



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE D'EXPLOITANT DE PETITE STRUCTURE TOURISTIQUE

Niveau IV

VERSION : 2018

SOMMAIRE

1.	VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE	4
2.	FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	5
2.1.	Références.....	5
2.2.	Autres appellations de l'emploi type	5
2.3.	Définition de l'emploi type.....	5
2.4.	Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	5
2.5.	Conditions d'exercice de l'emploi type	6
2.6.	Conditions d'accès à l'emploi.....	6
3.	ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	7
3.1.	Liste des activités type	7
3.2.	ACTIVITE 1 : Elaborer et promouvoir son activité et valoriser l'environnement culturel et naturel local	7
3.3.	ACTIVITE 2 : Assurer la gestion administrative et financière de son activité	8
3.4.	ACTIVITE 3 : Assurer quotidiennement une prestation de restauration.....	9
3.5.	ACTIVITE 4 : Assurer quotidiennement une prestation d'hébergement.....	10
4.	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE	11
4.1.	Liste des compétences associées à l'emploi type	11
4.2.	Compétence 1 : Accueillir et renseigner la clientèle	12
4.3.	Compétence 2 : Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux locaux de promotion	13
4.4.	Compétence 3 : Concevoir et développer une offre d'activité	14
4.5.	Compétence 4 : Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.....	15
4.6.	Compétence 5 : Assurer la pérennité et le développement de son activité	16
4.7.	Compétence 6 : Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure.....	17
4.8.	Compétence 7 : Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène.....	18
4.9.	Compétence 8 : Réaliser un service de restauration.....	19
4.10.	Compétence 9 : Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration	20
4.11.	Compétence 10 : Proposer une offre d'hébergement de qualité	21
4.12.	Compétence 11 : Maintenir les espaces communs et l'aménagement extérieur en bon état de fonctionnement	22
5.	GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	23
6.	GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	26
7.	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	31

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

<p style="text-align: center;">AT 1</p> <p style="text-align: center;">Accueillir la clientèle et promouvoir son activité</p>	<p>C1 Accueillir et renseigner la clientèle</p> <p>C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion</p> <p>C3 Concevoir et développer une offre d'activité</p>
<p style="text-align: center;">AT 2</p> <p style="text-align: center;">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</p> <p>C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité</p>
<p style="text-align: center;">AT 3</p> <p style="text-align: center;">Assurer une prestation de restauration</p>	<p>C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure</p> <p>C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène</p> <p>C8 Assurer un service de restauration</p> <p>C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration</p>
<p style="text-align: center;">AT 4</p> <p style="text-align: center;">Assurer une prestation d'hébergement</p>	<p>C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité</p> <p>C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état</p>

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

Fiche ROME	:	G 1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
Code NSF	:	334 Accueil, hôtellerie, tourisme
Formacode®	:	42 627 Gestion entreprise touristique
Niveau de Qualification	:	IV

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Exploitant(e) de gîte rural,
Exploitant (e) de chambres d'hôtes,
Gérant de camping,
Exploitant (e) de structure d'hébergement touristique,
Accueil en tribu

2.3. 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.

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

En Nouvelle-Calédonie, la place du nickel reste prépondérante dans l'économie. Le territoire bénéficie toutefois d'atouts importants pour développer la filière tourisme : un environnement naturel unique dont une partie inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO. Du fait de sa position géographique centrale dans le pacifique Sud, l'attractivité du territoire est indéniable. Les statistiques de l'année 2016 semblent confirmer cette évolution de trafic vers la destination Nouvelle-Calédonie : 115 676 touristes avec une croissance significative des marchés voisins (Japon, Australie et Nouvelle-Zélande) dont notamment le tourisme d'agrément. Un nouveau record a été établi en 2016 pour les croisiéristes avec 509463 passagers débarquant de 235 paquebots.

Lors des Assises du Tourisme en 2016, les décideurs publics et les acteurs de la filière tourisme ont souhaité développer une économie du tourisme. Parmi les objectifs fixés pour les dix prochaines années, la création de 5000 emplois supplémentaires, l'offre de 500 clés en plus afin de porter les recettes touristiques à 47 milliards francs CFP par an et d'atteindre un nombre de 200 000 touristes par an d'ici 2025.

