



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

## **DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE**

### **DE TECHNICIEN DE TELE VIDEO SURVEILLANCE**

**Niveau IV**

***VERSION : 2019***

# SOMMAIRE

<b>1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI-TYPE.....</b>	<b>3</b>
2.1. REFERENCES .....	3
2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE .....	3
2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE .....	3
2.4. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE.....	3
2.5. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI.....	4
<b>3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>5</b>
3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE.....	5
3.2. ACTIVITE 1 : PREVENIR DES ACTES DE MALVEILLANCE ET DE NEGLIGENCE ET ASSURER LE SECOURS ET L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	5
3.3. ACTIVITE 2 : ASSURER LA SURVEILLANCE VISUELLE D'UN SITE A L'AIDE DE MOYENS DE VIDEOSURVEILLANCE.....	6
3.4. ACTIVITE 3 : DECLANCHER DES INTERVENTIONS ET CONTRIBUER A LEUR ORGANISATION AU MOYEN D'UN DISPOSITIF DE TELESURVEILLANCE .....	7
<b>4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE .....</b>	<b>8</b>
4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE.....	8
4.2. COMPETENCE 1 : MAITRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES METIERS DE LA SECURITE .....	9
4.3. COMPETENCE 2 : ASSURER LA SURVEILLANCE D'UN LIEU AFIN DE GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS .....	10
4.4. COMPETENCE 3 : EXERCER SON ACTIVITE EN RESPECTANT L'ORGANISATION DU SERVICE ET LES PROCEDURES D'ALERTE.....	12
4.5. COMPETENCE 4 : ASSURER LA SURVEILLANCE VISUELLE D'UN LIEU A L'AIDE DE MOYENS DE VIDEOSURVEILLANCE. ....	13
4.6. COMPETENCE 5 : ANALYSER ET EXPLOITER LES IMAGES PROVENANT D'UN SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE .....	14
4.7. COMPETENCE 6 : VEILLER AU FONCTIONNEMENT DU SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE AU POSTE DE CONTROLE.....	15
4.8. COMPETENCE 7 : TRAITER LES INFORMATIONS TRANSMISES PAR LES SYSTEMES DE SECURITE .....	16
4.9. COMPETENCE 8 : DECLANCHER L'INTERVENTION ET CONTRIBUER A SON ORGANISATION EN LIEN AVEC LES SERVICES COMPETENTS	17
4.10. COMPETENCE 9 : VEILLER AU FONCTIONNEMENT ET A LA SECURITE DU POSTE DE CONTROLE .....	18
<b>5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI.....</b>	<b>19</b>
<b>6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>22</b>
<b>7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL (2016).....</b>	<b>26</b>

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination

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

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES
<b>A 1</b> PREVENIR DES ACTES DE MALVEILLANCE ET DE NEGLIGENCE ET ASSURER LE SECOURS ET L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	<b>C1</b> Maîtriser l'environnement juridique des métiers de la sécurité
	<b>C2</b> Assurer la surveillance d'un lieu afin de garantir la sécurité des personnes et des biens
	<b>C3</b> Exercer son activité en respectant l'organisation du service et les procédures d'alerte.
<b>A 2</b> ASSURER LA SURVEILLANCE VISUELLE D'UN SITE A L'AIDE DE MOYENS DE VIDEOSURVEILLANCE	<b>C4</b> Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance.
	<b>C5</b> Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance.
	<b>C6</b> Veiller au fonctionnement du système de vidéosurveillance au poste de contrôle.
<b>A3</b> DECLANCHER DES INTERVENTIONS ET CONTRIBUER A LEUR ORGANISATION AU MOYEN D'UN DISPOSITIF DE TELESURVEILLANCE	<b>C7</b> Traiter les informations transmises par les systèmes de sécurité.
	<b>C8</b> Déclencher l'intervention et contribue à son organisation en lien avec les services compétents.
	<b>C9</b> Veiller au fonctionnement et à la sécurité du poste de contrôle.

## 2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI-TYPE

### 2.1. REFERENCES

**Fiche ROME** : **K 2503** – Sécurité et Surveillance Privées

**Code NSF** : 344t

Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

**Formacode** : 42801 - télésurveillance

**Niveau de Qualification** : IV<sup>1</sup>

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

- Opérateur en vidéo protection
- Opérateur spécialisé en traitement d'informations de sécurité à distance

### 2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Le technicien en télé/vidéosurveillance est chargé d'assurer la surveillance des biens et des personnes en traitant les alarmes (télésurveillance) et/ou les images (vidéosurveillance) provenant des systèmes de surveillance à distance dans le respect de la réglementation qui s'applique à ce métier.

Il assure la réception et le traitement rapide des informations reçues et des événements en fonction des consignes. Il exploite les images afin d'assurer une veille continue du site qu'il doit surveiller.

La surveillance à distance est utilisée afin de sécuriser des espaces professionnels accueillant ou non du public et des particuliers. Le contexte varie selon le type de risque, le nombre de raccordements clients et le nombre d'informations à traiter par raccordement.

### 2.4. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

<sup>1</sup> Nomenclature de 1969

Afin d'apporter des prestations adaptées et de qualité à la demande de la clientèle, les professionnels de la surveillance à distance s'organisent pour répondre à l'évolution de la réglementation, de l'économie et de la technologie (généralisation du numérique et du Web).

Le traitement d'opérations de plus en plus complexes gagne sur les tâches répétitives.

