

JOURNAL OFFICIEL

DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

NOUMÉA - IMPRIMERIE ADMINISTRATIVE - 18 AVENUE PAUL DOUMER

PARAIT LES MARDI ET JEUDI DE CHAQUE SEMAINE

LE NUMERO : 140 FRANCS

SOMMAIRE GENERAL

Sommaire analytique page suivante

ETAT

Haut-commissaire de la République	
Textes généraux	15523

NOUVELLE-CALEDONIE

Congrès	
Avis	15524

Gouvernement	
Textes généraux	15527

PROVINCES

Province Sud	
Délibérations	15691
Arrêtés et décisions	15692

DECLARATIONS D'ASSOCIATIONS	15697
-----------------------------	-------

PUBLICATIONS LEGALES	15698
----------------------	-------

SOMMAIRE ANALYTIQUE

ETAT

Haut-commissaire de la République

Textes généraux

Arrêté n° 2018-1638/DRHM/BRH du 21 octobre 2018 modifiant l'arrêté n° 1491/DRHM/BRH du 18 septembre 2018 portant nomination des membres de la commission chargée de la sélection des candidats au recrutement sur titre et sur épreuve de deux (2) adjoints techniques principaux de 2^e classe de l'intérieur et de l'outre-mer (p. 15523).

NOUVELLE-CALEDONIE

Congrès

Avis

Avis n° 5/2018 CCE du 19 octobre 2018 rendu par le comité consultatif de l'environnement en séance du 19 octobre 2018 sur la proposition de loi du pays relative à l'interdiction de mise sur le marché de divers produits en matières plastiques (p. 15524).

Gouvernement

Textes généraux

Erratum à l'arrêté n° 2018-2159/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie - diplôme de guide de randonnée équestre - GRE. Annexe manquante - (publié au J.O.-N.C. n° 9608 du 13 septembre 2018 - page 13635) (p. 15527).

Erratum à l'arrêté n° 2018-2161/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -diplôme de guide de randonnée pédestre - GRP. Annexe manquante - (publié au J.O.-N.C. n° 9608 du 13 septembre 2018 - page 13636) (p. 15587).

Erratum à l'arrêté n° 2018-2163/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie - diplôme d'exploitant de petite structure touristique - EPST. Annexe manquante - (publié au J.O.-N.C. n° 9608 du 13 septembre 2018 - page 13636) (p. 15636).

PROVINCES

Province Sud

Délibération

Délibération n° 824-2018/BAPS/DJA du 23 octobre 2018 habilitant le président de l'assemblée de la province Sud à défendre les intérêts de la province Sud devant les juridictions administratives et à ester en justice (p. 15691).

Arrêtés et décisions

Arrêté n° 3288-2018/ARR/DRH/AW du 6 septembre 2018 portant nomination de M. Laurent Desvals - ingénieur 3^e grade relevant du statut particulier des personnels techniques de la Nouvelle-Calédonie - en qualité de directeur du développement rural de la province Sud (p. 15692).

Arrêté n° 3941-2018/ARR/DEPS du 12 octobre 2018 réglementant temporairement, hors agglomération, la circulation au droit des travaux de protection des sorties en aval des ouvrages d'assainissement, confiés à la société Terrassement Express, dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n° 5 (RP5), au PR23+600 côté gauche, commune de Sarraméa (p. 15693).

Arrêté n° 4023-2018/ARR/DEPS du 18 octobre 2018 réglementant temporairement, hors agglomération, la circulation au droit des travaux d'inspection de la structure métallique du pont « Jeanne et Marie » confiés à la société Corrosion Control System, dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n° 4 (RP4), au PR22+690 ; col de Nassirah, commune de Thio (p. 15694).

Arrêté n° 3956-2018/ARR/DJA du 17 octobre 2018 modifiant l'arrêté modifié n° 1686-2014/ARR/DJA du 18 juin 2014 portant désignation des représentants du président de l'assemblée de la province Sud au sein des organismes extérieurs (p. 15695).

Arrêté n° 3998-2018/ARR/DIMENC du 17 octobre 2018 portant ouverture d'enquête publique relative à l'exploitation d'une centrale d'enrobage à chaud par l'entreprise Menaouer située, lot 881 pie - section Moindou pâturage, commune de Moindou (p. 15695).

Arrêté n° 3814-2018/ARR/DIMENC du 24 octobre 2018 prolongeant le délai d'instruction de la demande d'autorisation de travaux de recherches dans la région de N'Goye, par la Société Minière du Sud Pacifique (SMSP), commune de Yaté (p. 15696).

Arrêté n° 3815-2018/ARR/DIMENC du 24 octobre 2018 prolongeant le délai d'instruction de la demande d'autorisation de travaux de recherches sur le massif de Ouinné et Kouakoué, par la Société des Mines de la Tontouta (SMT), commune de Yaté (p. 15696).

Déclarations d'associations (p. 15697).

Publications légales (p. 15698).