Aujourd'hui, compte tenu de l'évolution croissante du tourisme calédonien, il est aussi nécessaire d'adapter l'offre de prestations de tourisme vert et de proximité (table d'hôtes, camping, gîte à la ferme, accueil en tribu...) afin de répondre au mieux à la demande des touristes locaux et étrangers.

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Cet emploi s'exerce dans un contexte d'activités commerciales telles que campings, chambres d'hôtes, accueil en tribu... L'exploitant de petite structure touristique peut avoir un statut de travailleur indépendant ou de salarié. Il exploite sa structure dans ses dimensions techniques, commerciales et relationnelles. L'emploi exige une forte disponibilité compte tenu des horaires irréguliers et d'une grande amplitude de travail journalière. Il s'exerce généralement toute la semaine y compris les week-ends et les jours fériés. L'activité est soumise à des variations saisonnières. Les exigences de l'activité nécessitent de la part du professionnel la capacité à faire cohabiter dans un même lieu et en tout temps vie professionnelle et vie privée.

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

Sans objet.

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) : Assurer une prestation de restauration**
- ➔ **ACTIVITE 4 (AT4) : Assurer une prestation d'hébergement**

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 - Développer et promouvoir 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 : ASSURER UNE PRESTATION DE RESTAURATION

3.4.1. Définition et description de l'activité

L'exploitant de petite structure touristique propose une carte de restauration adaptée à la fois à la capacité de sa structure, à son savoir-faire mais aussi aux attentes de sa clientèle. Il privilégie les produits locaux. Il choisit ses fournisseurs en fonction de critères de qualité, de proximité et de régularité des approvisionnements. Il gère ses stocks en fonction de la demande.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, l'exploitant réalise des préparations culinaires correspondant à l'offre affichée et à la disponibilité des produits. Il utilise son savoir-faire et ses connaissances pour réaliser des plats adaptés aux attentes des clients. Pour cela, il utilise un matériel adapté et assure un dressage harmonieux des assiettes ou plats.

L'exploitant de petite structure touristique présente et met en valeur son offre de restauration et le cas échéant conseille le client dans ses choix. Il réalise la totalité des opérations de service en s'assurant de la satisfaction du client.

Ce professionnel aménage et décore la salle de restauration en privilégiant des produits locaux (mobilier, sculpture, fleurs...). Il assure l'entretien régulier de ses locaux et le nettoyage systématique des ustensiles et matériels utilisés pour la réalisation et le service des préparations culinaires. Il utilise des produits adaptés à la préservation de l'environnement.

3.4.2. Contexte de réalisation

L'exploitant de petite structure touristique exerce cette activité tout au long de la journée, du petit déjeuner jusqu'au dîner. Il dispose d'espaces et de locaux adaptés et conformes aux règles d'hygiène et de sécurité pour le stockage, la transformation et la préparation des denrées alimentaires ainsi que l'accueil des convives. Il travaille généralement seul. Cependant, dans une structure plus importante il peut s'adjoindre du personnel de service et/ou parfois un cuisinier qu'il devra encadrer.

3.4.3. Relations internes et externes

Au sein de son établissement, l'exploitant de petite structure touristique travaille seul ou en relation avec son personnel pour la préparation et le service des repas. Il est en contact régulier avec ses fournisseurs notamment lors du réapprovisionnement des stocks en denrées alimentaires ou produits de conservation. Il reçoit les agents de l'administration en charge du contrôle de l'hygiène et de la sécurité alimentaire.

3.4.4. Moyens techniques et outils mobilisés

Afin de réaliser ses préparations culinaires et le stockage des produits, l'exploitant dispose de lieux adaptés ainsi que du matériel et ustensiles nécessaires à la réalisation de cette activité. Il dispose du mobilier permettant de recevoir les clients dans de bonnes conditions. Enfin, il est équipé du matériel et des produits lui permettant d'entretenir les lieux dans le respect de l'environnement.

3.4.5. Compétences liées à l'activité

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

3.5. ACTIVITE 4 : ASSURER UNE PRESTATION D'HEBERGEMENT

3.5.1. Définition et description de l'activité

L'exploitant de petite structure touristique propose une offre d'hébergement conforme au standard de qualité attendu pour ce type d'établissement.