Cette évolution requiert de la part de l'opérateur une meilleure capacité d'analyse de la situation, une gestion des situations sortant de l'ordinaire ce qui le conduit à une responsabilité grandissante quant au déclenchement d'une intervention. Il est en relation régulière avec le client, les services de secours et autres intervenants afin d'optimiser leurs interventions.

Une attention et une surveillance particulières sont aujourd'hui nécessaires sur de nombreux sites publics et privés ainsi que vis à vis de leurs usagers du fait de :

- la recrudescence d'actes de malveillance,
- l'augmentation des échanges entre les personnes et les différentes rencontres que cela implique,
- l'existence de sites et d'activités sensibles,
- l'organisation d'évènements attirant un grand nombre de personnes sur un même lieu.

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

Pour accéder à l'emploi de technicien de télé/vidéosurveillance, la personne doit répondre aux exigences définies par l'article L612-20 du code de la sécurité intérieure soit à la date de rédaction du présent référentiel :

- 1° Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation à une peine correctionnelle ou à une peine criminelle inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire ou, pour les ressortissants étrangers, dans un document équivalent, pour des motifs incompatibles avec l'exercice des fonctions ;
- 2° Avoir satisfait à une enquête administrative indiquant que son comportement ou ses agissements ne sont pas contraires à l'honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou ne sont pas de nature à porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat et sont incompatibles avec l'exercice des fonctions susmentionnées ;
- 3° Ne pas avoir fait l'objet d'un arrêté d'expulsion non abrogé ou d'une interdiction du territoire français non entièrement exécutée ;
- 4° Pour un ressortissant étranger, disposer d'un titre de séjour lui permettant d'exercer cette activité sur le territoire national ;
- 5° Justifier de son aptitude professionnelle selon des modalités définies par le décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 modifié par le décret 2014-901 du 18 août 2014, pris pour l'application de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes.

### 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

#### 3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) Prévenir des actes de malveillance et de négligence et assurer le secours et l'assistance aux personnes
- ➔ ACTIVITE 2 (AT2) Assurer la surveillance visuelle d'un site à l'aide de moyens de vidéosurveillance
- ➔ ACTIVITE 3 (AT3) Déclencher des interventions et contribuer à leur organisation au moyen d'un dispositif de télésurveillance

#### 3.2. ACTIVITE 1 : PREVENIR DES ACTES DE MALVEILLANCE ET DE NEGLIGENCE ET ASSURER LE SECOURS ET L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance

- prend en compte l'environnement, ses spécificités, et les moyens techniques mis à disposition,
- accueille le public et contrôle les accès,
- réalise des rondes,
- réalise la surveillance générale du site,
- gère des appels ou des informations d'alerte ainsi que des alarmes,
- réagit face à des anomalies et/ou des événements de malveillance ou des comportements non appropriés,
- réalise des gestes de premiers secours et/ou réalise des actes permettant de préserver la vie de victimes d'actes criminels ou de terrorisme,
- rend compte de son activité.

Il facilite l'intervention de la police, de la gendarmerie ou des pompiers et autres personnes amenées à intervenir sur le site.

##### 3.2.2. Contexte de réalisation

Le technicien en télé/vidéosurveillance travaille sous le contrôle de son supérieur hiérarchique et en relation avec le client. Il doit être capable de prendre seul la décision de contacter et/ou d'alerter les services compétents pour intervenir en cas d'anomalies. Il doit rendre compte à son supérieur hiérarchique et au responsable identifié de la société cliente. Il peut être amené à prendre des décisions en toute autonomie en respectant les procédures mises en place.

Le technicien en télé/vidéosurveillance travaille généralement seul mais dans certains cas, il peut réaliser tout ou partie de son activité accompagné d'un autre agent. Le travail à réaliser se fait entièrement sur le terrain, à l'intérieur et/ou à l'extérieur du site où l'agent est affecté. Il peut participer à l'analyse d'un événement ou à une enquête réalisée par les autorités compétentes suite à la survenance d'un événement exceptionnel. Il doit s'adapter en fonction des spécificités du site dont il a la surveillance.

##### 3.2.3. Relations internes et externes

Le technicien en télé/vidéosurveillance est sous la responsabilité de son employeur. Il est en contact régulier avec du public, la police, la gendarmerie, les pompiers etc... Il doit être capable d'accueillir, de renseigner et d'orienter ses différents interlocuteurs de manière courtoise et précise.

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

- C1 - Maîtriser l'environnement juridique des métiers de la sécurité
- C2 - Assurer la surveillance d'un lieu afin de garantir la sécurité des personnes et des biens
- C3 - Exercer son activité en respectant l'organisation du service et les procédures d'alerte

### **3.3. ACTIVITE 2 : ASSURER LA SURVEILLANCE VISUELLE D'UN SITE A L'AIDE DE MOYENS DE VIDEOSURVEILLANCE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance en charge de la vidéosurveillance, dont la mission est de sécuriser des lieux publics ou privés par le traitement d'images, doit s'assurer en respectant la réglementation en vigueur, du bon usage des lieux, en contrôlant les flux des personnes et des véhicules.

Il doit, à l'aide d'une ronde vidéo, détecter des situations anormales (départ de feu, acte de malveillance, intrusion...). Il analyse les images lors d'une levée de doute vidéo, confirme ou non l'anomalie et réagit en fonction des consignes en respectant la procédure. L'activité est exercée soit indépendamment ou de façon complémentaire à la télésurveillance.

