



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

## **DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE GUIDE DE RANDONNEE EQUESTRE**

**Niveau IV**

**VERSION : 2018**



# SOMMAIRE

1.	VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE .....	6
2.	FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE .....	7
2.1.	Références.....	7
2.2.	Autres appellations de l'emploi type .....	7
2.3.	Définition de l'emploi type.....	7
2.4.	Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	7
2.5.	Conditions d'exercice de l'emploi type .....	8
2.6.	Conditions d'accès à l'emploi.....	8
3.	ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI .....	9
3.1.	Liste des activités type .....	9
3.2.	Activité 1 : Accueillir la clientèle et promouvoir son activité .....	9
3.2.1.	Définition et description de l'activité .....	9
3.2.2.	Contexte de réalisation .....	9
3.2.3.	Relations internes et externes.....	9
3.2.4.	Moyens techniques et outils mobilisés .....	9
3.2.5.	Compétences liées à l'activité .....	9
3.3.	ACTIVITE 2 : Assurer la gestion administrative et financière de son activité .....	10
3.3.1.	Définition et description de l'activité .....	10
3.3.2.	Contexte de réalisation .....	10
3.3.3.	Relations internes et externes.....	10
3.3.4.	Moyens techniques et outils mobilisés .....	10
3.3.5.	Compétences liées à l'activité .....	10
3.4.	ACTIVITE 3 : Encadrer en toute sécurité une randonnée équestre.....	11
3.4.1.	Définition et description de l'activité .....	11
3.4.2.	Contexte de réalisation .....	11
3.4.3.	Relations internes et externes.....	11
3.4.4.	Moyens techniques et outils mobilisés .....	11
3.4.5.	Compétences liées à l'activité .....	11
3.5.	Activité 4 : Exploiter, entretenir la cavalerie, la structure et les sentiers .....	12
3.5.1.	Définition et description de l'activité .....	12
3.5.2.	Contexte de réalisation .....	12
3.5.3.	Relations internes et externes.....	12
3.5.4.	Moyens techniques et outils mobilisés .....	12
3.5.5.	Compétences liées à l'activité .....	12
4.	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE .....	13
4.1.	Liste des compétences associées à l'emploi type .....	13
4.2.	Compétence 1 : Accueillir et renseigner la clientèle .....	14
4.2.1.	Description de la compétence.....	14
4.2.2.	Savoirs faire .....	14

4.2.3.	Connaissances associées .....	14
4.2.4.	Attitudes et aptitudes.....	14
4.2.5.	Critères de performance .....	14
4.3.	Compétence 2 : Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion.....	15
4.3.1.	Description de la compétence.....	15
4.3.2.	Savoirs faire .....	15
4.3.3.	Connaissances associées .....	15
4.3.4.	Attitudes et aptitudes.....	15
4.3.5.	Critères de performance .....	15
4.4.	Compétence 3 : Concevoir et développer une offre d’activité .....	16
4.4.1.	Description de la compétence.....	16
4.4.2.	Savoirs faire .....	16
4.4.3.	Connaissances associées .....	16
4.4.4.	Attitudes et aptitudes.....	16
4.4.5.	Critères de performance .....	16
4.5.	Compétence 4 : Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l’activité.....	17
4.5.1.	Description de la compétence.....	17
4.5.2.	Savoirs faire .....	17
4.5.3.	Connaissances associées .....	17
4.5.4.	Attitudes et aptitudes.....	17
4.5.5.	Critères de performance .....	17
4.6.	Compétence 5 : Assurer la pérennité et le développement de son activité .....	18
4.6.1.	Description de la compétence.....	18
4.6.2.	Savoirs faire .....	18
4.6.3.	Connaissances associées .....	18
4.6.4.	Attitudes et aptitudes.....	18
4.6.5.	Critères de performance .....	18
4.7.	Compétence 6 : préparer la randonnée .....	19
4.7.1.	Description de la compétence.....	19
4.7.2.	Savoirs faire .....	19
4.7.3.	Connaissances associées .....	19
4.7.4.	Attitudes et aptitudes.....	19
4.7.5.	Critères de performance .....	19
4.8.	Compétence 7 : Guider en sécurité la randonnée .....	20
4.8.1.	Description de la compétence.....	20
4.8.2.	Savoirs faire .....	20
4.8.3.	Connaissances associées .....	20
4.8.4.	Attitudes et aptitudes.....	20
4.8.5.	Critères de performance .....	20
4.9.	Compétence 8 : maîtriser les éventuelles situations difficiles .....	21
4.9.1.	Description de la compétence.....	21

4.9.2.	Savoirs faire .....	21
4.9.3.	Connaissances associées .....	21
4.9.4.	Attitudes et aptitudes.....	21
4.9.5.	Critères de performance .....	21
4.10.	Compétence 9 : Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie.....	22
4.10.1.	Description de la compétence.....	22
4.10.2.	Savoirs faire .....	22
4.10.3.	Connaissances associées .....	22
4.10.4.	Attitudes et aptitudes.....	22
4.10.5.	Critères de performance .....	22
4.11.	Compétence 10: Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre.....	23
4.11.1.	Description de la compétence.....	23
4.11.2.	Savoirs faire .....	23
4.11.3.	Connaissances associées .....	23
4.11.4.	Attitudes et aptitudes.....	23
4.11.5.	Critères de performance .....	23
4.12.	Compétence 11: Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie .....	24
4.12.1.	Description de la compétence.....	24
4.12.2.	Savoirs faire .....	24
4.12.3.	Connaissances associées .....	24
4.12.4.	Attitudes et aptitudes.....	24
4.12.5.	Critères de performance .....	24
4.13.	Compétence 12 : participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres .....	25
4.13.1.	Description de la compétence.....	25
4.13.2.	Savoirs faire .....	25
4.13.3.	Connaissances associées .....	25
4.13.4.	Attitudes et aptitudes.....	25
4.13.5.	Critères de performance .....	25
5.	GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI .....	26
<b>6.</b>	<b>GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>28</b>
<b>7.</b>	<b>COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL.....</b>	<b>32</b>

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

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
<p><b>AT 1</b> 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><b>AT 2</b> 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><b>AT 3</b> Encadrer en toute sécurité une randonnée équestre</p>	<p>C6 Préparer la randonnée C7 Guider en sécurité la randonnée C8 Maîtriser les éventuelles situations difficiles</p>
<p><b>AT 4</b> Exploiter, entretenir la cavalerie, la structure et les sentiers</p>	<p>C9 Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie C10 Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie C12 Participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres</p>

## 2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

### 2.1. REFERENCES

Fiche ROME	:	G 1201 – accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
Code NSF	:	335 t Education sportive
Formacode®	:	42691 -tourisme équestre
Niveau de Qualification	:	IV <sup>1</sup>

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

Guide de sortie équestre

### 2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Le guide de randonnée équestre intervient auprès de tout type de public en organisant son activité et cela de façon ponctuelle ou régulière .Il est en mesure, dans un cadre touristique et de découverte, d'accueillir, d'animer et d'accompagner sa clientèle en milieu rural, urbain et en tribu en utilisant l'activité de randonnée équestre.

