compte des exigences en matière d'entretien et de maintenance des locaux et des espaces verts. <p>Cette épreuve doit permettre au jury de vérifier l'intégralité de connaissances correspondantes aux compétences 10 et 11.</p> <p>La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.</p>	Durée : 30 minutes
--------------	---	-----------------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 4 : 30 minutes.

4.3. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS VAE

Avant l'inscription pour se présenter à l'examen final, le candidat fournit son dossier de validation (livret 2), en 3 exemplaires, 3 semaines avant la date de l'examen.

Le candidat passe les épreuves suivantes :

- Pour le candidat qui présente une VAE couvrant l'ensemble des 4 activités types constitutives du diplôme : le candidat fera l'objet d'un entretien avec le jury sur le contenu de son livret 2.
- le candidat qui a une expérience qui ne couvre pas l'ensemble des 4 activités types constitutives du diplôme : le candidat fera l'objet d'un entretien avec le jury portant sur les activités types présentées dans son livret 2. Les CPU manquants seront validés au travers une ou des épreuve(s) correspondant au point 4.1 du référentiel de certification.

Epreuve n°1	<p>Entretien final avec le jury sur la base de son livret 2. Le jury pose des questions au candidat sur, à la fois des aspects techniques du métier, mais aussi sur la compréhension et la vision globale nécessaires à l'exercice du métier d'exploitant de petite structure touristique. La posture et la culture professionnelle du candidat sont également vérifiées au cours de cet entretien.</p>	Durée 60 minutes
-------------	---	---------------------

Durée totale d'examen par candidat: 60 minutes.

4.4. SYNTHÈSE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	Livret 2 Entretien technique
CPU 1	C1	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil est convivial et répond aux standards de la profession, - Le niveau de maîtrise du français et de l'anglais est suffisant pour assurer les échanges avec ses interlocuteurs, - Les besoins de l'interlocuteur sont clairement identifiés, - Les réponses apportées sont pertinentes et personnalisées, - L'information communiquée sur ses prestations ou celles assurées par des prestataires extérieurs est pertinente, complète et actualisée, - La réponse apportée à la réclamation est adaptée, - Le professionnel connaît les règles de sécurité nécessaires au bon fonctionnement de son activité 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	C2	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils de communication choisis sont pertinents, - Les informations contenues dans le document sont exactes et précises, - Le contenu du message est en adéquation avec l'activité proposée, - Les organismes publics et privés de promotion du tourisme en Nouvelle-Calédonie et leurs conditions d'intervention sont identifiés et connus, - Les outils de veille de son activité sont pertinents 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	C3	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles de sécurité sont respectées, - Les règles de protection de l'environnement sont appliquées, - Les activités proposées sont en rapport avec les compétences du professionnel, - La personne connaît son environnement, - Les prestations proposées valorisent l'environnement et le patrimoine local, - Les attentes et besoins de la clientèle sont identifiés, - Les tarifs proposés sont en rapport avec la prestation offerte, - L'offre tient compte de l'évolution de son activité, - Des partenariats sont construits et font l'objet d'un suivi régulier 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CPU 2	C4	<ul style="list-style-type: none"> - Les demandes et/ou réclamations sont analysées de manière pertinente, - La réponse apportée est adaptée et satisfaisante, - Le traitement administratif des achats et/ou ventes est assuré en respectant le processus, - Les stocks permettent de couvrir l'activité prévue, - Les documents comptables sont clairement identifiés, - Les enregistrements comptables ont été correctement réalisés, - L'outil comptable est maîtrisé, - Des contrôles réguliers sont effectués sur le compte bancaire 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	Livret 2 Entretien technique
	C5	<ul style="list-style-type: none"> - L'état des équipements est régulièrement vérifié, - L'entretien des locaux, équipements et matériels est régulièrement effectué, - Les équipements et matériels répondent aux normes en vigueur en termes de sécurité, - Les réparations sont planifiées et effectuées en interne ou en externe en conformité avec les normes de sécurité et dans des délais satisfaisants, - Le plan d'investissement élaboré est pertinent, - Un questionnaire qualité est élaboré, distribué à la clientèle et exploité, - Les remarques et propositions d'amélioration résultant de l'analyse du questionnaire ont été prises en compte 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CPU 3	C6	<ul style="list-style-type: none"> - L'offre de restauration est adaptée à la structure, - L'offre de restauration est affichée et diffusée, - Les attentes de la clientèle sont prises en compte dans l'offre proposée, - Les commandes sont passées en fonction des réservations et de sa capacité de stockage, - Les produits locaux sont privilégiés dans l'offre de restauration, - Le processus d'approvisionnement en denrées alimentaires est maîtrisé, - L'offre de restauration de substitution est pertinente, - Les denrées alimentaires sont sélectionnées en fonction de critères qualitatifs 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	C7	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène liées à la préparation des plats sont connues et respectées, - Les préparations proposées correspondent à l'offre affichée (carte), - Les techniques de préparation et /ou de cuisson sont maîtrisées, - Les produits locaux sont favorisés et mis en valeur, - Les assemblages réalisés sont de qualité et conformes aux recommandations, - Le matériel et les ustensiles utilisés sont adaptés à la préparation 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	C8	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées, - Les cartes et/ou menus sont présentés et commentés de façon valorisante en français ou en anglais, - La demande du client anglophone est comprise, - Les réponses sont adaptées aux questions des clients, - Les origines et les caractéristiques des produits locaux sont connues et présentées, - Le conseil apporté au client est pertinent par rapport à ses demandes et à l'offre de la cuisine, - La commande transmise correspond à la demande du client, - L'organisation du service est pertinente, - Le débarrassage des tables et du buffet s'effectue dans les règles 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	Livret 2 Entretien technique
	C9	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées, - L'espace restauration est aménagé en fonction des réservations, - L'espace de restauration est décoré et aménagé à l'aide d'éléments locaux, - Les ustensiles, couverts et matériels sont propres, et en bon état et en quantité suffisante, - Les locaux sont propres et entretenus, - Le protocole d'entretien mis en place est respecté, - Les matériels et produits d'entretien sont adaptés et utilisés en respectant l'environnement 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CPU 4	C10	<ul style="list-style-type: none"> - L'offre d'hébergement proposée est conforme au standard de qualité, - Le contrôle des équipements est réalisé régulièrement, - La chambre est propre, accueillante et confortable, - Les chambres, les sanitaires et les espaces communs sont nettoyés quotidiennement, - Les produits de nettoyage utilisés sont adaptés et respectent l'environnement, - Les consommables et/ou produits nécessaires sont présents en quantité suffisante 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	C11	<ul style="list-style-type: none"> - L'état des différents espaces et locaux est régulièrement vérifié, - Les dysfonctionnements ou défauts sont repérés, - Le diagnostic réalisé est pertinent, - Les travaux effectués sont réalisés dans les règles de l'art, - Les entretiens et les dépannages des différents espaces et locaux sont réalisés en tenant compte d'un planning de maintenance, - Les aménagements sont réalisés en fonction des besoins ou de la demande, - L'accessibilité des différents espaces est garantie et ne présente pas de risques pour la clientèle 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 2 professionnels exerçant dans une structure d'hébergement ou de restauration touristique et ayant 5 ans d'expérience dans l'exercice de ce métier.