Afin d'assurer un accueil optimal de ses clients et garantir leur sécurité, il entretient quotidiennement les lieux d'hébergement. Il met en place une signalétique adaptée afin d'orienter la clientèle au sein de la structure. Il réalise ou fait réaliser les réparations nécessaires au bon fonctionnement des espaces.

Il est en capacité de repérer un dysfonctionnement, d'en établir le diagnostic pour y remédier dans les meilleurs délais.

3.5.2. Contexte de réalisation

L'exploitant de petite structure touristique travaille généralement seul. Cependant, dans une structure plus importante, il peut s'adjoindre d'un personnel de service qu'il devra encadrer. Il dispose de locaux adaptés, conformes aux règles d'hygiène et de sécurité permettant d'héberger les clients dans de bonnes conditions.

3.5.3. Relations internes et externes

Au sein de son établissement, l'exploitant de petite structure touristique travaille seul ou en relation avec du personnel permanent ou saisonnier pour assurer les tâches d'entretien et de préparation des espaces d'hébergement. Il reçoit les agents de l'administration en charge du contrôle des établissements recevant du public (ERP).

3.5.4. Moyens techniques et outils mobilisés

Il met en place des outils de planification des tâches d'entretien et de gestion. Il dispose de tous les matériels nécessaires à l'entretien des espaces de l'établissement y compris extérieurs et des produits d'entretien divers pour garantir la qualité du service et le confort de la clientèle.

3.5.5. Compétences liées à l'activité

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. 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	Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure
Compétence 7	Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène
Compétence 8	Assurer un service de restauration
Compétence 9	Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration
Compétence 10	Proposer une offre d'hébergement de qualité
Compétence 11	Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état

4.2. COMPETENCE 1 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LA CLIENTELE

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 prestations 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. COMPETENCE 2 : PROMOUVOIR SON ACTIVITE ET S'INSERER 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, etc...).

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 publics 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 dans la mesure du possible 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 démarches nécessaires à la mise en œuvre d'un projet d'investissement,
- Connaître les normes applicables dans leur activité.

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 : PROPOSER UNE OFFRE DE RESTAURATION CORRESPONDANT AUX CAPACITES DE LA STRUCTURE

4.7.1. Description de la compétence

L'exploitant de petite structure touristique propose une offre de restauration adaptée à la capacité de sa structure et à son savoir-faire. Il l'affiche et la diffuse en utilisant les outils de communication appropriés. Il prend également en compte les attentes de la clientèle.

Il propose essentiellement des plats utilisant des produits locaux qu'il s'efforce de valoriser.

Il maîtrise son processus d'approvisionnement en sélectionnant ses fournisseurs et sécurise ainsi, la qualité des produits. La gestion de ses stocks prend en compte sa capacité de stockage et ses prévisions d'activité afin d'éviter au maximum le gaspillage.

Il est réactif en cas de défaillance de ses fournisseurs sur des produits proposés à la clientèle.

4.7.2. Savoirs faire

- Définir une offre de restauration et la communiquer,
- Planifier l'approvisionnement et assurer le suivi du stock,
- Sélectionner les fournisseurs pouvant garantir un approvisionnement régulier de produits locaux de qualité,
- Négocier des tarifs avec les fournisseurs,
- Réagir aux aléas en prévoyant une offre de substitution,
- Respecter les règles d'hygiène lors de la conservation des denrées alimentaires,
- Eviter le gaspillage,
- Anticiper la gestion des déchets par des actions respectueuses de l'environnement.

4.7.3. Connaissances associées

- Connaître les fournisseurs de produits locaux,
- Connaître les principes de base de la négociation,
- Connaître les principes de base de la gestion des stocks,
- Connaître les règles « HACCP » (hygiène et sécurité alimentaire).

4.7.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique est rigoureux quant à la gestion de ses stocks et au niveau des règles d'hygiène.

Il connaît parfaitement ses fournisseurs avec lesquels il a tissé des liens de confiance notamment sur l'exigence qu'il a sur la qualité des produits.

Il est créatif et innovant dans le renouvellement de son offre de restauration.