Son intervention vise à assurer à la clientèle une pratique en toute sécurité, en prenant en compte l'environnement socioculturel, naturel et historique et en fonction des attentes du public. Il tient également compte des caractéristiques spécifiques des chevaux.

Bon gestionnaire, il est attentif à la pérennité de sa cavalerie, des matériels et des installations.

Il participe également à l'entretien et au balisage des pistes et contribue ainsi au développement durable des activités de randonnées équestres.

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

La Nouvelle-Calédonie compte un des plus forts taux au monde de chevaux par habitant (1 cheval pour 20 habitants).Le cheval est un symbole fort faisant partie du patrimoine calédonien. La Nouvelle-Calédonie possède également un potentiel naturel touristique unique avec une qualité, une originalité et une diversité des paysages. Le cheval est un fabuleux moyen de transport pour découvrir le patrimoine calédonien.

Dans le cadre de la politique du développement touristique des activités de pleine nature, le secteur de la randonnée équestre a vu ces dernières années, la création de plusieurs structures qui ont proposé ce produit soit en activité principale, soit en activité secondaire.

Les structures qui proposent la randonnée comme activité principale sont, pour la plupart d'entre elles, en conformité au regard des installations, des diplômes d'encadrement et des assurances. Elles sont localisées sur tout le territoire et peuvent faire partie de structures équestres d'équitation classique. Elles drainent une masse non négligeable de touristes y compris étrangers qui recherche principalement une prestation « sécurisée ».

Afin de les accompagner et optimiser l'exploitation de ces structures, le Comité Calédonien de Tourisme Equestre (CCTE) a mis en œuvre une politique volontariste basée sur une démarche de labélisation. Des audits ont été réalisés auprès de structures de tourisme équestre avec des critères qualitatifs à respecter. Ainsi, en 2018, il existe 17 structures de tourisme équestre en Nouvelle Calédonie (9 en province sud et 8 en province-nord) dont 6 ont fait l'objet d'une labélisation.

La professionnalisation du tourisme équestre pourra se poursuivre avec la révision de ce diplôme en prenant en compte tous ces éléments contextuels cités ci-dessus. La création du diplôme d'exploitant de petite structure touristique devrait également permettre aux structures de randonnées équestres de proposer d'autres produits touristiques et ainsi pérenniser leur activité.

---

<sup>1</sup>Nomenclature de 1969

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

Salarié, travailleur indépendant ou exploitant, le guide de randonnée équestre exerce à temps plein ou à temps partiel dans tout établissement d'activités physiques et sportives et dans les entreprises à caractère touristique.

Son intervention s'oriente vers les publics suivants :

- adultes : dans le cadre d'activités de découverte, d'initiation et de valorisation du patrimoine calédonien,
- mineurs : dans le cadre d'activités touristiques, de stages et de centres de vacances et de loisirs (CVL),
- scolaires : dans le cadre des activités pédagogiques d'un établissement scolaire, de classes nature avec la présence d'enfants durant plusieurs jours selon la réglementation en vigueur,
- publics en situation de handicap : si ce public est accompagné par un responsable titulaire d'un diplôme adapté au public spécifique.

Le guide de randonnée équestre exerce ses activités sur des sentiers reconnus et praticables de jour pour des groupes identifiés. Dans le cas où l'effectif de cavaliers est important le GRE doit être accompagné par un second GRE voire plus Il peut accompagner une randonnée de plusieurs jours sous réserve que le parcours identifié ait été reconnu par ses soins et ne comporte pas de risques majeurs pour la sécurité du public. Il est en mesure d'organiser un accueil de nuit.

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

Pour accéder à l'emploi de guide de randonnée équestre, la personne doit :

- Posséder le diplôme de guide de randonnée équestre,
- Fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique et à l'encadrement des activités de randonnée équestre,
- Etre titulaire du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST) ou toute autre certification équivalente et à jour des recyclages obligatoires.



## 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

### 3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ **ACTIVITE 1 (AT1) - Accueillir la clientèle et promouvoir son activité**
- ➔ **ACTIVITE 2 (AT2) - Assurer la gestion administrative et financière de son activité**
- ➔ **ACTIVITE 3 (AT3) - Encadrer en toute sécurité une randonnée équestre**
- ➔ **ACTIVITE 4 (AT4) - Exploiter, entretenir la cavalerie, la structure et les sentiers**

### 3.2. ACTIVITE 1 : ACCUEILLIR LA CLIENTELE ET PROMOUVOIR SON ACTIVITE

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

Le professionnel accueille la clientèle en français ou en anglais de manière conviviale. Il informe ses clients sur les prestations offertes et valorise son environnement.

Il communique sur son activité en collaborant si besoin avec les organismes de promotion du tourisme en Nouvelle-Calédonie.

Il assure une qualité de service correspondant à l'offre proposée et valorisant les spécificités de son territoire.

#### 3.2.2. Contexte de réalisation

Le professionnel met en œuvre cette activité généralement seul, qu'il soit travailleur indépendant ou salarié d'une structure plus importante. Il travaille le plus souvent en autonomie, notamment lors des périodes d'accueil de la clientèle. Il peut s'adjoindre les services d'organismes spécialisés pour ce qui concerne la promotion de son activité.

#### 3.2.3. Relations internes et externes

En dehors des situations où la personne est salariée d'une structure, elle n'a pas de lien hiérarchique. Ses principaux interlocuteurs sont :

- ses clients,
- les professionnels en charge de la promotion de ses activités,
- d'autres professionnels susceptibles de proposer des activités complémentaires à ses clients.

Il développe également des relations avec l'ensemble des personnes ressources susceptibles d'actualiser ses connaissances sur son environnement.

#### 3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

Le professionnel utilise généralement l'outil numérique mais aussi tous les moyens de communication qu'il a à sa disposition afin de promouvoir son activité et valoriser son environnement. Il utilisera pour cela différents supports (papier et/ou numérique).