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

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

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCE ET DE CONFIDENTIALITE DES EPREUVES

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...).

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

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 orales et écrites avec des chaises et des tables en nombre suffisant et permettant un espacement minimum de 1m entre les candidats,
- Une salle pouvant garantir la confidentialité des échanges, dédiée aux entretiens et à la délibération du jury équipée à minima de 4 tables et 4 chaises individuelles. Ces deux salles devront être proches et sur un même niveau,
- Des toilettes pouvant accueillir du public et des personnes à mobilité réduite proches des salles d'examen,
- Un plateau technique dédié à l'épreuve N°5, tel que détaillé ci-dessous au point 5.3.2.

5.3.1. Locaux

Désignation et description des locaux	Observations
1 salle équipée de tables et de chaises pouvant accueillir 12 à 15 personnes.	Locaux répondant aux normes ERP (sécurité et accessibilité) Rampes pour PMR...
1 ou plusieurs espaces polyvalents.	Locaux pouvant accueillir des activités liées à l'accueil de clients et à la promotion de l'activité.
1 cuisine collective équipée comportant au minimum 3 postes de travail et comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - Une zone de stockage pour les produits de jour avec armoire positive et armoire négative, - Une zone légumerie affectée aux préparations préliminaires des produits, - Une zone de préparation attribuée aux diverses opérations avant cuisson, - Une zone chaude réservée aux cuissons des productions culinaires, - Une zone réservée au lavage de la batterie de cuisine. 	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La superficie de la cuisine, l'ergonomie des postes et la distance entre les différents postes de travail doivent permettre à chaque candidat de travailler aisément.
1 salle de restauration contiguë à la cuisine.	Salle pouvant accueillir à minima 3 tables de 4 personnes

5.3.2. Équipements

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Matériels	Ordinateur avec connexion internet, téléphone.	
Postes de travail	3 plans de travail.	1 toque ou charlotte, 1 veste ou tablier de cuisine
Machines	<ul style="list-style-type: none"> - 1 armoire réfrigérée négative, - 1 armoire réfrigérée positive, - 2 balances, - 1 batteur mélangeur et ses accessoires, - 1 cellule de refroidissement, - 1 espace de stockage réfrigéré, - 2 fours multifonction, - 1 fourneau composé de 2 feux vifs, 1 plaque coup de feu et 1 four à chaleur statique, - 2 mixers. 	
Outillage	<ul style="list-style-type: none"> - Bacs gastronomes, - 1 batterie de cuisine, - 1 mallette à couteau, - 1 planche à découper, - 1 chinois, passoires, - Louches, pochons, - Ecumoires, vide-pomme, - Poches à jeter, douilles cannelées, - Rouleaux à pâtisserie, fouet à blancs, - Emporte-pièce, - Tamis, - 1 plaque grill, - 2 plaques à débarrasser, - 1 sauteuse ou faitout, - 1 série de casseroles, - 1 plaque à rôtir. 	
Equipements de Protection Individuelle (EPI)	<ul style="list-style-type: none"> - Boîte à pharmacie de premiers secours, - Boîte de gants alimentaires jetables, - Paire de gants anti coupures - Paire de gants isolants. 	Paire de chaussures de sécurité
Matière d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Papier blanc, - Crayons, - Agrafeuse, - Post-it, - poubelle vide poches, - Ensemble des matières premières nécessaires à la réalisation de la préparation culinaire. 	
Documentation		