Il contribue à la qualité de la prestation par une communication adaptée aux interlocuteurs.

Il contribue à prévenir les actes de malveillance à l'encontre des personnes (vol, agression, acte de terrorisme...).

Il assure la surveillance et la protection des espaces, bâtiments et de leurs abords.

Autonome dans ses actions, le technicien est responsable de ses décisions, dans le respect des procédures et des consignes.

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

Le technicien de télé/vidéosurveillance exerce son activité en position assise dans un centre équipé d'écrans de réception d'images et de messages et d'un terminal téléphonique. Il opère généralement en équipe mais dans certains cas, il peut réaliser tout ou partie de son activité seul. Il peut être amené à assurer simultanément la gestion de plusieurs sources d'images et la réalisation de différentes tâches.

Le technicien de télé/vidéosurveillance doit être capable de communiquer simultanément avec différents interlocuteurs (collègues, usagers, intervenants et services de secours) à l'aide plusieurs modes de communication (téléphone, oral).

Il doit s'assurer du bon fonctionnement des équipements de télé vidéosurveillance mis à sa disposition et faire intervenir si nécessaire un prestataire pour assurer la maintenance.

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

Il peut être en relation directe avec le client. Il est en contact régulier avec les services publics assurant la sécurité publique et les secours. Il doit être capable de renseigner et d'orienter ces différents interlocuteurs de manière précise. Il alerte les services compétents et facilite l'intervention de la police nationale, de la police municipale, de la gendarmerie nationale ou des pompiers ainsi que des autres professionnels amenés à intervenir sur le site. Il doit être capable de prendre seul la décision de contacter et/ou d'alerter les services pour intervenir en cas d'anomalies.

Le technicien en télé/vidéosurveillance doit rendre compte à son supérieur hiérarchique et/ou au responsable identifié de la société pour qui il réalise sa vacation. Il peut participer à l'analyse d'un évènement ou à une enquête réalisée par les autorités compétentes suite à la survenance d'un évènement important.

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

C4 - Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance.

C5 - Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance.

C6 - Veiller au fonctionnement du système de vidéosurveillance au poste de contrôle.

### **3.4. ACTIVITE 3 : DECLENCHER DES INTERVENTIONS ET CONTRIBUER A LEUR ORGANISATION AU MOYEN D'UN DISPOSITIF DE TELESURVEILLANCE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance en charge de la télésurveillance a pour mission de traiter les informations transmises par les systèmes de sécurité (alarmes incendie, intrusion, technique, agression) installés chez le client, en respectant la réglementation en vigueur.

Il gère des systèmes de détection à distance. Il reçoit les alarmes et traite les messages d'alerte lors d'une levée de doute vidéo ou auditive.

A partir de l'analyse des différentes informations entrantes, il traite les alarmes par ordre de priorité en s'adaptant à l'urgence de la situation. Il réagit en fonction des consignes et en respectant la procédure.

En fonction du résultat de son analyse, il déclenche et régule les interventions.

Il contribue à la qualité de la prestation par une communication adaptée aux interlocuteurs.

Il s'assure du bon retour à la normalité du système de sécurité à l'issue de la levée de doute.

L'activité est exercée soit indépendamment ou de façon complémentaire à la vidéosurveillance.

Autonome dans ses actions, le technicien est responsable de ses décisions, dans le respect des procédures et des consignes. Il doit, en respectant les procédures mises en place, être capable de prendre seul la décision de contacter et/ou d'alerter les services compétents pour intervenir en cas d'anomalies.

Il renseigne la main courante (informatique ou papier) à l'issue de son intervention.

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

Le technicien de télé/vidéosurveillance exerce son activité en position assise dans un centre opérationnel. Il réceptionne des informations sur des logiciels de télésurveillance. Il a aussi la charge d'un terminal téléphonique doté de plusieurs lignes. Il opère seul et/ou en équipe. Il peut être amené à gérer simultanément plusieurs informations et tâches.

Le technicien de télé/vidéosurveillance doit être capable de communiquer simultanément avec différents interlocuteurs (collègues, usagers, intervenants et services de secours) à l'aide plusieurs modes de communication (téléphone, oral).

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

Il peut être en relation directe avec le client. Il est en contact régulier avec les services publics assurant la sécurité publique et les secours. Il doit être capable de renseigner et d'orienter ces différents interlocuteurs de manière précise.

Il peut participer à l'analyse d'un évènement ou à une enquête réalisée par les autorités compétentes suite à la survenance d'un évènement important.

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

C7 - Traiter les informations transmises par les systèmes de sécurité.

C8 - Déclencher l'intervention et contribuer à son organisation en lien avec les services compétents.

C9 - Veiller au fonctionnement et à la sécurité du poste de contrôle.

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

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

Compétence 1	Maîtriser l'environnement juridique des métiers de la sécurité
Compétence 2	Assurer la surveillance d'un lieu afin de garantir la sécurité des personnes et des biens
Compétence 3	Exercer son activité en respectant l'organisation du service et les procédures d'alerte
Compétence 4	Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance
Compétence 5	Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance
Compétence 6	Veiller au fonctionnement du système de vidéosurveillance au poste de contrôle
Compétence 7	Traiter les informations transmises par les systèmes de sécurité.
Compétence 8	Déclencher l'intervention et contribuer à son organisation en lien avec les services compétents
Compétence 9	Veiller au fonctionnement et à la sécurité du poste de contrôle



## **4.2. COMPETENCE 1 : MAITRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES METIERS DE LA SECURITE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance doit connaître parfaitement l'étendue et surtout les limites de son intervention. Il doit les respecter et veiller à les faire respecter par ses interlocuteurs. Il doit en outre connaître et prendre en compte les consignes qui concernent le site dont il est chargé de la surveillance et de la protection.