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

- 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

### **3.3. ACTIVITE 2 : ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE DE SON ACTIVITE**

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

Le professionnel assure régulièrement le suivi administratif et financier de son activité afin d'une part anticiper d'éventuels aléas pouvant remettre en cause le bon fonctionnement de celle-ci et d'autre part de s'assurer de sa bonne santé économique.

Pour cela, il utilise des outils adaptés qui lui permettront de réaliser ces contrôles et le cas échéant de réagir de manière appropriée. Afin de préserver durablement son outil de travail, il en assure l'entretien régulier. Il effectue ou fait réaliser les petites réparations tout en garantissant la sécurité de ses clients. Ce professionnel est aussi capable de se projeter dans l'avenir afin de prévoir les investissements nécessaires au maintien de la qualité de son offre et de la développer.

#### **3.3.2. Contexte de réalisation**

Le professionnel met en œuvre cette activité généralement seul. Il peut cependant consulter des personnes conseils (banquier, comptable, services fiscaux...) afin de se faire aider sur le suivi administratif et financier de son activité.

#### **3.3.3. Relations internes et externes**

Afin de mener à bien cette activité, ce professionnel est en contact régulier avec des personnes capables de le conseiller du point de vue administratif et financier (banquier, assureur, comptable,...). Il n'a cependant aucun lien hiérarchique avec ces personnes. Il est donc autonome quant au calendrier de suivi qu'il souhaite mettre en place pour piloter sa structure.

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

La dotation en matériel informatique, équipé de logiciels adaptés à son activité, est vivement conseillée. A défaut, ce suivi peut aussi se faire sous forme non numérique (cahier de facture, relevés de comptes...).

#### **3.3.5. Compétences liées à l'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

### **3.4. ACTIVITE 3 : ENCADRER EN TOUTE SECURITE UNE RANDONNEE EQUESTRE**

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

Le guide de randonnée équestre choisit le circuit adapté au type de clientèle accueilli.

Il a préalablement préparé ses chevaux, son matériel, son parcours et vérifié les conditions météorologiques.

Il contrôle le matériel, les trousse de secours et de dépannage, la tenue et le niveau de pratique équestre de ses clients avant de partir.

Pendant toute la durée du circuit, il veille au bon déroulement de la randonnée :

- Il assure la sécurité de ses clients,
- Il sait toujours se situer,
- Il évalue régulièrement l'état de forme de son groupe,
- Il prend en considération l'état du terrain et l'évolution météorologique,
- Il prévient et gère les conflits,
- Il est attentif au respect des règles de sécurité,
- Il anime son circuit,
- Il peut le cas échéant changer le déroulement du circuit dans l'intérêt de sa clientèle,
- Il réagit de façon adapté en cas de situations difficiles.

#### **3.4.2. Contexte de réalisation**

Le guide de randonnée équestre exerce de façon autonome et est capable d'analyser à la fois l'état de forme, l'attitude et la motivation du groupe qu'il encadre. Il est en mesure de s'adapter à tout changement climatique et/ou des conditions d'évolution de la randonnée en prévoyant une solution de repli si besoin afin de garantir la sécurité de ses clients.

#### **3.4.3. Relations internes et externes**

Le guide de randonnée équestre échange avec sa clientèle sur la qualité de la randonnée. Il peut être amené à faire un compte rendu à son employeur ou à un commanditaire en évaluant sa prestation dans le but d'améliorer son produit. Il est en relation directe ou indirecte avec les services de secours dont il conserve les coordonnées téléphoniques.

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

Pour l'accueil et l'encadrement optimal de son public, le GRE utilise des matériels et outils adaptés : téléphone, trousse de secours, trousse de dépannage.

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

C6 - Préparer la randonnée

C7 - Guider en sécurité la randonnée

C8 - Gérer les éventuelles situations imprévues

### **3.5. ACTIVITE 4 : EXPLOITER, ENTRETENIR LA CAVALERIE, LA STRUCTURE ET LES SENTIERS**

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

Bénéficiant de bonnes connaissances du cheval et du milieu équin, le guide de randonnée équestre exploite la cavalerie en recherchant à préserver son intégrité par des actions d'entretien des structures, des matériels et des chevaux. Bon gestionnaire, le GRE garantit la pérennité de la cavalerie en organisant quotidiennement son travail de manière prévoyante et durable. Soucieux de la préservation de l'environnement et de la sécurité de la clientèle, il participe au balisage des sentiers afin de garantir une offre qualitative et sécurisante.

#### **3.5.2. Contexte de réalisation**

Le guide de randonnée équestre exploite la cavalerie et valorise les sentiers grâce à une gestion prévisionnelle. Il intervient le plus souvent seul mais peut être si besoin assisté de compétences externes afin de garantir une prestation de qualité et préserver durablement son outil de travail et l'environnement.

#### **3.5.3. Relations internes et externes**

Le guide de randonnée équestre travaille généralement de manière autonome en planifiant différentes tâches liées à l'entretien des équipements et matériels ainsi qu'aux soins des chevaux. Il peut s'appuyer sur d'autres professionnels (vétérinaires, maréchal ferrant) pour l'aider à préserver la cavalerie. Il est également en relation avec d'autres professionnels du milieu équin (propriétaires, maquignons...) lors d'achat ou vente de chevaux. Lors de l'entretien des sentiers, il peut être amené à échanger avec des agents des collectivités publiques chargés de la préservation de l'environnement voire d'autres propriétaires privés et/ou coutumiers.

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

La bonne gestion de la structure, de l'entretien de la cavalerie et des sentiers nécessite la mobilisation de divers outils et matériels adaptés : maréchalerie, équipements de pansage et de stockage, point d'eau, pharmacie, téléphone et outils internet, matériels de terrassement et d'élagage, gyrobroyeur...

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

- C9 - Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie
- C10 - Assurer les tâches courantes d'une structure
- C11 - Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie
- C12 - Participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

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

Compétence 1	Accueillir et renseigner la clientèle
Compétence 2	Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion
Compétence 3	Concevoir et développer une offre d'activités
Compétence 4	Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Compétence 5	Assurer la pérennité et le développement de son activité
Compétence 6	Préparer la randonnée
Compétence 7	Guider en sécurité la randonnée
Compétence 8	Maîtriser les éventuelles situations difficiles
Compétence 9	Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie
Compétence 10	Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre
Compétence 11	Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie
Compétence 12	Participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres

## **4.2. COMPÉTENCE 1 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LA CLIENTÈLE**

### **4.2.1. Description de la compétence**

De manière conviviale et avenante, le professionnel accueille les clients en face à face ou par tous moyens de communication utilisés par sa structure (téléphone, SMS, courriel...) en français ou en anglais. En tenant compte de la spécificité de chacun de ses visiteurs, il identifie leurs besoins afin de répondre et satisfaire, dans la limite de ses connaissances, à leurs attentes.