5.4. AMENAGEMENTS D'ÉPREUVES POUR LES 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.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

- VOIE FORMATION CONTINUE ET DISCONTINUE:

- **Pour les épreuves 1 à 6** : Chaque compétence est jugée acquise si le candidat maîtrise au minimum les 2/3 des critères d'évaluation de chaque compétence.
- **L'entretien final** est jugé acquis par le jury lorsque celui-ci décide que la posture du candidat et sa culture professionnelle sont conforme au seuil requis.

Le candidat qui s'est vu refuser l'attribution d'un ou plusieurs CPU dispose d'un délai de cinq (5) ans, à compter de la date de validation du premier CPU, pour valider les CPU manquants et obtenir le diplôme.

- VOIE VAE :

Une compétence est jugée acquise si le candidat maîtrise au minimum les 2/3 des critères d'évaluation de chaque compétence.

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

Le diplôme d'exploitant de petite structure touristique est délivré au candidat ayant validé les 4 CPU constitutifs du diplôme.

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

Cadre Européen Commun de référence pour les Langues (CECRL)

		Niveau A2 Utilisateur élémentaire	Niveau B1 Utilisateur indépendant
Comprendre	Ecouter	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par exemple moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers, concernant le travail, l'école, les loisirs... Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.
	Lire	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.
Parler	Prendre part à une conversation	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).
	S'exprimer oralement en continu	Je peux utiliser une série de phrases ou d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux donner brièvement les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.
Ecrire	Ecrire	Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.

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.

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 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, ingénieur en certification professionnelle

PROFESSIONNELS

- Daniel **GUEPY**, exploitant de « Pocquereux randonnées » à la Foa (Province Sud),
- Alain **LACROSE**, exploitant de « Les Trois Boucles » à Thio (Province Sud),
- Nicolas **ZERATHE**, exploitant du gîte »Nataïwatch » à l'Îles des Pins (Province Sud),
- Hélène **NIMBAYE**, exploitant d'un accueil en tribu à Ponérihouen (Province-Nord),
- Cyrielle et Olivier **BERTHOLOM**, exploitants du « Gîte du Koniambo » à Voh(Province-Nord),
- Marie-Claudine **GOUE**, exploitante de l'accueil en tribu « Au coeur de Lito » à Lifou, (Province des Iles Loyauté),
- Annette **WEIJIEME**, exploitante de l'accueil en tribu « A la petite baie » à Lifou, (Province des Iles Loyauté),
- Eric **GAZE**, exploitant de l'accueil en tribu « Le tamanou beach » à Lifou, (Province des Iles Loyauté),
- Marc **WETE**, exploitant de l'accueil en tribu « Beauvoisin » à Ouvéa, (Province des Iles Loyauté),
- Rachelle **KAOUMA**, exploitante de l'accueil en tribu « chez Dydyce » à Ouvéa, (Province des Iles Loyauté),
- Jeanne **PASSIL**, exploitante de l'accueil en tribu « Hoceleny » à Lifou, (Province des Iles Loyauté),
- Bella **PATEL**, exploitante de l'accueil en tribu « Chez Bella » à Lifou, (Province des Iles Loyauté)

EXPERTS CONSULTES

- Chantal **BRUNETEAU**, chargé de mission formation à la direction de l'économie, de la formation et de l'emploi à la province-Sud
- Iolani **MARTIN**, chargé de mission tourisme à la direction de l'économie, de la formation et de l'emploi de la Province Sud
- Judicaël **SELEFEN**, chef du service investissements et entreprises à la direction du développement économique et de l'environnement de la Province-Nord
- Patrice **KASANWARDI**, adjoint au chef de service investissements et entreprises à la direction du développement économique et de l'environnement de la Province-Nord
- Yasmine **POY-YETHY**, référente formations à la direction de l'enseignement, de la formation de l'insertion et de la jeunesse de la Province-Nord
- Mado **QENEGEI**, chargée de la filière tourisme à la direction de l'économie intégrée de la Province des Iles Loyauté
- Christian **TILLON**, chargé de développement touristique à la chambre de commerce et d'industrie de la Nouvelle-Calédonie
- Laure **WASHETINE**, responsable du pôle formation du GIE Tourisme province-Nord
- Jean Marc **MOCELLIN**, Directeur du GIE Nouvelle-Calédonie Tourisme province-Sud
- Julie **LARONDE**, directrice-adjointe du GIE Nouvelle-Calédonie Tourisme province-Sud
- Lilas **NYPIE**, assistante de direction au GIE Destination Iles Loyauté