ETAT

HAUT-COMMISSAIRE DE LA RÉPUBLIQUE

TEXTES GÉNÉRAUX

Arrêté n° 2018-1638/DRHM/BRH du 21 octobre 2018 modifiant l'arrêté n° 1491/DRHM/BRH du 18 septembre 2018 portant nomination des membres de la commission chargée de la sélection des candidats au recrutement sur titre et sur épreuve de deux (2) adjoints techniques principaux de 2^e classe de l'intérieur et de l'outre-mer

Le haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, officier de la légion d'honneur, commandeur de l'ordre national du mérite,

Vu la loi organique n° 99-209 du 19 mars 1999 modifiée relative à la Nouvelle-Calédonie, notamment son article 21 ;

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, modifiée ensemble par la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;

Vu la loi n° 94-628 du 25 juillet 1994, relative à l'organisation du temps de travail, aux recrutements, et aux mutations dans la fonction publique ;

Vu l'ordonnance n° 2005-901 du 2 août 2005 relative aux conditions d'âge dans la fonction publique et instituant un nouveau parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, de la fonction publique hospitalière et de la fonction publique de l'Etat ;

Vu le décret n° 94-874 du 7 octobre 1994 fixant les dispositions communes applicables aux stagiaires de l'Etat et de ses établissements publics ;

Vu le décret n° 2005-1230 du 29 septembre 2005 modifiant le décret n° 48-1108 du 10 juillet 1948 portant classement hiérarchique des grades et emplois des personnels civils et militaires de l'Etat relevant du régime général des retraites ;

Vu le décret n° 2006-1761 du 23 décembre 2006 modifié relatif aux dispositions statutaires communes applicables aux corps d'adjoints techniques des administrations de l'Etat ;

Vu le décret n° 2006-1780 du 23 décembre 2006 modifié portant délégation de pouvoir en matière de recrutement et de gestion de certains personnels relevant du ministère de l'intérieur ;

Vu le décret n° 2007-423 du 23 mars 2007 relatif aux pouvoirs du haut-commissaire de la République, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat en Nouvelle-Calédonie ;

Vu le décret n° 2007-1876 du 26 décembre 2007, modifiant le décret n° 2006-1780 du 23 décembre 2006, portant délégation de pouvoir en matière de recrutement et de gestion de certains personnels relevant du ministère de l'intérieur ;

Vu le décret du 4 août 2015 portant nomination de M. Laurent Cabrera, secrétaire général du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie ;

Vu le décret n° 2016-580 du 11 mai 2016 relatif à l'organisation des carrières des fonctionnaires de catégorie C de la fonction publique de l'Etat ;

Vu le décret n° 2016-589 du 11 mai 2016 modifiant le décret n° 2008-836 du 22 août 2008 fixant l'échelonnement indiciaire des corps et emplois communs aux administrations de l'Etat et de ses établissements publics ou afférents à plusieurs corps de fonctionnaires de l'Etat et de ses établissements publics ;

Vu le décret du 25 mai 2016 portant nomination de M. Thierry Lataste, haut-commissaire de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté du 28 décembre 2017 portant délégation de pouvoir en matière de recrutement et de gestion de certains personnels techniques et spécialisés du ministère de l'intérieur ;

Vu l'arrêté HC/DLAJ/BAJC n° 2018-42 du 7 juin 2018 portant délégation de signature à M. Laurent Cabrera, secrétaire général du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté du 20 juillet 2018 fixant au titre de l'année 2018 le nombre de postes offerts au recrutement pour l'accès au grade d'adjoint technique principal de 2^e classe de l'intérieur et de l'outre-mer ;

Vu l'arrêté du 31 août 2018 portant ouverture d'un recrutement sur titre et sur épreuve de deux (2) adjoints techniques principaux de 2^e classe de l'intérieur et de l'outre-mer,

Arrête :

Article 1^{er} : La commission chargée de la sélection des candidats au recrutement sur titre et sur épreuve de deux (2) adjoints techniques principaux de 2^e classe de l'intérieur et de l'outre-mer, au titre de l'année 2018 est composée comme suit :

- Capitaine Dominique Duclos, adjointe au chef du bureau soutiens finances de la Gendarmerie Nationale (COMGEND NC), Présidente de la commission de sélection ;

- M. Philippe Gey, adjoint au chef du bureau personnel de la Gendarmerie Nationale (COMGEND NC) ;

- Major Philippe Gerard, Chef de la section immobilier et logement de la Gendarmerie Nationale (COMGEND NC) ;

- Major Daniel Meyer, Chef du centre de soutien automobile de la Gendarmerie Nationale (COMGEND NC) ;

- Monsieur Medhi Kadri, Technicien Supérieur d'Etudes et de Fabrication -(T.S.E.F.CAT. B) personnel civil employé à la D.I.D. (Direction des Infrastructures de la Défense) à Nouméa.

Article 2 : Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie et affiché dans les locaux du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie.