Il les informe sur les différentes prestations proposées par sa structure. Il peut également les orienter vers des prestataires extérieurs. Il traite, dans la mesure de ses possibilités les réclamations. La bonne maîtrise de son activité lui permet d'anticiper les questions récurrentes et donc de préparer les réponses dans les deux langues.

Il veille à la sécurité des personnes, des biens et prend les mesures adaptées dans les situations d'urgence.

### **4.2.2. Savoirs faire**

- Accueillir les clients par tous moyens de communications utilisés par sa structure en français et en anglais,
- Informer la clientèle des possibilités de prestation offertes par sa structure,
- Anticiper les attentes et besoins des visiteurs,
- Répondre aux attentes de la clientèle avec aisance et amabilité,
- Renseigner, informer et orienter la clientèle y compris en anglais,
- S'assurer auprès de sa clientèle de la bonne compréhension des informations fournies,
- Gérer le temps d'attente des visiteurs,
- Traiter les réclamations,
- Assurer la sécurité des personnes et des biens.

### **4.2.3. Connaissances associées**

- Connaître les attentes et les exigences de la clientèle locale et étrangère,
- Connaître parfaitement sa structure et son environnement de travail,
- Connaître les techniques d'accueil des clients,
- Connaître les règles de communication,
- Connaître les techniques de base de la gestion du stress,
- Connaître les règles de sécurité en rapport avec son activité,
- Connaître le vocabulaire anglais de l'accueil et les bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues -cf glossaire technique – page 26).

### **4.2.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le professionnel doit faire preuve d'amabilité et être prévenant. Il adapte son discours à ses interlocuteurs. Il est précis quant aux informations transmises. Il adopte un comportement professionnel avec les clients dans une démarche de fidélisation de ceux-ci. Il est réactif dans la réponse aux demandes d'information puis dans la prise en charge du client.

### **4.2.5. Critères de performance**

- 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.

### **4.3. COMPÉTENCE 2 : PROMOUVOIR SON ACTIVITÉ ET S'INSÉRER DANS LES RESEAUX DE PROMOTION**

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

Afin de se faire connaître et de promouvoir son activité auprès du plus grand nombre de personnes, le professionnel utilise l'ensemble des outils de communication à sa disposition.

Il conçoit, seul ou avec l'aide d'une agence spécialisée les documents de promotion de son produit tout en valorisant la région. Il transmet les documents (fiche produit par exemple) aux principaux organismes en charge de la promotion du tourisme en Nouvelle-Calédonie et à l'étranger. (GIE, points I, offices de tourisme).

Il travaille en collaboration avec les organismes publics et privés susceptible de promouvoir son activité. (Bienvenu à la ferme, CCI).

Il met à jour régulièrement ses documents en fonction de l'évolution de son offre et de ses tarifs.

#### **4.3.2. Savoirs faire**

- Concevoir des fiches « produit » de son activité et les diffuser,
- Maîtriser l'utilisation de l'outil informatique et tous autres outils de communication,
- Utiliser l'outil numérique et informatique,
- Promouvoir auprès d'un large public son activité en utilisant l'ensemble des moyens de communication mis à sa disposition,
- Solliciter les organismes privés et public susceptibles de promouvoir son activité,
- Analyser l'efficacité du message délivré sur le support de communication,
- Réaliser une veille sur l'évolution de son activité,
- Faire évoluer le message en fonction des retours et de l'évolution de l'activité

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

- Connaître les principaux acteurs et outils de promotion et de commercialisation du tourisme en Nouvelle-Calédonie,
- Connaître les principaux supports de communication,
- Connaître les techniques de base en marketing numérique et en commerce électronique

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

Pour mettre en œuvre cette compétence, le professionnel fait preuve de curiosité, de créativité et de réactivité dans la conception des documents de promotion.

Il s'adapte aux attentes des clients et s'informe régulièrement de l'évolution de son activité.

Il est actif quant à la recherche de partenaires et est disponible.

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

- 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 et de partenariat sont identifiés et connus,
- Les outils de veille de son activité sont pertinents.

## **4.4. COMPETENCE 3 : CONCEVOIR ET DEVELOPPER UNE OFFRE D'ACTIVITE**

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

En s'appuyant sur ses compétences et sur la réglementation en vigueur, le professionnel conçoit, propose et développe une offre d'activités adaptées en s'appuyant sur sa connaissance de l'environnement géographique, naturel, historique, culturel de la Nouvelle-Calédonie et sur sa connaissance des éléments de patrimoine environnants (sites historiques, archéologiques, religieux, industriels, naturels...).

Pour cela il identifie les attentes de sa clientèle et s'adapte à ses besoins.

Il budgétise les prestations offertes afin d'en établir le tarif.

Il tient compte dans la conception de son offre des évolutions et des orientations qu'il souhaite donner à son activité au regard de ses capacités de développement et d'investissement. Il développe des partenariats avec d'autres prestataires de service du secteur du tourisme.

### **4.4.2. Savoirs faire**

- Elaborer une offre de service ou de prestation en rapport avec les attentes de la clientèle,
- Rechercher et repérer les possibilités et opportunités qu'offre la région,
- Exploiter les guides et documents touristiques existants,
- Respecter les règles de sécurité,
- Tenir compte des règles de protection de l'environnement,
- Etablir un programme d'activité attrayant,
- Tarifier les prestations,
- Evaluer et identifier les besoins du client.

### **4.4.3. Connaissances associées**

- Connaître le cadre réglementaire,
- Connaître l'environnement économique du tourisme en Nouvelle-Calédonie,
- Connaître l'environnement culturel, naturel et patrimonial,
- Connaître et mettre en perspective les principaux éléments historiques de la Nouvelle-Calédonie en général et de sa région en particulier,
- Connaître les types de prestations offertes dans la région
- Connaître les tarifs pratiqués pour ce type d'activité,

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

Pour mettre en œuvre cette compétence, le professionnel fait preuve d'imagination, de rigueur et de sérieux quant aux types de prestations qu'il compte développer et du tarif qu'il souhaite appliquer. Il est à l'écoute des clients et recherche les informations qui vont lui permettre d'élaborer une offre adaptée. Il tient compte des règles de protection de l'environnement.