Le technicien en télé/vidéosurveillance doit être en mesure de maîtriser les concepts de légitime défense et de faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique, l'état de flagrance et la liberté d'aller et venir.

Il doit connaître la législation relative au respect de la vie privée et du droit de propriété.

Le technicien doit respecter le code de déontologie défini dans le code de la sécurité intérieure.

### **4.2.2. Savoirs faire**

- Maîtriser les concepts basiques du code pénal et de procédure pénale relatifs au métier (légitime défense, non-assistance à personne en danger, omission d'empêcher un crime, usurpation de fonction et appropriation frauduleuse etc...),
- Prendre connaissance et appliquer les consignes du client dans les limites de son champ d'intervention,
- Respecter les principes déontologiques,
- Vérifier et maîtriser l'utilisation du matériel mis à disposition,
- Utiliser les termes techniques liés à l'activité,
- Porter les tenues règlementaires et les EPI si nécessaire.

### **4.2.3. Connaissances associées**

- Connaître le livre 6 du code de la sécurité intérieure,
- Connaître le code de déontologie fourni par son employeur,
- Connaître le mémento précisant les conditions d'exercice,
- Connaître sa fiche de poste,
- Connaître la législation relative au respect de la vie privée,
- Connaître les consignes de sécurité appliquées au site d'affectation,
- Connaître les principes de responsabilité pénale et civile.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance travaille en collaboration avec les autres agents de prévention et de sécurité, le client, les services de secours et les forces de l'ordre. Il est curieux et s'informe régulièrement auprès de ses interlocuteurs sur l'évolution de son métier et les événements survenus.

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

- L'environnement juridique des métiers de la sécurité est correctement maîtrisé ;
- Les différents concepts sont connus et maîtrisés ;
- Les principes de déontologie sont connus ;
- Le matériel mis à disposition est correctement vérifié et utilisé.

### **4.3. COMPETENCE 2 : ASSURER LA SURVEILLANCE D'UN LIEU AFIN DE GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance assure à partir des instructions données et des consignes du client, la surveillance et la protection des personnes et des sites sur lesquels il est appelé à intervenir. Cette surveillance se réalise sur site soit sur poste fixe soit sur poste mobile en réalisant des rondes pédestres ou véhiculées. Le technicien en télé/vidéosurveillance, lorsqu'il est sur poste fixe, peut être amené à réaliser des missions diverses telles que : filtrages, contrôles d'accès, contrôles de zones etc....

Ce professionnel de la sécurité peut être amené à intervenir sur des actes de terrorisme et donc mettre en œuvre les réflexes nécessaires et réaliser les gestes adaptés à la situation.

Il est parfois appelé à intervenir auprès de personnes en difficulté.

Il réalise sa prestation le plus souvent seul. Il est en contact régulier avec le public ainsi qu'avec des secouristes et/ou les forces de l'ordre.

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

- S'acquitter des opérations de prise en compte d'une vacation (consultation / utilisation de la main courante, prise de consignes, vérification du matériel etc...),
- Renseigner la main courante lors de sa vacation,
- Prendre en compte et vérifier le matériel mis à disposition,
- Filtrer les personnes entrantes et sortantes,
- Réaliser des palpations de sécurité sur des personnes du même sexe avec leur consentement,
- Réaliser un contrôle visuel de tout contenant pouvant transporter des objets,
- Réaliser des rondes et procéder à la vérification des lieux identifiés en vue de rechercher des anomalies,
- Intervenir sur alarme (anti intrusions, technique etc...) et faire une levée de doute,
- Gérer de façon appropriée une situation difficile avec les usagers ou clients du site (altercation, agressivité, etc...),
- Détecter et prévenir le risque terroriste et développer les bons réflexes en matière de prévention et de sécurité face aux menaces terroristes,
- Sécuriser une zone,
- Alerter les forces de l'ordre et faciliter leur intervention,
- Porter assistance aux personnes,
- Réaliser les gestes de premiers secours et si nécessaire intervenir en cas d'attaque terroriste et utiliser les techniques et matériels permettant de stabiliser un blessé,
- Identifier le risque de blessure en rapport avec le danger,
- Alerter les secours et faciliter leur intervention,
- Protéger et se protéger soi-même,
- Intervenir sur un départ de feu,
- Maîtriser les techniques du compte rendu écrit et oral et ses procédures (radio etc...).

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

- Connaître le fonctionnement du matériel mis à disposition,
- Connaître le code de déontologie,
- Connaître les gestes de premier secours,
- Connaître les moyens de lutte contre l'incendie,
- Connaître le fonctionnement des alarmes utilisées sur le site où l'agent réalise sa vacation.
- Connaître les différentes menaces terroristes et les niveaux de risques associés,
- Connaître les différents matériels utilisés par les terroristes,
- Connaître les notions de secourisme « tactique ».

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance est à la fois ferme et courtois. Il doit faire preuve d'écoute, de diplomatie, de réactivité et de sang-froid face à des événements pouvant sortir de l'ordinaire. Il est physionomiste et s'intéresse aux événements liés à son métier. Il est précis quant aux événements relatés dans la main courante.