Il est sensible aux problématiques de gaspillage.

4.7.5. Critères de performance

- L'offre de restauration est adaptée à la structure,
- L'offre de restauration est affichée et actualisée,
- Les attentes de la clientèle sont prises en compte dans l'offre proposée,
- Les commandes fournisseurs 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 et de conservation des denrées alimentaires est maîtrisé,
- L'offre de restauration de substitution est pertinente,
- Les denrées alimentaires sont sélectionnées en fonction de critères qualitatifs.

4.8. COMPÉTENCE 7 : REALISER DES PREPARATIONS CULINAIRES EN RESPECTANT LES REGLES D'HYGIENE

4.8.1. Description de la compétence

L'exploitant de petite structure touristique réalise ses préparations, en fonction d'une part, de la carte proposée et d'autre part, de la disponibilité et de la saisonnalité des matières premières.

Le niveau de ses préparations est adapté à ses savoirs faire et connaissances en matière de production culinaire. Les plats sont préparés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

L'exploitant assure le dressage harmonieux des assiettes.

Selon la taille de la structure il peut être amené à superviser le personnel travaillant en cuisine et s'assure de la qualité des préparations.

4.8.2. Savoirs faire

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire :
 - o Stockage,
 - o Préparations,
 - o Conservation.
- Appliquer la méthode des « 5 M »,
- Assembler des produits pour préparer des plats chauds ou froids en privilégiant la production locale,
- Utiliser les matériels et les ustensiles adaptés aux préparations culinaires,
- Dresser une assiette ou un plat de façon harmonieuse.

4.8.3. Connaissances associées

- Connaître les principes de l'hygiène alimentaire,
- Connaître la réglementation applicable en Nouvelle-Calédonie,
- Connaître la méthode des 5M en cuisine,
- Connaître les différents produits locaux disponibles selon les saisons,
- Connaître les techniques de fabrication et de dressage culinaire.

4.8.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique est méticuleux dans la préparation de ses plats et est d'une grande rigueur dans le respect des règles d'hygiène. Il est créatif quant à l'assemblage des produits.

4.8.5. Critères de performance

- 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 à la recette,
- La conservation des productions est assurée conformément aux recommandations,
- Le matériel et les ustensiles utilisés sont adaptés à la préparation.

4.9. COMPETENCE 8 : ASSURER UN SERVICE DE RESTAURATION

4.9.1. Description de la compétence

Afin de satisfaire le client et d'assurer une prestation de qualité, l'exploitant présente et commente son offre de restauration au client en français ou en anglais.

Il met en valeur les spécialités et les produits locaux.

Il répond aux demandes d'information du client et prend la commande.

En cas de non disponibilité d'un produit ou d'une préparation il informe le client et lui conseille un plat de substitution en tenant compte au mieux de ses attentes.

Il organise le service en tenant compte du rythme et des demandes particulières des clients et des caractéristiques des plats.

Il débarrasse la table dans les règles et veille à la satisfaction du client.

4.9.2. Savoirs faire

- Présenter l'offre de restauration,
- Mettre en valeur les spécialités et les produits locaux,
- Renseigner la clientèle sur les caractéristiques d'un plat,
- S'exprimer de manière claire et précise en français et en anglais,
- Prendre la commande en intégrant l'ensemble des attentes du client,
- Servir à table en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de courtoisie,
- Débarrasser en respectant les règles d'usage,
- Réagir à un éventuel aléa en préservant la qualité du service et la satisfaction du client.

4.9.3. Connaissances associées

- Connaître le vocabulaire technique de la restauration en français et en anglais,
- Connaître les règles d'usage concernant le service en restauration

4.9.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique est attentif aux attentes et demandes particulières du client.

Il est rigoureux quant à la prise de commande.

Il est réactif pendant le service et à l'écoute de sa clientèle.

Il reste courtois quelle que soient les circonstances.

Il est souriant et dynamique.

4.9.5. Critères de performance

- 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.

4.10. COMPÉTENCE 9 : ORGANISER, PRÉPARER ET ENTREtenir L'ESPACE DE RESTAURATION

4.10.1. Description de la compétence

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et en fonction des réservations, l'exploitant de petite structure touristique aménage et décore la salle de restauration avec des éléments de décoration locaux et les remplace si nécessaire (fleurs...).