*Pour le haut-commissaire
de la République et par délégation,
Le secrétaire général du haut-commissariat*
LAURENT CABRERA

NOUVELLE-CALÉDONIE

CONGRÈS

AVIS

Avis n° 5/2018 CCE du 19 octobre 2018 rendu par le comité consultatif de l'environnement en séance du 19 octobre 2018 sur la proposition de loi du pays relative à l'interdiction de mise sur le marché de divers produits en matières plastiques

Vu la loi organique n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie, notamment en son article 213 ;

Vu la charte de l'environnement adoptée par la loi constitutionnelle du 1^{er} mars 2005 ;

Vu la délibération n°155 du 9 janvier 2006 relative au comité consultatif de l'environnement ;

Vu l'arrêté n° 2008-667/GNC du 5 février 2008 portant règlement intérieur du comité consultatif de l'environnement ;

Vu l'arrêté n° 2015-747/GNC du 6 mai 2015 relatif à la composition nominative du comité consultatif de l'environnement ;

Vu l'arrêté n° 2016-1013/GNC du 19 mai 2016 modifiant le représentant de l'association UFC Que Choisir ;

Vu l'arrêté n° 2017-1111/GNC du 16 mai 2017 modifiant le représentant du président de l'association française des maires (AFM) ainsi que le représentant de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise d'énergie (ADEME) ;

Vu l'arrêté n° 2018-1159/GNC du 22 mai 2018 modifiant le représentant du président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ainsi que les associations environnementales, et leur représentant, désignées par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, WWF NC, titulaire, et SOS Mangroves NC, suppléant ;

Vu la lettre de saisine du président du congrès de la Nouvelle-Calédonie, par courrier n° CS18-2265-Pres-0207 en date du 21 septembre 2018, concernant la proposition de loi du pays relative à l'interdiction de mise sur le marché de divers produits en matières plastiques, déposée sur le bureau du congrès, par Mme Nina Julié et M. Philippe Michel, Conseillers de la Nouvelle-Calédonie,

I – OBJET DE LA SAISINE

Chaque année, 320 millions de tonnes de plastiques sont produits sur la planète, soit près de 10 tonnes par secondes. Près de 5 milliards de tonnes se sont accumulés dans la nature.

En Nouvelle-Calédonie, selon une étude de 2014 menée par la province Sud, les calédoniens jettent dans leur poubelle 2 600 tonnes par an de déchets plastiques et les entreprises environ 6 100 tonnes. L'étude ne précise pas la quantité de déchets abandonnés dans la nature mais, à titre indicatif, la seule association Calédoclean a ramassé 15 tonnes de déchets ces cinq dernières années. Aujourd'hui, il est estimé que 60 millions de sacs plastiques à usage unique sont utilisés chaque année par les Calédoniens.

Fabriqués en moins d'une seconde puis utilisés en moyenne vingt minutes, les sacs plastiques mettent entre 100 et 500 ans pour se dégrader. Leur impact est tel, qu'aujourd'hui les scientifiques suggèrent que les sacs plastiques tueraient plus d'espèces que le réchauffement climatique.

Les conséquences des déchets plastiques sont catastrophiques sur l'environnement, sur la santé et sur l'économie.

Sur l'environnement :

La pollution marine par les plastiques, impacte fortement les écosystèmes.

Les plus gros déchets, tout autant que les micro-plastiques, peuvent entraîner la mort ou provoquer des lésions et des maladies lorsqu'ils sont ingérés par les animaux marins. Les micro-déchets, de plus, facilitent le transport d'agents pathogènes ou d'espèces susceptibles de devenir invasives qui ont des effets nocifs sur la santé des récifs coralliens et peuvent notamment contribuer à leur blanchissement.

La Nouvelle-Calédonie est reconnue mondialement pour son exceptionnelle biodiversité terrestre et marine. Ce patrimoine est fragile ; lutter contre la production de déchets plastiques s'avère nécessaire à sa préservation.

Sur la santé :

Les micro-plastiques ingérés par les animaux s'accumulent dans leurs organismes et le risque est élevé pour l'homme qui se situe en haut de la chaîne alimentaire, sachant que de nombreux plastiques contiennent des additifs potentiellement toxiques tels que des perturbateurs endocriniens. Or, les calédoniens sont de gros consommateurs de produits de la mer qui représente 20 % de son alimentation.

Sur l'économie :

Selon le programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), le coût de la pollution marine provoquée par les déchets plastiques sur le tourisme et la pêche est évalué à 13 milliard de dollars chaque année. Ces secteurs sont indispensables à la diversification de l'économie calédonienne qui pour se développer doivent préserver la qualité de la ressource. L'IFRECOR évalue les services rendus par les récifs de la Nouvelle-Calédonie entre 23 et 38 milliards XPF par an.

Tous les acteurs sont aujourd'hui mobilisés dans la lutte contre les déchets plastiques, les collectivités en premier mais également les associations et même les commerçants, qui sont nombreux à ne plus distribuer de sacs plastiques aux caisses et proposent des sacs réutilisables.

L'interdiction d'importer des sacs en matières plastiques (qu'ils soient biosourcés, compostables, recyclables, jetables ou réutilisables) permet de conserver la protection accordée à la production locale avec la perspective du développement d'un marché, d'emplois et d'alternatives pour produire des sacs moins polluants.