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

- Les consignes sont maîtrisées et relayées de manière précise,
- La situation difficile est gérée de manière appropriée,
- Les réflexes nécessaires à la prévention de la menace terroriste sont connus et mise en œuvre,
- Les techniques du secourisme tactique sont connues,
- Le filtrage des personnes et le contrôle visuel sont correctement réalisés,
- Les rondes sont réalisées correctement et les vérifications sont toutes faites,
- Les gestes de premiers secours sont précis et adaptés,
- Les personnes à prévenir sont identifiées,
- Les moyens de lutte contre l'incendie mis à sa disposition sont connus et maîtrisés,
- La main courante est correctement renseignée,
- Les informations données dans les comptes rendu sont correctes, complètes et précises.

#### **4.4. COMPETENCE 3 : EXERCER SON ACTIVITE EN RESPECTANT L'ORGANISATION DU SERVICE ET LES PROCEDURES D'ALERTE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance respecte l'organisation mise en place par son employeur et au sein de la société cliente pour laquelle il réalise sa vacation. Il applique les consignes et les procédures données.

Il est proactif dans l'exécution de sa mission.

Il respecte l'ensemble des procédures mises en place lors de la survenance d'un évènement particulier. Il est en mesure, de réagir de manière adéquate et d'identifier le service à prévenir. Il utilise des termes techniques précis lorsqu'il rend compte de la situation afin de faciliter et optimiser l'intervention des personnes sollicitées. Il est en mesure de fournir un rapport circonstancié des faits.

Le technicien en télé/vidéosurveillance n'est jamais seul. Il est en contact permanent avec sa hiérarchie (centraliste, superviseur, chef d'équipe) et parfois avec le client en fonction des consignes.

##### **4.4.2. Savoirs faire**

- Maitriser et appliquer les consignes générales décrites dans le mémento,
- S'informer et appliquer des consignes particulières,
- Tenir compte et respecter les ordres ponctuels et leurs spécificités en matière de sécurité,
- Mettre en œuvre les procédures d'alerte,
- Maitriser la gestion des alarmes (localisation de l'alarme, levée de doute etc...),
- Gérer les appels ou informations d'alerte (identification de l'origine de l'information etc...),
- Alerter les services d'intervention compétents (interne ou externe),
- Assurer la préservation des lieux lors d'un évènement particulier (gel des lieux, traces et indices etc...),
- Maitriser les techniques du compte rendu oral en cours d'action,
- Utiliser des termes techniques et précis,
- Faciliter l'intervention des secours et des services de sécurité.

##### **4.4.3. Connaissances associées**

- Connaître les différents interlocuteurs et leur champ de compétence et d'intervention,
- Connaître l'organisation et les procédures de sa structure,
- Connaître les consignes et les spécificités du client liées à la sécurité (règlement intérieur sur site, plans de prévention etc...),
- Connaître les termes techniques propres à l'environnement spécifique de sa vacation,
- Connaître les procédures d'intervention des services de secours et de sécurité.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance sait se maitriser en toute circonstance. Il est perspicace dans l'analyse qu'il fait des situations rencontrées. Il est honnête, impartial et discret lors de l'exécution de sa mission. Enfin, il possède un esprit d'équipe nécessaire à la réalisation de son activité.

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

- L'organisation mise en place est connue et respectée,
- Les étapes de la procédure d'alerte sont respectées,
- Le temps de réaction est adapté en fonction de la gravité des faits,
- Les techniques de préservation des lieux sont correctement mises en œuvre,
- Les termes techniques sont connus et leur utilisation est adaptée.

## **4.5. COMPETENCE 4 : ASSURER LA SURVEILLANCE VISUELLE D'UN LIEU A L'AIDE DE MOYENS DE VIDEOSURVEILLANCE.**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance doit connaître parfaitement l'étendue et surtout les limites de son intervention.

Il doit pour cela s'appuyer sur le cadre réglementaire, le code de déontologie, les procédures et consignes données.

Il contrôle les accès d'un site à l'aide d'un système d'exploitation de vidéosurveillance. Il doit vérifier les conditions d'accès au site.

Il doit repérer la présence de personnes non autorisées, les anomalies ou les comportements suspects lors de l'analyse des images, les exploiter afin d'assurer une sécurisation préventive et/ou curative des espaces et des sites.

Il fait procéder au retrait d'objets potentiellement dangereux ou suspects. Cette compétence peut s'exercer seul ou en équipe. Il doit rendre compte à sa hiérarchie.

### **4.5.2. Savoirs faire techniques**

- Respecter les procédures et les consignes,
- Utiliser des logiciels de surveillance à distance et de supervision,
- Contrôler les accès par un système de vidéosurveillance,
- Repérer sur écran des situations ou évènements significatifs,
- Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance,
- Effectuer une levée de doute vidéo,
- Gérer les ouvertures de portes pour les personnes autorisées,
- Conserver les images conformément à la réglementation en vigueur,
- Rechercher des informations à partir d'images enregistrées,

### **4.5.3. Connaissances associées**

- Connaître les dispositions du Livre II (l'article L 251 à L 255-1 du titre V) et titre 1er section 4 du Livre VI du code de la sécurité intérieure,
- Connaître le code de déontologie (décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012),
- Connaître la législation relative au respect de la vie privée spécifique au traitement des images,
- Connaître les consignes de sécurité appliquées aux différents sites,
- Connaître le fonctionnement des matériels et logiciels d'exploitation d'images.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance sait se maîtriser en toute circonstance. Il est à la fois calme et mais doit savoir être réactif quand les circonstances l'imposent. Il est rigoureux et doit faire preuve de concentration tout au long de sa mission. Il est impartial et discret et respecte la confidentialité des données en sa possession.