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

- 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.



## **4.5. COMPETENCE 4 : REALISER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES ET COMPTABLES NECESSAIRES AU BON FONCTIONNEMENT DE L'ACTIVITE**

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

Soucieux de pérenniser son activité, le professionnel assure le suivi administratif de celle-ci.

Il identifie et analyse les différentes demandes (informations, réclamations, situations litigieuses...) et apporte une réponse qui concilie la satisfaction de son interlocuteur et l'intérêt de sa structure.

Il assure également le traitement administratif des achats et ventes de sa structure et suit le processus de la commande (du devis au règlement). Il gère les stocks de produits pour anticiper tout risque de rupture.

Il tient régulièrement la comptabilité de sa structure en traitant les documents commerciaux qu'il enregistre systématiquement dans l'outil comptable (informatique ou papier). Il assure les opérations administratives notamment celles en lien avec ses obligations fiscales et sociales. Le professionnel réalise un contrôle régulier des comptes de sa structure ou de son activité afin de maîtriser les flux de trésorerie.

Si besoin, il se fait assister par des professionnels externes.

### **4.5.2. Savoirs faire**

- Rédiger des écrits professionnels simples (mails, courriers),
- Utiliser les outils de communication courants,
- Utiliser les fonctions de bases d'un traitement de texte et d'un tableur,
- Apporter des réponses adaptées aux attentes de ses interlocuteurs et à l'intérêt de sa structure,
- Suivre les stocks de consommables et fournitures afin d'éviter toute pénurie,
- Réaliser les achats nécessaires au bon fonctionnement de sa structure,
- Facturer et assurer le suivi de la facturation des prestations et des produits de son activité,
- Réaliser les différentes démarches fiscales, sociales ou autres démarches administratives en lien avec son activité,
- Recenser, identifier, classer les dépenses et les recettes de l'activité,
- Répertorier les documents utiles au suivi de la comptabilité,
- Préparer et enregistrer dans l'outil comptable de sa structure l'ensemble des pièces justificatives,
- Tenir de façon appropriée les documents comptables (grand livre...) et si besoin rectifier les erreurs d'enregistrement,
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel comptable,
- Réaliser les ajustements financiers pour atteindre l'équilibre,
- Etablir le besoin en fonds de roulement (BFR),
- Assurer le suivi de la trésorerie et de son compte bancaire.

### **4.5.3. Connaissances associées**

- Connaître les différentes administrations chargées du suivi des structures commerciales,
- Connaître les bases du droit commercial concernant les documents de vente (devis, commande, facture, avoir...),
- Connaître les différentes taxes applicables en Nouvelle-Calédonie (TGC, TSS...)
- Connaître les obligations légales en matière de déclarations fiscales et sociales,
- Connaître les bases de la comptabilité,

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

Pour mettre en œuvre cette compétence, le professionnel fait preuve à la fois de rigueur et de sérieux dans le suivi des différents documents comptables et administratifs. Il est réactif s'il constate un dysfonctionnement lors de son suivi.

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

- Les demandes et/ou réclamations sont analysées de manière pertinente,
- La réponse est adaptée et apportée dans un délai satisfaisant,
- 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 et exploités,
- La chaîne comptable est respectée,
- Le suivi de la trésorerie est assuré

## **4.6. COMPETENCE 5 : ASSURER LA PERENNITE ET LE DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE**

### **4.6.1. Description de la compétence**

Afin de pérenniser durablement sa structure, la développer et garantir la sécurité et la satisfaction des clients, le professionnel assure l'entretien des différents locaux et équipements nécessaires à la mise en œuvre de son activité.

Pour cela, il vérifie régulièrement que les locaux et équipements mis à disposition de la clientèle sont en bon état de fonctionnement et répondent aux normes en vigueur. Il anticipe les investissements nécessaires au maintien de son offre ou au développement de son activité.

Dans un souci d'amélioration continue, il sollicite l'avis de sa clientèle, via un questionnaire de satisfaction, sur la qualité de sa prestation.

Il apporte les ajustements nécessaires si besoin.

Il est également attentif à la réputation de son activité.

### **4.6.2. Savoirs faire**

- Mettre en place un plan de maintenance préventive,
- Assurer le suivi régulier des équipements et du matériel,
- Elaborer et planifier un projet d'investissement,
- Rédiger un questionnaire de satisfaction client et en exploiter les résultats.

### **4.6.3. Connaissances associées**

- Connaître le fonctionnement des équipements et matériels utilisés,
- Connaître les normes applicables dans leur activité,
- Connaître les démarches nécessaires à la mise en œuvre d'un projet d'investissement.

### **4.6.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le professionnel fait preuve de rigueur et de méthode dans le suivi de ses équipements et matériels.

Il est réactif en cas de dysfonctionnement constaté.

Il fait aussi preuve de discernement concernant les investissements à réaliser.

### **4.6.5. Critères de performance**

- Le plan de maintenance est construit et mis en œuvre,
- Les équipements et matériels sont en bon état de fonctionnement,
- Les équipements et matériels répondent aux normes en vigueur,
- 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 sont prises en compte.

## **4.7. COMPETENCE 6 : PREPARER LA RANDONNEE**

### **4.7.1. Description de la compétence**

En tenant compte du niveau et des attentes du public ainsi que de sa bonne connaissance de son environnement, le guide de randonnée équestre (GRE) prépare la randonnée et propose un itinéraire adapté.

Pour cela, il prend en compte un ensemble d'éléments naturels tels que les prévisions météorologiques, l'état du terrain, l'état du matériel et de sa cavalerie.

En fonction des activités retenues, le GRE procède régulièrement à une reconnaissance du parcours afin de vérifier qu'il est praticable. Il arrête les centres d'intérêt du circuit ainsi que les haltes afin de rendre la randonnée attrayante et sécurisante.

L'ensemble de ces paramètres ayant été pris en compte, il prévoit la randonnée en planifiant l'heure et le lieu de rendez-vous, la durée...

Il communique à ses clients la liste des équipements nécessaires pour le bon déroulement de la randonnée : chaussures fermées, bombe, crème solaire, boisson....

D'une manière générale, il anticipe les éventuelles difficultés qu'il pourrait rencontrer notamment en matière d'intervention des secours.