L'interdiction aux commerces d'importer, de vendre ou de mettre à disposition de leurs clients des sacs plastiques ainsi que l'interdiction de commercialiser certains objets en plastiques jetables (gobelets, verres, assiettes...), relèvent de la compétence exercée par la Nouvelle-Calédonie en matière de droit commercial et de la consommation.

Dès lors que sont constitués des « principes fondamentaux concernant [les] obligations civiles et commerciales », ces dispositions doivent être adoptées sous forme de loi du pays (article 99-LO).

L'article 1 vise à définir précisément les termes utilisés dans la loi.

L'article 2 interdit la mise à disposition à titre onéreux ou gratuit, à compter du 1^{er} mai 2019 :

1°) les sacs de caisse en matières plastiques à usage unique destinés à l'emballage de marchandises au point de vente ;

2°) les sacs en matières plastiques à usage unique destinés à l'emballage de marchandises au point de vente autre que les sacs de caisse, sauf ceux compostables et constitués pour tout ou partie de matières biosourcées.

L'article 3 interdit, à partir du 1^{er} mai 2019, l'importation des sacs en matières plastiques à usage unique destinés à l'emballage de marchandises au point de vente, compostables et constitués pour tout ou partie de matières biosourcées.

L'article 4 interdit, à partir du 1^{er} mai 2019, la mise à disposition, à titre onéreux ou gratuit, des sacs de caisse réutilisables en matières plastiques destinés à l'emballage de marchandises aux points de vente sauf ceux compostables et constitués pour tout ou partie de matières biosourcées et ceux recyclables.

La loi prévoit que les sacs réutilisables et recyclables devront, à partir du 1^{er} mai 2022, être constitués pour tout ou partie de matières plastiques recyclées.

La teneur en matières biosourcées minimale ainsi que la teneur en matières recyclées minimale sont fixées par un arrêté du gouvernement.

L'article 5 vise à interdire l'importation, à compter du 1^{er} mai 2019, de tous les sacs plastiques réutilisables en matières plastiques.

L'article 6 rend obligatoire aux producteurs de sacs plastiques, à compter du 1^{er} mai 2019, d'informer le consommateur sur la composition et l'utilisation des sacs. Cette information est communiquée par un marquage apposé sur le sac.

Le gouvernement détermine par arrêté les modalités de l'obligation d'information.

L'article 7 interdit de mettre à disposition à titre onéreux ou gratuit :

1°) à compter du 1^{er} septembre 2019 : des gobelets, verres, tasses, assiettes, couverts, pailles à boire et touillettes en matière plastiques jetables ;

2°) à compter du 1^{er} mai 2020 : des barquettes en matières plastiques jetables destinées à l'emballage alimentaire.

Les articles 8 et 9 fixent les sanctions et mesures de contrôle.

II – Le comité consultatif de l'environnement (CCE)

Le comité consultatif de l'environnement s'est réuni le vendredi 19 octobre 2018 pour examiner la saisine du président du congrès de la Nouvelle-Calédonie, par courrier n° CS18-2265-Pres-0207 en date du 21 septembre 2018, concernant la proposition de loi du pays relative à l'interdiction de mise sur le marché de divers produits en matières plastiques, déposée sur le bureau du congrès, par Mme Nina Julié et M. Philippe Michel, conseillers de la Nouvelle-Calédonie.

Nombre de membres présents ou représentés : dix sur seize

- M. Victor Tutugoro, président du CCE, représentant le président l'Assemblée de la province Nord ;

- Mme, Alexia Mandaoué, représentant du président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

- M. Laurent Travers, représentant le président du congrès de la Nouvelle-Calédonie ;

- M. Gustave Waka-Ceou, représentant le président du sénat coutumier ;

- Mme Nathalie Aleu-Saby, représentant le haut-commissaire de la République ;

- Mme Nina Julié, représentant le président de l'Assemblée de la province Sud ;

- M. Florent Perrin, représentant le président de l'association française des maires,

- M. Jacques Mermoud, représentant l'association Point Zéro Baseline ;

- M. Monique Lorfanfant, représentant SOS Mangroves NC ;

- M. Jacques Pusset, représentant l'association UFC Que Choisir.

Mme Christine Goyetche, chargée de mission au secrétariat général du congrès de la Nouvelle-Calédonie a assuré le secrétariat de la séance.

III – Les observations

M. Jacques Pusset, pour UFC Que Choisir, n'est pas convaincu que les commerçants soient conscients de la nécessité de réduire les déchets plastiques. Il aurait tendance à penser, au contraire, que la consommation augmente, dans les grandes et moyennes surfaces, vu le nombre de produits à la découpe qui ne sont plus emballés sous papier à la demande mais pré-conditionnés dans les étales dans des barquettes plastiques sous film plastique. La volonté de vouloir supprimer les plastiques est tout à fait intéressante du point de vue de l'environnement mais il craint que la mise en place soit difficile.