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

- Les différentes procédures et consignes sont connues et respectées,
- Le cadre réglementaire est connu,
- Le contrôle des accès a été réalisé,
- L'analyse des images et des informations est correcte,
- Les situations et évènements sont clairement identifiés,
- La levée de doute est effectuée conformément à la procédure,
- Le matériel mis à disposition est vérifié et utilisé,
- L'opérateur a contacté le bon intervenant,
- L'information recherchée a été trouvée,
- Le temps de réaction est adapté à l'urgence de la situation,
- La main courante est renseignée.

## **4.6. COMPETENCE 5 : ANALYSER ET EXPLOITER LES IMAGES PROVENANT D'UN SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance a pour mission de repérer des anomalies et/ou des comportements suspects lors de l'analyse des images mises à disposition. Son action doit permettre une sécurisation des lieux.

Il doit être vigilant quant à la présence d'indices susceptibles d'entraîner le déclenchement d'une intervention. Il doit établir des priorités quant au traitement des événements suite à l'analyse et l'exploitation des images qu'il aura réalisées. Il déclenche l'intervention des services compétents et facilite leur action.

### **4.6.2. Savoirs faire**

- Respecter les procédures et les consignes,
- Utiliser des logiciels de surveillance à distance et de supervision,
- Repérer sur écrans des anomalies, événements, situations et comportements suspects,
- Analyser pour être en capacité de décrire une situation,
- Donner le signalement de personnes et/ou de véhicules suspects,
- Transmettre des messages d'alerte aux services concernés,
- Déclencher les interventions en fonction des priorités,
- Assurer des rondes vidéo de surveillance ou de recherche active,
- Effectuer une levée de doute suite au déclenchement d'une alarme,
- Renseigner la main courante lors de sa vacation,
- Rendre compte oralement.

### **4.6.3. Connaissances associées**

- Connaître les normes techniques applicables aux systèmes de vidéosurveillance,
- Connaître le registre des alarmes,
- Connaître la typologie des publics et des zones à risque.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance sait se maîtriser en toute circonstance. Il est ferme dans les consignes qu'il est amené à donner. Il doit faire preuve de concentration tout au long de sa mission. Il est physionomiste et respecte la confidentialité des données en sa possession.

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

- Les consignes sont maîtrisées et relayées de manière précise,
- La traçabilité des actions est consignée,
- Le choix et le type d'intervention sont adaptés à la situation,
- Le contrôle visuel sur écrans est réalisé,
- Les personnes à prévenir sont identifiées,
- Les informations données sont complètes, précises et correctes,
- La main courante est renseignée.

## **4.7. COMPETENCE 6 : VEILLER AU FONCTIONNEMENT DU SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE AU POSTE DE CONTROLE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance vérifie le fonctionnement des équipements (caméras, écrans, réseau, enregistreurs, onduleurs) du poste de contrôle. Il vérifie également le fonctionnement des installations du site surveillé pour s'assurer de l'opérationnalité du système. Il signale tout dysfonctionnement à l'interlocuteur compétent. En cas de dysfonctionnement, il fait intervenir une personne compétente.

### **4.7.2. Savoirs faire**

- Vérifier la présence et le bon état des équipements,
- Déceler un dysfonctionnement du système ou d'un équipement vidéo,
- Déceler un dysfonctionnement d'un logiciel,
- Déceler un dysfonctionnement des moyens de communication,
- Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique,
- Partager les informations en équipe,
- S'informer sur des événements et/ou sur les incidents antérieurs à la prise de poste et informer les interlocuteurs compétents,
- Savoir rechercher l'information nécessaire au traitement du dysfonctionnement et la transmettre selon les procédures en vigueur.

### **4.7.3. Connaissances associées**

- Connaître la technologie des systèmes et équipements vidéo et les normes associées (type APSAD)

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance est rigoureux sur les vérifications qu'il doit effectuer. Il est vigilant quant aux éventuels dysfonctionnements et réactif afin de faire intervenir les équipes techniques.

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

- Les équipements et le système vidéo sont identifiés,
- Le fonctionnement des équipements et du système vidéo est vérifié,
- Le suivi des équipements et des installations est permanent,
- Tout dysfonctionnement est signalé précisément et rapidement,
- La traçabilité des actions est consignée,
- La main courante est correctement renseignée.

## **4.8. COMPETENCE 7 : TRAITER LES INFORMATIONS TRANSMISES PAR LES SYSTEMES DE SECURITE**

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

Le technicien en télé/vidéosurveillance identifie le type d'alarme et le client, priorise les actions selon le type d'alarme et l'ordre d'apparition, déclenche les actions, suit les interventions et s'assure du retour de fonctionnement à la normalité.

Il est en relation directe avec les clients, les services compétents et les agents de sécurité.

### **4.8.2. Savoirs faire**

- Utiliser des logiciels de surveillance à distance et de supervision,
- Utiliser différents moyens de communication,
- Identifier le ou les dangers,
- Analyser les informations et les situations,
- Effectuer une levée de doute humaine, technique, audio ou vidéo,
- Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté,
- S'assurer du retour à la normalité du fonctionnement du système de sécurité,
- Faire remédier aux anomalies non résolues,
- Assurer l'accueil téléphonique des clients,
- Transmettre une information.