### **4.7.2. Savoirs faire**

- S'informer des conditions météorologiques,
- Concevoir un itinéraire adapté aux capacités, à la demande et au niveau technique de la clientèle,
- S'assurer des possibilités d'intervention de secours sur le parcours choisi,
- Préparer des fiches concernant la valorisation du patrimoine environnemental, culturel et historique rencontré durant le parcours,
- Estimer l'intérêt et la durée du parcours,
- Identifier le matériel nécessaire à la sortie,
- Anticiper les éventuelles difficultés que pourront rencontrer les pratiquants,
- Prévoir une/des solutions de repli (échappatoire, zone d'évacuation ou de secours...),
- Composer les différentes trousse de secours et de dépannage (maréchalerie).

### **4.7.3. Connaissances associées**

- Connaître les informations permettant de renseigner les pratiquants,
- Connaître les acteurs à solliciter pour l'obtention d'autorisations relatives à l'utilisation du domaine public, privé ou coutumier selon la réglementation en vigueur,
- Connaître la conduite à tenir en cas d'accident,
- Connaître les procédures d'appel des secours,
- Connaître son environnement de travail et l'état de sa cavalerie.

### **4.7.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le GRE :

- Est pro actif et rigoureux dans la préparation de sa sortie et anticipe tous les cas de figure,
- Est à l'écoute et reste attentif à la demande de la clientèle,
- Est précis dans les informations délivrées aux pratiquants.

### **4.7.5. Critères de performance**

- Le niveau et les attentes du public sont pris en compte,
- La personne connaît son environnement,
- L'itinéraire proposé est adapté aux caractéristiques du public,
- L'exploitation d'éléments nécessaires au bon déroulement de la randonnée est pertinente,
- Les informations nécessaires au bon déroulement de la randonnée sont fournies aux pratiquants,
- Les centres d'intérêt et les haltes sont identifiés,
- L'itinéraire choisi est vérifié,
- L'anticipation des éventuelles difficultés est pertinente.

## **4.8. COMPÉTENCE 7 : GUIDER EN SÉCURITÉ LA RANDONNÉE**

### **4.8.1. Description de la compétence**

Après avoir accueilli l'ensemble des pratiquants à leur arrivée dans la structure, le guide de randonnée équestre évalue leur niveau technique pour leur affecter un équidé approprié.

Il contrôle l'équipement de chacun et rappelle les consignes de sécurité.

Tout au long de la randonnée, il s'assure de la sécurité des pratiquants en transmettant les bases techniques de la randonnée équestre.

Il gère les efforts, la locomotion et le mental des équidés dont il a la charge pour respecter leur intégrité.

Il instaure un climat convivial dans son animation en valorisant le patrimoine local et propose des haltes en fonction de l'état physique et moral des clients.

Son animation est adaptée aux caractéristiques du groupe (enfants, adultes, familles et niveau des cavaliers) dont il s'assure de la satisfaction jusqu'à la fin de la randonnée.

### **4.8.2. Savoirs faire**

- Respecter les horaires de rendez-vous et le timing prévu pour la prestation,
- Savoir prendre la parole en public,
- Donner et faire respecter les consignes de sécurité,
- Contrôler l'équipement de chacun avant le départ de la randonnée (bombe, chaussures, eau...),
- Contrôler régulièrement l'état physique et moral des pratiquants et des équidés,
- Composer et emmener les différentes trousse de secours (humaine, équine) et de dépannage (maréchalerie),
- Adapter le rythme de déplacement,
- Sécuriser une halte,
- Modifier si besoin son itinéraire en exploitant l'environnement,
- Avoir des connaissances historiques, géographiques, socio culturelles et environnementales,
- Prendre congé de son groupe à la fin de la randonnée en s'assurant de la satisfaction des pratiquants par un ensemble de questions (bilan).

### **4.8.3. Connaissances associées**

- Connaître les procédures d'appel des secours,
- Connaître l'histoire, la géographie, le contexte environnemental et patrimonial des lieux traversés,
- Connaître les attentes et les caractéristiques des différents publics,
- Connaître le cadre réglementaire de son activité,
- Connaître les principaux milieux naturels calédoniens (forêt sèche, forêt humide, maquis minier, savane, espace littoral, milieu d'eau douce...).

### **4.8.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée équestre fait preuve de rigueur.

Il est ponctuel, ouvert d'esprit et attentif aux attentes du public encadré.

Il est à l'écoute, enthousiaste et dynamique afin de créer un climat d'échange et de convivialité.

Il est observateur et réactif.

### **4.8.5. Critères de performance**

- Le niveau technique des pratiquants est évalué,
- L'équipement des pratiquants est contrôlé,
- Les consignes de sécurité sont rappelées,
- L'intégrité des équidés est respectée,
- Les bases techniques de la randonnée équestre sont transmises,
- Son animation valorise le patrimoine local,
- Des haltes sont proposées de manière pertinente,
- La technique d'animation choisie est adaptée au groupe,
- La satisfaction du groupe est vérifiée.

## **4.9. COMPÉTENCE 8: MAITRISER LES EVENTUELLES SITUATIONS DIFFICILES**

### **4.9.1. Description de la compétence**

Lors de son activité, le guide de randonnée équestre peut être confronté à toutes formes d'aléas qu'il doit être en mesure de maîtriser.

Il est en mesure d'anticiper une difficulté en se montrant attentif quant au comportement de son groupe et des équidés durant la randonnée. En cas d'imprévu (chute, anxiété, coup de chaleur...), il est réactif en analysant la situation et dispense les gestes de premiers secours si nécessaire et alerte les services compétents si besoin en composant le 112. Il prend toutes les décisions adéquates afin de préserver la sécurité de la victime tout en continuant de gérer le groupe en désignant un responsable. Il applique ensuite les procédures administratives consécutives à un accident.

### **4.9.2. Savoirs faire**

- Savoir observer et écouter,
- Mettre en œuvre les techniques de secourisme,
- Décider dans l'intérêt du groupe et convaincre son public de son choix en fonction de la situation rencontrée,
- Savoir donner et expliquer des consignes,
- Savoir faire un choix et l'appliquer.

### **4.9.3. Connaissances associées**

- Connaître les techniques de secourisme,
- Connaître les maux et les blessures les plus fréquents et leurs remèdes,
- Connaître les formalités administratives consécutives à un accident,
- Connaître les procédures d'alerte.

### **4.9.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée équestre fait preuve de calme, de bon sens et de maîtrise face à des situations difficiles. Il est observateur et réactif. Il rassure par sa connaissance et la maîtrise de situations sortant de l'ordinaire.