Il s'assure de la propreté de la vaisselle et du mobilier avant de dresser la ou les tables.

Il nettoie et aère à chaque début et fin de service les différents espaces de restauration (salle de restauration, cuisine, espaces de stockage...).

Il entretient les équipements (plan de travail, cuisinière, four, grill, ustensiles...) suivant un protocole défini et avec les matériels et produits adaptés à la préservation de l'environnement.

4.10.2. Savoirs faire

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité,
- Concevoir et mettre en œuvre un plan de nettoyage,
- Organiser et décorer l'espace de restauration,
- Aménager l'espace de restauration en fonction des réservations,
- Décorer en privilégiant des éléments de décoration locaux (sculpture, fleurs, nappes...),
- Nettoyer quotidiennement le matériel utilisé (plan de travail, ustensiles, plats, couverts, assiettes...),
- Entretenir de manière très régulière les espaces de restauration (salle de restauration, espaces de stockage, cuisine...),
- Utiliser des produits de nettoyage correspondant aux normes en vigueur et respectueux de l'environnement,
- Utiliser la quantité d'eau minimum et indispensable dans un souci de maîtrise de sa consommation.

4.10.3. Connaissances associées

- Connaître les différents protocoles de nettoyage respectant l'hygiène et la sécurité,
- Connaître les différents types de produits d'entretien et leurs modes d'emploi.

4.10.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique fait preuve de rigueur et est méticuleux quant à l'organisation, le nettoyage et la préparation des différents espaces liés à la restauration.

Il s'assure de la mise en place de conditions d'hygiène et de sécurité optimales pour la clientèle.

Il fait preuve d'inventivité et de créativité pour embellir la salle à manger.

4.10.5. Critères de performance

- 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.

4.11. COMPÉTENCE 10 : PROPOSER UNE OFFRE D'HEBERGEMENT DE QUALITE

4.11.1. Description de la compétence

L'exploitant de petite structure touristique propose une offre d'hébergement conforme aux standards de qualité définis pour ce type d'établissement. Il contrôle la qualité de la literie et du mobilier.

Il organise la chambre afin qu'elle soit confortable, aménagée de façon harmonieuse et accueillante. Il nettoie et entretient quotidiennement les lieux d'hébergement et les sanitaires avec des produits adaptés et respectueux de l'environnement.

Il s'assure de la disponibilité des consommables (savonnettes, papier hygiénique, produits d'entretien...) et anticipe la rotation des stocks en terme de linge, produits et matériels nécessaires à la prestation. Il repère les dysfonctionnements justifiant une intervention.

4.11.2. Savoirs faire

- Mettre en œuvre une méthodologie de contrôle des équipements mis à disposition,
- Organiser la chambre afin qu'elle soit confortable et accueillante,
- Gérer les stocks et les approvisionnements de linge, de produits et de consommables,
- Organiser et planifier les interventions de nettoyage,
- Réaliser le nettoyage et l'entretien des chambres, des sanitaires et des espaces communs,
- Utiliser des produits adaptés et respectueux de l'environnement.

4.11.3. Connaissances associées

- Connaître les standards de qualité ou de labélisation correspondants au type d'hébergement proposé,
- Connaître les différents protocoles de préparation et de nettoyage d'une chambre,
- Connaître les différents types de produits d'entretien et leurs modes d'emploi.

4.11.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique fait preuve de rigueur et de vigilance constante sur la qualité des prestations offertes ainsi que sur l'état de propreté et de sécurité des lieux d'hébergement.

Il est organisé et réactif sur la planification du nettoyage et de la maintenance.

4.11.5. Critères de performance

- 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.

4.12. COMPÉTENCE 11 : MAINTENIR LES ESPACES COMMUNS ET L'AMÉNAGEMENT EXTERIEUR EN BON ETAT

4.12.1. Description de la compétence

Afin d'assurer un accueil optimal de ses clients et garantir leur sécurité, l'exploitant de petite structure touristique réalise des interventions courantes d'entretien, de dépannage et d'aménagement nécessaires au bon fonctionnement de son activité en fonction d'un planning préétabli.