### **4.8.3. Connaissances associées**

- Connaître les techniques de questionnement et de reformulation,
- Connaître les éléments constitutifs des systèmes de sécurité et des réseaux de transmission et leur principe de fonctionnement.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance fait preuve de calme et de maîtrise de soi quant à la priorisation des actions. Il est rigoureux quant à l'ordre de déclenchement des actions et précis dans ses indications. Il est courtois avec l'ensemble de ses interlocuteurs.

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

- Les procédures et les consignes sont appliquées,
- Le contrôle des accès a été réalisé,
- Les informations sont traitées et priorisées selon les orientations définies,
- Les actions sont adaptées à la situation,
- La continuité de service est maintenue,
- La levée de doute est assurée,
- Les informations recueillies et transmises sont claires, précises et complètes,
- La demande du client a été prise en charge,
- La main courante est correctement renseignée.



## **4.9. COMPETENCE 8 : DECLENCHER L'INTERVENTION ET CONTRIBUER A SON ORGANISATION EN LIEN AVEC LES SERVICES COMPETENTS**

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

Le technicien de télé vidéosurveillance après avoir analysé le risque doit choisir le type d'intervention et la déclenche. Il transmet les informations liées à la situation et le cas échéant des consignes.

Il prend les mesures conservatoires en cas d'évènement grave. Il rend compte à sa hiérarchie. Il suit le déroulement de l'intervention jusqu'à son terme et un retour à la normale et apporte des informations complémentaires si nécessaire.

### **4.9.2. Savoirs faire**

- Utiliser différents moyens de communication,
- Renseigner les interlocuteurs sur la situation,
- Déclencher les interventions en fonction des priorités,
- Traiter simultanément plusieurs interventions,
- Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté,
- Suivre le déroulement effectif ou pas de l'intervention des services compétents et des personnes habilitées,
- Vérifier la fin de l'anomalie,
- Rendre compte oralement ou par écrit.

### **4.9.3. Connaissances associées**

- Connaître la cartographie des clients, des services de secours et autres intervenants.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance fait preuve de calme et de maîtrise de soi quant à la priorisation des actions. Il est rigoureux quant à l'ordre de déclenchement des actions et précis dans ses indications.

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

- Les anomalies ou alarmes sont traitées selon leur ordre d'importance,
- Les actions déclenchées sont appropriées à la situation en cours,
- La communication avec les interlocuteurs est adaptée à la situation,
- Les mesures conservatoires sont appliquées,
- La traçabilité des actions est consignée,
- La main courante est correctement renseignée.

## **4.10. COMPÉTENCE 9 : VEILLER AU FONCTIONNEMENT ET A LA SECURITE DU POSTE DE CONTROLE**

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

Le technicien de télé vidéosurveillance s'assure du fonctionnement des équipements et des installations. Il signale tout dysfonctionnement à l'interlocuteur compétent. Il intervient en cas de dysfonctionnement ou fait intervenir une personne compétente et renseigne les registres de sécurité.

### **4.10.2. Savoirs faire**

- Utiliser les dispositifs de protection du poste de contrôle,
- Vérifier la présence et le bon état des matériels et des équipements en télésurveillance,
- Déceler un dysfonctionnement de matériel de réception et de gestion des informations,
- Déceler un dysfonctionnement du système de gestion d'alarme,
- Déceler un dysfonctionnement des systèmes de protection du poste de contrôle,
- Déceler un dysfonctionnement des moyens de communication,
- Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique principale et de secours,
- Déceler un dysfonctionnement sur des équipements divers.

### **4.10.3. Connaissances associées**

- Connaître les fonctionnalités des différents systèmes et des matériels,
- Connaître les limites de son champ de compétences,
- Connaître les techniques de maintenance de niveau 1 pour l'équipement et les matériels.

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

Pour mettre en œuvre cette compétence le technicien en télé/vidéosurveillance travail en équipe afin de s'informer sur les événements et/ou les incidents antérieurs à la prise de poste. Il sait informer et donner les bonnes informations aux interlocuteurs compétents.

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

- Les procédures sont respectées,
- Les matériels et systèmes de sécurité sont identifiés,
- Le suivi des équipements et des installations est permanent,
- Tout dysfonctionnement est signalé et corrigé,
- La traçabilité des actions est consignée.

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### A

#### **Acte terroriste**

Voir Terrorisme.

### C

#### **Client**

Donneur d'ordre à l'initiative de la prestation dont il précise le cahier des charges, lequel est converti en consignes (memento) par la société de sécurité et appliqué par l'agent de sécurité privée.

#### **Contrôle visuel**

Inspection visuelle avec le consentement du propriétaire dont le but est la recherche d'objets prohibés ou volés dans :

- Bagages à main
- Véhicule
- etc... .

### F

#### **Filtrage**

Contrôle effectué afin d'empêcher l'entrée de personnes non autorisées à l'intérieur d'une zone strictement définie, l'introduction d'objets illicites ou interdit sur le site et la sortie non autorisée de tout objet.

### G

#### **Géolocalisation**

Procédé permettant de positionner un objet (une personne) sur un plan ou une carte à l'aide de ses coordonnées géographiques. Cette opération est réalisée à l'aide d'un terminal capable d'être localisé grâce à un système de positionnement par satellites et un récepteur GPS par exemple ou d'autres techniques et de publier (en temps réel ou de façon différée) ses coordonnées géographiques (latitude/longitude).