### **4.9.5. Critères de performance**

- Les signes avant-coureurs d'une difficulté sont décelés,
- L'analyse de la situation difficile correspond à la situation rencontrée,
- Les gestes de premiers secours mis en œuvre sont conformes,
- La décision prise pour préserver la sécurité de la victime est pertinente,
- L'ensemble du groupe est géré durant la situation difficile,
- Les procédures administratives consécutives à un accident sont réalisées conformément aux attentes.

## **4.10. COMPÉTENCE 9 : ASSURER LE MAINTIEN DE L'INTEGRITE DE LA CAVALERIE**

### **4.10.1. Description de la compétence**

Grâce à sa connaissance du cheval et en vue de préserver l'intégrité physique de la cavalerie et la pérenniser, le guide de randonnée équestre assure la prophylaxie et les soins courants (blessures d'harnachements et les plaies).

Connaissant les symptômes affectant un équidé, le guide sait évaluer l'état de la cavalerie. Il est en mesure de remédier directement à certains problèmes de santé ou solliciter une intervention vétérinaire si nécessaire.

### **4.10.2. Savoirs faire**

- Etablir un diagnostic,
- Détecter les problèmes de santé ;
- Assurer l'entretien et l'intégrité des pieds des chevaux,
- Procéder à un dépannage d'urgence,
- Assurer la prophylaxie et les soins courants,
- Soigner les blessures d'harnachements et les plaies,
- Choisir et effectuer un traitement approprié,
- Prendre les décisions opportunes.

### **4.10.3. Connaissances associées**

- Connaître les principales parties externes du cheval,
- Connaître le protocole de vermifugation et de vaccination,
- Connaître les principaux symptômes affectant un cheval,
- Connaître les signes de santé.

### **4.10.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée équestre :

- Est observateur dans le suivi de l'état de la cavalerie,
- Fait preuve de calme et de recul dans ses choix,
- Est réactif lors de ses interventions.

### **4.10.5. Critères de performance**

- La prophylaxie et les soins courants sont réalisés de manière préventive,
- L'état de la cavalerie est évaluée conformément à l'attendu,
- Les différents symptômes sont diagnostiqués,
- Les problèmes de santé rencontrés sont traités de manière efficace,
- L'intervention d'un vétérinaire est demandée de manière opportune.

## **4.11. COMPÉTENCE 10: ASSURER LES TACHES COURANTES D'UNE STRUCTURE DE RANDONNÉE ÉQUESTRE**

### **4.11.1. Description de la compétence**

En vue de garantir le bon état général des chevaux et de sa structure, le guide de randonnée équestre veille à l'alimentation et l'abreuvement des chevaux. Il assure quotidiennement les soins du cheval et évalue son état de santé général.

Afin de garantir des conditions d'hygiène et de sécurité optimales de la structure de randonnée équestre, il entretient le matériel (sellerie et équipements spécifiques à l'activité) et les installations.

Il gère également les stocks alimentaires et assure le suivi et le renouvellement des pharmacies et du petit matériel spécifique à l'activité.

D'une manière générale, le guide de randonnée équestre apporte une attention particulière au bon état de sa structure en vue d'une labélisation du CCTE (comité calédonien de tourisme équestre).

Il prévoit également une zone d'affichage légal afin d'y apposer l'ensemble des documents administratifs obligatoires prévus par la législation en vigueur relative aux établissements recevant du public (ERP).

### **4.11.2. Savoirs faire**

- Nourrir et abreuver les chevaux,
- Assurer les soins quotidiens du cheval,
- Evaluer l'état de santé général d'un cheval,
- Respecter des conditions d'hygiène et de sécurité de la structure de randonnée équestre,
- Entretenir, ranger et renouveler le matériel de sellerie et les équipements spécifiques à l'activité,
- Gérer les stocks alimentaires et leurs approvisionnements,
- Gérer les pharmacies et le petit matériel,
- Afficher les documents administratifs obligatoires dans la zone d'affichage légale.

### **4.11.3. Connaissances associées**

- Connaître les différents harnachements,
- Connaître la gestion d'une structure,
- Connaître les bases de physiologie, de psychologie et d'éthologie du cheval.

### **4.11.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée équestre:

- est rigoureux dans l'entretien des matériels et des installations équestres ainsi que dans les soins apportés aux chevaux,
- est organisé dans la gestion des différents stocks et approvisionnements nécessaires au fonctionnement de la structure équestre.

### **4.11.5. Critères de performance**

- Les soins apportés aux chevaux sont réalisés quotidiennement et garantissent leur bon état général,
- L'entretien du matériel et des installations garantit des conditions optimales d'hygiène et de sécurité,
- Le stockage des aliments répond à de bonnes conditions de préservation,
- Le suivi et le renouvellement des pharmacies et du petit matériel spécifique sont assurés,
- L'ensemble des documents administratifs obligatoires est affiché dans la zone d'affichage légal.

## **4.12. COMPÉTENCE 11: GERER, SECURISER ET EXPLOITER DE MANIERE PERENNE LA CAVALERIE**

### **4.12.1. Description de la compétence**

En vue de pérenniser la cavalerie, le guide de randonnée équestre gère à moyen et long terme de manière prévoyante l'ensemble des chevaux. Pour cela, il mène des actions de planification, de gestion, d'entretien et de sécurisation afin d'exploiter durablement la cavalerie. Il intervient ainsi dans l'organisation du travail des chevaux ainsi que dans le renouvellement de la cavalerie.

### **4.12.2.Savoirs faire**

- Planifier l'utilisation de la cavalerie,
- Mettre au travail un cheval,
- Gérer le renouvellement de la cavalerie,
- Choisir et acheter un cheval,
- Mener et manipuler un cheval,
- Longer un cheval aux trois allures,
- Préparer un cheval aux techniques de randonnée équestre,
- Mener un cheval de bât.

### **4.12.3.Connaissances associées**

- Connaître la filière d'achat des équidés en Nouvelle-Calédonie,
- Connaître la qualification cheval de randonnée.

### **4.12.4.Attitudes et aptitudes**

Pour réaliser cette compétence, le guide de randonnée équestre :

- Est prévoyant et organisé dans la gestion durable de la cavalerie,
- Est rigoureux dans la mise en œuvre des actions de planification, d'entretien, de sécurisation et d'exploitation de la cavalerie.