Mme Monique Lorfant, pour SOS Mangroves NC, fait remarquer qu'il conviendrait de prendre exemple sur nos voisins néo-zélandais ont déjà remplacé les barquettes de conditionnement en polystyrène pour les marchandises à la découpe par des barquettes en végétal. Elle signale, par ailleurs, l'oubli de coton tiges qui sont déjà interdits dans la réglementation nationale.

Il est proposé de rajouter le coton tige au point 1°) de l'article 7 dans la liste des produits à interdire à compter du 1^{er} septembre 2019.

M. Jacques Mermoud, tient à souligner que Point Zéro Baseline est opposé à l'utilisation de féculents pour la fabrication de sacs biodégradables. L'agriculture doit être, à son sens, réservée à l'alimentation. En revanche, il existe beaucoup de déchets contenant de la cellulose (riz, paille, maïs, bois ...) qui peuvent être récupérés et recyclés comme base à la fabrication de sacs biodégradables au lieu d'être brûlés ou enfouis, comme c'est le cas actuellement.

Mme Nathalie Aleu-Saby, représentant le haut-commissaire de la République, fait remarquer que dans l'article 4, il n'est pas fait mention de la progressivité dans le temps des teneurs biosourcées minimale pour passer de 30 % à 50 %, ce qui a été dit oralement lors de la présentation du projet.

Il est proposé que la progressivité soit mentionnée dans l'article 4, charge à M. Laurent Travers de réfléchir à une rédaction pour apporter cette précision à propos de l'arrêté du gouvernement.

IV – L'avis

M. Florent Perrin, pour l'AFM, émet un avis favorable avec cependant la remarque que toutes les substitutions soient mises en place correctement pour que le confort de la vie des populations ne soit pas affecté.

L'association Point Zéro Baseline apporte un avis totalement favorable. M. Mermoud se dit convaincu que ce principe d'obligation en matière de gestion peut être source de progrès et d'innovation.

M. Laurent Travers, au nom du président du congrès de la Nouvelle-Calédonie, émet un avis favorable.

Mme Monik Lorfant, pour SOS Mangroves, est tout à fait favorable. Elle se dit elle-aussi optimiste quant à la capacité des calédoniens d'apporter des idées innovantes. Elle escompte que la Nouvelle-Calédonie suivra l'évolution de la réglementation nationale et rajoutera au fil du temps d'autres objets à interdire.

Mme Alexia Mandaoué rapporte l'avis favorable du président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Elle espère que cette loi de pays sera le début d'un changement dans les mentalités en Nouvelle-Calédonie et notamment pour repenser les modes de distribution. Elle fait référence, personnellement, aux boutiques en vrac qui se multiplient en métropole, où il n'y a plus de sacs de substitution, chacun apportant ses propres contenants.

UFC Que choisir approuve ce projet de loi du pays mais s'interroge, néanmoins, sur les coûts supplémentaires qui risquent d'incomber aux consommateurs.

L'État émet un avis très favorable pour cette transition écologique qui est importante pour la Nouvelle-Calédonie.

M. Gustave Waka-Ceou, représentant le président du sénat coutumier, est favorable au regard des avancées apportées pour essayer d'éliminer ce 7^e continent qui impacte fortement la vie maritime. Ces interdictions forceront le consommateur à repenser son confort dans un rapport gagnant-gagnant.

Pour la province Nord, M. Tutugoro émet un avis est favorable, sous réserve de la prise en compte des observations formulées par les membres du comité consultatif de l'environnement présents.

Le comité consultatif de l'environnement émet un avis favorable à l'unanimité sur la proposition de loi du pays relative à l'interdiction de mise sur le marché de divers produits en matières plastiques.

Président de séance,
VICTOR TUTUGORO

GOVERNEMENT

TEXTES GÉNÉRAUX

Erratum à l'arrêté n° 2018-2159/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie - diplôme de guide de randonnée équestre – GRE. **Annexe manquante**

(publié au Journal officiel n° 9608 du 13 septembre 2018)

Annexe à l'arrêté n° 2018-2159/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -
diplôme de guide de randonnée équestre – GRE



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE GUIDE DE RANDONNEE EQUESTRE

Niveau IV

VERSION : 2018

SOMMAIRE

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

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel professionnel – Version 2018

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

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel professionnel – Version 2018

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

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
AT 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
AT 3 Encadrer en toute sécurité une randonnée équestre	C6 Préparer la randonnée C7 Guider en sécurité la randonnée C8 Maîtriser les éventuelles situations difficiles
AT 4 Exploiter, entretenir la cavalerie, la structure et les sentiers	C9 Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie C10 Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie C12 Participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

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

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Guide de sortie équestre

2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹Nomenclature de 1969

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

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

Son intervention s'oriente vers les publics suivants :