### L

#### **Levée de doute**

Opération consistant à vérifier :

- la matérialité d'un événement ayant provoqué le déclenchement d'une alarme,
- la réalité d'une anomalie (feu, intrusion, etc...).

#### **Levée de doute vidéo**

Acte de vérifier par la vidéo la présence ou non d'un individu ou d'une anomalie sur un site vidéo surveillé.

### M

#### **Main courante**

Support règlementaire (électronique ou papier) qui permet d'assurer principalement la traçabilité d'une prestation et contient notamment :

- La prise et fin de service ;
- La vérification du matériel ;
- La chronologie des événements survenus lors de la vacation ;
- etc... .

#### **Memento**

Document établi par l'employeur et décrivant les consignes et cadres d'intervention de l'agent de sécurité.

## P

---

### Palpation de sécurité

Recherche extérieure, au-dessus des vêtements, d'objets dangereux pour la sécurité, réalisée uniquement pour les personnes habilitées et sur des personnes du même sexe.

### Premiers secours

Ensemble de techniques d'aide apportée aux personnes victimes d'un accident, d'une catastrophe, d'un problème de santé ou d'un problème social compromettant à court terme leur état de santé. Ces techniques permettent d'apporter, dans l'entreprise et en-dehors, des réponses efficaces devant un danger vital et ont comme objectif d'en minimiser les conséquences tout en assurant la survie des personnes en leur prodiguant des premiers soins d'urgence. Les premiers secours sont le maillon initial en amont de la chaîne des secours jusqu'à la prise en charge par des services d'urgence spécialisés.

## R

---

### Ronde

Circuit de vérification qui a pour but de prévenir et détecter les risques et incidents potentiels y compris dans les locaux inoccupés. A savoir :

- Départ d'incendie ;
- Malveillance ;
- Disfonctionnement des alarmes techniques ;
- etc... .

## S

---

### Supervision

Surveillance du bon fonctionnement d'un système ou d'une activité.

### Secourisme tactique

Inspiré des techniques militaires, il a pour objectif de stabiliser un blessé grave sur place, dans le but de le transporter au plus vite vers une structure de soins adaptée à sa situation.

## T

---

### Télésurveillance

Système technique structuré en réseau permettant de surveiller à distance des lieux (publics ou privés), des machines ou des individus.

### Terrorisme

Constituent des actes de terrorisme, lorsqu'elles sont intentionnellement en relation avec une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur, les infractions suivantes :

- Les atteintes volontaires à la vie, [...] à l'intégrité de la personne, l'enlèvement et la séquestration ainsi que le détournement d'aéronef, de navire [...] ;
- Les vols, les extorsions, les destructions, dégradations et détériorations, ainsi que les infractions en matière informatique [...] ;
- [certaines] infractions en matière de groupes de combat et de mouvements dissous [...] ;
- [certaines] infractions en matière d'armes, de produits explosifs ou de matières nucléaires [...] ;
- Le recel du produit de l'une des infractions [précédentes] ;
- [certaines] infractions de blanchiment ;
- [certains] délits d'initié.
- tout acte d'empoisonnement de l'atmosphère, du sol, des aliments, des eaux, ...
- le fait de « participer à un groupement formé ou à une entente établie en vue de la préparation [...] d'actes de terrorisme [...] »
- le financement d'une entreprise terroriste.

## V

---

### **Vidéosurveillance**

Système de caméras et de transmission d'images, disposé dans un espace public ou privé pour le surveiller à distance. Les images obtenues avec ce système, peuvent être traitées automatiquement et/ou visionnées puis archivées ou détruites. La surveillance a pour but de contrôler les conditions de respect de la sécurité, de la sûreté ou l'exécution d'une procédure particulière.

### **Supervision**

Surveillance du bon fonctionnement d'un système ou d'une activité.

## 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

#### **Certificat**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Certificat professionnel unitaire (CPU)**

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

#### **Certification professionnelle**

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Compétence professionnelle**

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

#### **Connaissance**

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

#### **Critère de performance**

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

#### **Compétence transversale**

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

## D

---

### Diplôme

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

## E

---

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Epreuve

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

### Equivalence de CPU

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

### Evaluation

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

## F

---

### Formacode®

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

## J

---

### Jury

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

## N

---

### Niveau de formation

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

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

## **Nomenclature des spécialités de formation - NSF**

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

## **P**

---

### **Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

## **Q**

---

### **Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

## **R**

---

### **Référentiel de certification (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

### **Référentiel Professionnel (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### **Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)**

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

### **Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)**

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

## **S**

---

### **Savoir (voir connaissance)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

### **Savoir-faire**

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.



### **Savoir-faire relationnel (savoir être)**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire organisationnel (savoir être)**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

**V**

---

### **Validation des acquis de l'expérience**

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

## 7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL (2016)

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

- Christophe **JOLY**, DFPC

### PROFESSIONNELS

#### EMPLOYEURS

- Rodolphe **GAROLA**, Hermès protection
- Stéphane **HORMUNG**, CTS
- Éric **LE JEUNE**, Guard/CTS
- Philippe **RIGAUD**, Guard/CTS

#### SALARIE

- Jean-Michel **MONNIER**, CTS

### SECRETARIAT COMMISSION PARITAIRE DE BRANCHE

- Anne-Françoise **FLOCH**

### EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Didier **JOSSE**, CNAPS Nouvelle-Calédonie
- Albert **KAKUE**, CNAPS Nouvelle-Calédonie