Il vérifie régulièrement l'état des locaux et des espaces communs, intérieurs et extérieurs (lieux de restauration et d'hébergement, parking, jardin...).

Ce professionnel est en capacité de repérer un dysfonctionnement, en établir le diagnostic pour, en fonction du problème, y remédier lui-même ou faire intervenir une entreprise spécialisée.

D'une manière générale, il veille à la sécurité des espaces et au bon état de l'ensemble de la structure.

4.12.2. Savoirs faire

- Réaliser des interventions courantes d'entretien conformément au plan de maintenance préventive,
- Réaliser des dépannages suite au dysfonctionnement d'un matériel ou d'une machine,
- Réaliser les aménagements nécessaires afin d'améliorer le fonctionnement de sa structure,
- Vérifier régulièrement l'état général de sa structure,
- Repérer les dysfonctionnements et en établir un diagnostic.

4.12.3. Connaissances associées

- Connaître le cadre réglementaire en matière d'équipements recevant du public,
- Connaître la flore pour mieux la valoriser au sein des espaces aménagés,
- Connaître les caractéristiques techniques des principaux équipements de sa structure,
- Connaître les bases de la maintenance préventive et corrective.

4.12.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, l'exploitant de petite structure touristique fait preuve de rigueur et de discipline quant au contrôle régulier de sa structure. Il est observateur et réactif face à la survenance d'un problème. Il est précis et méticuleux dans le diagnostic qu'il réalise sur un dysfonctionnement.

4.12.5. Critères de performance

- 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.

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

B

Brevet informatique et internet pour adultes (B2I adultes)

Il atteste de la maîtrise de compétences dans le domaine des technologies de l'information et de la communication permettant un usage sûr et critique de ces technologies au travail, dans les loisirs et la communication.

Les cinq compétences ciblées sont :

- Environnement informatique : maîtriser les concepts et fonctions base d'un poste informatique, l'utiliser dans un contexte de réseau
- Attitude citoyenne : adopter une attitude citoyenne dans la société de l'information
- Traitement et production : réaliser un document numérique
- Recherche de l'information : construire une démarche de recherche et évaluer l'information
- Communication : communiquer, échanger, collaborer en réseau.

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.

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.

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

Méthode des « 5 M »

Il s'agit de la méthode permettant de respecter les bonnes pratiques d'hygiène, de travail et de manipulation de denrées en tenant compte des cinq catégories d'éléments identifiés comme ayant une influence sur la salubrité du produit fini (Milieu, Matériel, Main d'œuvre, Matières, Méthodes).

P

Plan de nettoyage

Le plan de nettoyage et de désinfection est un planning de nettoyage prévu pour s'assurer que tous les locaux de l'établissement et tous les matériels soient nettoyés suivant une fréquence définie.

Plan de maintenance

C'est un document listant les actions à mettre en œuvre, leur chronologie et leur financement visant à réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation du fonctionnement des locaux et des équipements.

Passeport de Compétences Informatique Européen(PCIE)

Il permet de vérifier le niveau de maîtrise raisonnable de l'outil numérique dans le cadre professionnel.

R

Règles HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

C'est une méthode de gestion de la sécurité sanitaire des aliments. Elle repose sur 7 principes :

- Principe 1 : Procéder à une analyse des dangers.
- Principe 2 : Déterminer les points critiques pour la maîtrise.
- Principe 3 : Fixer le ou les seuil(s) critiques.
- Principes 4 : Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP (points critiques).
- Principe 5 : Déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé.
- Principe 6 : Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement.
- Principe 7 : Constituer un dossier dans lequel figurera toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application.

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.

Sphère marchande

Regroupe l'ensemble des activités dont les échanges ont une valeur monétaire.

T

Tableau de bord

Le tableau de bord est un outil de gestion qui présente de façon synthétique les résultats économiques de l'entreprise. Il permet de contrôler la réalisation des objectifs et de prendre les décisions nécessaires à la bonne santé de l'entreprise.

6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

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

Allègement de formation

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

Attitude

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

Aptitude

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

C

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 Info 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

- 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 **WEJIEME**, 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