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

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

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

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

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

3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

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

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

3.2.1. Définition et description de l'activité

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

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

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

3.2.2. Contexte de réalisation

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

3.2.3. Relations internes et externes

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

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

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

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

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

3.2.5. Compétences liées à l'activité

C1 - Accueillir et renseigner la clientèle

C2 - Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion

C3 - Concevoir et développer une offre d'activité

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

3.3.1. Définition et description de l'activité

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

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

3.3.2. Contexte de réalisation

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

3.3.3. Relations internes et externes

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

3.3.4. Moyens techniques et outils mobilisés

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

3.3.5. Compétences liées à l'activité

C4 - Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité

C5 - Assurer la pérennité et le développement de son activité

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

3.4.1. Définition et description de l'activité

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

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

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

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

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

3.4.2. Contexte de réalisation

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

3.4.3. Relations internes et externes

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

3.4.4. Moyens techniques et outils mobilisés

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

3.4.5. Compétences liées à l'activité

C6 - Préparer la randonnée

C7 - Guider en sécurité la randonnée

C8 - Gérer les éventuelles situations imprévues

3.5. ACTIVITE 4 : EXPLOITER, ENTREtenir LA CAVALERIE, LA STRUCTURE ET LES SENTIERS

3.5.1. Définition et description de l'activité

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

3.5.2. Contexte de réalisation

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

3.5.3. Relations internes et externes

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

3.5.4. Moyens techniques et outils mobilisés

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

3.5.5. Compétences liées à l'activité

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

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

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

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

4.2.3. Connaissances associées

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

4.2.4. Attitudes et aptitudes

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

4.2.5. Critères de performance

- L'accueil est convivial et répond aux standards de la profession,
- Le niveau de maîtrise du français et de l'anglais est suffisant pour assurer les échanges avec ses interlocuteurs,
- Les besoins de l'interlocuteur sont clairement identifiés,
- Les réponses apportées sont pertinentes et personnalisées,
- L'information communiquée sur ses prestations ou celles assurées par des prestataires extérieurs est pertinente, complète et actualisée,
- La réponse apportée à la réclamation est adaptée,
- Le professionnel connaît les règles de sécurité nécessaires au bon fonctionnement de son activité.

4.3. 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).

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

4.3.2. Savoirs faire

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

4.3.3. Connaissances associées

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

4.3.4. Attitudes et aptitudes

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

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

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

4.3.5. Critères de performance

- Les outils de communication choisis sont pertinents,
- Les informations contenues dans le document sont exactes et précises,
- Le contenu du message est en adéquation avec l'activité proposée,
- Les organismes publics et privés de promotion du tourisme en Nouvelle-Calédonie et leurs conditions d'intervention et de partenariat sont identifiés et connus,
- Les outils de veille de son activité sont pertinents.

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

4.4.1. Description de la compétence

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

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

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

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

4.4.2. Savoirs faire

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

4.4.3. Connaissances associées

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

4.4.4. Attitudes et aptitudes

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

4.4.5. Critères de performance

- Les règles de sécurité sont respectées,
- Les règles de protection de l'environnement sont appliquées,
- Les activités proposées sont en rapport avec les compétences du professionnel,
- La personne connaît son environnement,
- Les prestations proposées valorisent l'environnement et le patrimoine local,
- Les attentes et besoins de la clientèle sont identifiés,
- Les tarifs proposés sont en rapport avec la prestation offerte,
- L'offre tient compte de l'évolution de son activité,
- Des partenariats sont construits et font l'objet d'un suivi régulier.

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

4.5.1. Description de la compétence

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

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

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

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

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

4.5.2. Savoirs faire

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

4.5.3. Connaissances associées

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

4.5.4. Attitudes et aptitudes

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

4.5.5. Critères de performance

- Les demandes et/ou réclamations sont analysées de manière pertinente,
- La réponse est adaptée et apportée dans un délai satisfaisant,
- Le traitement administratif des achats et/ou ventes est assuré en respectant le processus,
- Les stocks permettent de couvrir l'activité prévue,
- Les documents comptables sont clairement identifiés et exploités,
- La chaîne comptable est respectée,
- Le suivi de la trésorerie est assuré

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

4.6.1. Description de la compétence

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

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

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

Il apporte les ajustements nécessaires si besoin.

Il est également attentif à la réputation de son activité.

4.6.2. Savoirs faire

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

4.6.3. Connaissances associées

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

4.6.4. Attitudes et aptitudes

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

Il est réactif en cas de dysfonctionnement constaté.

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

4.6.5. Critères de performance

- Le plan de maintenance est construit et mis en œuvre,
- Les équipements et matériels sont en bon état de fonctionnement,
- Les équipements et matériels répondent aux normes en vigueur,
- Le plan d'investissement élaboré est pertinent,
- Un questionnaire qualité est élaboré, distribué à la clientèle et exploité,
- Les remarques et propositions d'amélioration résultant de l'analyse du questionnaire sont prises en compte.

4.7. COMPETENCE 6 : PREPARER LA RANDONNEE

4.7.1. Description de la compétence

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

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

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

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

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

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

4.7.2. Savoirs faire

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

4.7.3. Connaissances associées

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

4.7.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, le GRE :

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

4.7.5. Critères de performance

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

4.8. COMPETENCE 7 : GUIDER EN SECURITE LA RANDONNEE

4.8.1. Description de la compétence

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

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

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

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

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

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

4.8.2. Savoirs faire

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

4.8.3. Connaissances associées

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

4.8.4. Attitudes et aptitudes

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

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

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

Il est observateur et réactif.