### **4.12.5.Critères de performance**

- La gestion prévisionnelle et durable de la cavalerie est réalisée,
- Les actions de planification du travail et de gestion de la cavalerie sont réalisées,
- Les actions d'entretien et de sécurisation de la cavalerie sont exécutées,
- L'organisation du travail des chevaux est assurée de manière adaptée,
- Le renouvellement de la cavalerie est effectué conformément aux besoins de la structure.



## **4.13. COMPÉTENCE 12 : PARTICIPER A L'ENTRETIEN ET AU BALISAGE DES SENTIERS EQUESTRES**

### **4.13.1. Description de la compétence**

Afin de préserver, sécuriser les sentiers équestres et valoriser l'environnement naturel local, le guide de randonnée équestre participe à des actions d'entretien et de balisage de pistes équestres en lien avec les autorités compétentes et les partenaires concernés.

Il planifie la surveillance et l'entretien de ces sentiers. Il vérifie la couverture du réseau téléphonique.

Il surveille régulièrement l'état des parcours notamment leurs dégradations suite à des phénomènes naturels importants ou suite à des actions malveillantes.

Il réalise, dans la mesure de ses possibilités, l'entretien et la remise en état des sentiers.

Il informe, régulièrement les services concernés, sur le résultat de ses actions.

Le guide de randonnée équestre est sensible aux règles de protection de l'environnement.

### **4.13.2. Savoirs faire**

- Réaliser des actions de balisage en lien avec les autorités compétentes,
- Planifier, organiser un entretien régulier des différents sentiers équestres,
- Réaliser des surveillances régulières des différents sentiers équestres,
- Réaliser l'entretien des sentiers équestres en respectant le planning mis en place,
- Respecter les règles de protection de l'environnement,
- Collecter des données relatives à chaque sentier,
- Transmettre aux autorités compétentes les informations concernant les sentiers.

### **4.13.3. Connaissances associées**

- Connaître les principaux facteurs et indicateurs de dégradation des milieux naturels terrestres,
- Connaître les principaux acteurs de la préservation de l'environnement (services provinciaux et gouvernementaux, gendarmerie nationale, sapeurs-pompiers, scientifiques, ONG...),
- Connaître les différents types de balisage,
- Connaître les techniques d'entretien des sentiers,
- Connaître les espèces végétales et animales présentes aux abords des sentiers,
- Connaître les aspects culturels des zones traversées,
- Connaître la topographie et l'hydrographie de la zone.

### **4.13.4. Attitudes et aptitudes**

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée équestre fait preuve de rigueur et de sérieux. Il est curieux notamment en ce qui concerne la protection des milieux naturels. Il est observateur. Il a le goût du travail bien fait afin d'obtenir des parcours attractifs et sécurisés.

### **4.13.5. Critères de performance**

- Les autorités, services et partenaires sont connus et leurs compétences sont clairement identifiées,
- Les actions d'entretien et de balisage sont mises en œuvre et sont conformes à l'attendu,
- Le planning des actions de surveillance est régulier et répond aux attentes,
- Le planning des entretiens est réalisé et est pertinent
- Les actions d'entretien proposées permettent de préserver les parcours,
- Les données collectées sont transmises de manière précise aux services concernés,
- Les entretiens réalisés respectent les règles de préservation de l'environnement.

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### A

#### Anatomie

Description de la forme et de la structure d'un organisme vivant et de ses parties.

### B

#### Bât

Dispositif permettant le port de lourdes charges par des équidés utilisés comme bête de somme.

#### Balisage

C'est une signalétique mise en place sur des sentiers afin de rendre leur usage plus simple et plus sûr.

### C

#### Consommables

Ce sont les ressources épuisables nécessaires au fonctionnement de la structure (piles, produits d'hygiène, denrées alimentaires ...).

#### Compte de résultat

Il représente le déroulement de l'activité de l'entreprise sur une période donnée (un an en général). Il synthétise les charges et les produits de l'entreprise.

#### 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 de sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.

## D

---

### **Documents comptables**

Les documents comptables sont ceux dans lesquels figurent toutes les opérations comptables. Certains de ces documents doivent être tenus obligatoirement :

- le livre journal qui recense les mouvements financiers de l'entreprise,
- le grand livre qui reprend les mêmes informations que le livre journal mais les opérations sont recensées par numéro de compte comptable,
- le livre d'inventaire qui comprend le bilan, le compte de résultat et les annexes.

## E

---

### **Etablissements Recevant du Public (ERP)**

Les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises en accès payant ou gratuit. Les ERP sont classés en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables en fonction des risques incendie et de panique.

### **Ethologie**

Science des comportements des espèces animales.

## F

---

### **Fonds de roulement**

Il représente la trésorerie nécessaire afin d'assurer les dépenses de la structure.

### **Fiche produit**

Document à jour qui décrit toutes les caractéristiques des activités. Il est communiqué par la structure aux réseaux de promotion et de distribution.

## M

---

### **Maréchalerie**

Métier qui consiste à ferrer les pieds des chevaux et autres équidés et à s'occuper de leur parage.

## P

---

### **Physiologie**

Etude du rôle du fonctionnement et de l'organisation mécanique, physique et bio chimique d'un organisme vivant et de ses composants.

### **Prophylaxie**

Ensemble des mesures à prendre pour prévenir les maladies.

### **Psychologie animale**

Etude du comportement des capacités d'apprentissage et de l'intelligence d'un animal.

## S

---

### **Seuil de rentabilité**

C'est le chiffre d'affaires à partir duquel l'entreprise devient rentable. Il est calculé en fonction du chiffre d'affaires, des charges variables et des charges fixes. On l'appelle également le point mort ou le point zéro.

## 6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

### A

---

#### **Activité type**

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

#### **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.

## 7.COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

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

- Christophe **JOLY**, DFPC, ingénieur en certification professionnelle

### PROFESSIONNELS

#### EMPLOYEURS

- Valérie **GENTIEN**, présidente du Comité Régional du Tourisme Equestre NC
- Denis **HOLLMAN**, président de l'association des cavaliers de Dumbéa
- Daniel **GUEPY**, gérant de « Pocquereux randonnées »

#### SALARIES et TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

- Abel **EURIBEARI**, accompagnateur de sortie équestre à la tribu de Ouakaya à Houaïlou
- Odon **VANHALLE**, accompagnateur de sortie équestre à Terraventure à Boulouparis
- Marion **ARESKY**, accompagnateur de tourisme équestre au Ranch du Carré 9 à Bourail

#### EXPERT CONSULTE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Florent **RAZAVET**, éducateur sportif diplômé d'Etat 2ème degré option activités équestres à la DJS de la province-Sud