4.8.5. Critères de performance

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

4.9. COMPETENCE 8: MAITRISER LES EVENTUELLES SITUATIONS DIFFICILES

4.9.1. Description de la compétence

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

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

4.9.2. Savoirs faire

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

4.9.3. Connaissances associées

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

4.9.4. Attitudes et aptitudes

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

4.9.5. Critères de performance

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

4.10. COMPÉTENCE 9 : ASSURER LE MAINTIEN DE L'INTÉGRITÉ DE LA CAVALERIE

4.10.1. Description de la compétence

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

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

4.10.2. Savoirs faire

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

4.10.3. Connaissances associées

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

4.10.4. Attitudes et aptitudes

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

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

4.10.5. Critères de performance

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

4.11. COMPÉTENCE 10: ASSURER LES TÂCHES COURANTES D'UNE STRUCTURE DE RANDONNÉE ÉQUESTRE

4.11.1. Description de la compétence

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

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

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

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

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

4.11.2. Savoirs faire

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

4.11.3. Connaissances associées

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

4.11.4. Attitudes et aptitudes

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

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

4.11.5. Critères de performance

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

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

4.12.1. Description de la compétence

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

4.12.2.Savoirs faire

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

4.12.3.Connaissances associées

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

4.12.4.Attitudes et aptitudes

Pour réaliser cette compétence, le guide de randonnée équestre :

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

4.12.5.Critères de performance

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

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

4.13.1. Description de la compétence

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

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

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

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

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

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

4.13.2. Savoirs faire

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

4.13.3. Connaissances associées

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

4.13.4. Attitudes et aptitudes

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

4.13.5. Critères de performance

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

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

A

Anatomie

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

B

Bât

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

Balisage

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

C

Consommables

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

Compte de résultat

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

Cadre Européen Commun de référence pour les Langues (CECRL)

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

D

Documents comptables

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

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

E

Etablissements Recevant du Public (ERP)

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

Ethologie

Science des comportements des espèces animales.

F

Fonds de roulement

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

Fiche produit

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

M

Maréchalerie

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

P

Physiologie

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

Prophylaxie

Ensemble des mesures à prendre pour prévenir les maladies.

Psychologie animale

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

S

Seuil de rentabilité

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

6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

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

Attitude

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

Aptitude

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

C

Certificat

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

Certificat professionnel unitaire (CPU)

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

Certification professionnelle

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

Compétence professionnelle

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

Connaissance

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

Critère de performance

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

Compétence transversale

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

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

D

Diplôme

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

E**Emploi type**

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

Epreuve

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

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

Evaluation

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

F**Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

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

J**Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification.

Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

N**Niveau de formation**

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

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

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

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

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

P

Plateau technique

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

Q

Questionnaire à choix multiple (QCM)

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

R

Référentiel de certification (RC)

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

Il décrit notamment :

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

Référentiel Professionnel (RP)

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

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

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

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

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

S

Savoir (voir connaissance)

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

Savoir-faire

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

Savoir-faire technique

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

Savoir-faire relationnel (savoir être)

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme

d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire organisationnel (savoir être)

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

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

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

7.COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

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

PROFESSIONNELS

EMPLOYEURS

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

SALARIES et TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

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

EXPERT CONSULTE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

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

Annexe à l'arrêté n° 2018-2159/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -
diplôme de guide de randonnée équestre – GRE



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE

DE GUIDE DE RANDONNEE EQUESTRE

Niveau IV

VERSION : 2018

SOMMAIRE

1.	DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE	4
	DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE	4
	REFERENCES DE LA CERTIFICATION	4
2.	CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES	5
3.	MODALITES D'ACCES A LA FORMATION ET A LA CERTIFICATION	6
3.1.	Modalités d'accès à la formation.....	6
3.1.1.	Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation.....	6
3.1.2.	Dispenses de formation	6
3.2.	Conditions et modalités d'accès à la certification.....	6
3.2.1.	Accès suite à un parcours continu de formation	6
3.2.2.	Accès suite à un parcours de formation dans le cadre d'un cumul de CPU	6
3.2.3.	Accès par la VAE.....	7
3.2.4.	Accès aux personnes en situation de handicap	7
3.2.5.	Mesures transitoires	7
3.2.6.	Equivalence de CPU	7
4.	MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS	8
4.1.	Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours de formation continue	8
4.1.1.	Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle	8
4.1.2.	Epreuve 2 : Etude de cas	8
4.1.3.	Epreuve 3 : Etude de cas	9
4.1.4.	Epreuve 4 : Questionnaire technique	9
4.1.5.	Epreuve 5 : Etude de cas	9
4.1.6.	Epreuve 6 : Mise en situation professionnelle	9
4.1.7.	Epreuve 7 : Questionnaire technique	10
4.1.8.	Epreuve 8: Entretien technique	10
4.1.9.	Epreuve 9 (oral final).....	10
4.2.	Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours discontinu ou d'une validation partielle	11
4.2.1.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 1	11
4.2.2.	Epreuve 1 Mise en situation professionnelle	11
4.2.3.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 2	12
4.2.4.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 3	13
4.2.5.	Modalités d'évaluation concernant le CPU 4	14
4.3.	Modalités d'évaluation des candidats VAE	15
4.3.1.	Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle	15
4.3.2.	Epreuve 2 : Entretien technique	15
4.4.	Synthèse des modalités d'évaluation.....	16
5.	MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES	22
5.1.	Composition du jury	22
5.2.	Conditions particulières de surveillances et de confidentialités des épreuves	22
5.3.	Plateau technique	22
5.3.1.	Locaux	22
5.3.2.	Equipements	23
5.4.	Aménagements d'épreuve pour les personnes en situation de handicap	23
6.	CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION	24
8.	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	30

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination.

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE

DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

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

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

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

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

REFERENCES DE LA CERTIFICATION

Fiche ROME : G 1201- accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

Code NSF : 335 t
Education sportive

Formacode : 42691 – tourisme équestre

Niveau de Qualification : IV¹

¹ Nomenclature de 1969

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES**

Le diplôme de guide de randonnée équestre est composé de 4 certificats professionnels unitaires (CPU) qui valident les compétences suivantes.

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
AT 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
AT 3 Encadrer en toute sécurité une randonnée équestre	C6 Préparer la randonnée C7 Guider en sécurité la randonnée C8 Maîtriser les éventuelles situations difficiles
AT 4 Exploiter, entretenir la cavalerie, la structure et les sentiers	C9 Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie C10 Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie C12 Participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres

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

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

3.1.1. Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation

Pour être admis à la formation préparant au diplôme de la Nouvelle-Calédonie de « guide de randonnée équestre » les candidats doivent :

- Maîtriser les bases de la bureautique et de l'outil internet (B2I ou PCIE),
- Maîtriser un niveau suffisant en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues),
- Satisfaire à un test physique d'endurance : capacité à courir 12 minutes sur une distance minimale de 1600 m pour les hommes et 1400 m pour les femmes,
- Fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique et à l'encadrement de la randonnée équestre,
- Démontrer une maîtrise technique précisant le niveau d'autonomie du cavalier : niveau galop IV pleine nature requis,
- Produire un extrait de casier judiciaire n°3 permettant de vérifier que la personne répond à la réglementation en vigueur pour l'exercice de cette activité

3.1.2. Dispenses de formation

Sans objet.

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Les épreuves permettant de valider le diplôme « de guide de randonnée équestre » sont accessibles :

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

3.2.1. Accès suite à un parcours continu de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours continu de formation dans un organisme habilité par la Direction de la Formation Professionnelle Continue préparant à l'ensemble des épreuves.

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

- une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST),
- leur livret de suivi de la formation présentant les résultats des évaluations réalisées en cours de formation,
- une attestation de suivi d'un stage pratique dans une structure assurant des randonnées équestres d'une durée de 110 heures,
- une attestation de formation par un maréchal ferrant aux techniques de soins des pieds des chevaux,
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

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

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

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

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

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018

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

3.2.3. Accès par la VAE

La certification est accessible par la VAE à toute personne justifiant d'un parcours professionnel continu ou discontinu sur un poste équivalent aux fonctions de guide de randonnée équestre, d'une durée minimale de 3 ans à temps plein.

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

- le dossier de validation (livret 2),
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B 1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST).

3.2.4. Accès aux personnes en situation de handicap

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

3.2.5. Mesures transitoires

Sans objet.

3.2.6. Equivalence de CPU

Les personnes titulaires du diplôme d'accompagnateur de sortie équestre(ASE) peuvent à leur demande obtenir une équivalence pour les CPU 3 et CPU 4 du diplôme de guide de randonnée équestre.

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018

4. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS

4.1. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D’UN PARCOURS DE FORMATION CONTINUE

Les compétences attendues telles que définies dans le référentiel professionnel du diplôme sont évaluées au cours d’un examen comportant 9 épreuves permettant la validation totale ou partielle des 4 CPU constitutifs du diplôme.

Modalité	Compétences évaluées
Epreuves pratiques avec une mise en situation professionnelle	- C1 Accueillir et renseigner la clientèle, - C7 Guider en sécurité la randonnée - C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension
Etude de cas	- C2 Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion - C3 Concevoir et développer une offre d’activité - C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l’activité - C6 Préparer la randonnée
Questionnaire technique	- C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité - C9 Assurer le maintien de l’intégrité de la cavalerie - C10 Assurer les tâches courantes d’une structure de randonnée équestre - C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie - C12 Participer à l’entretien et au balisage des sentiers équestres
Entretien technique	- C9 Assurer le maintien de l’intégrité de la cavalerie - C10 Assurer les tâches courantes d’une structure de randonnée équestre - C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie - C12 Participer à l’entretien et au balisage des sentiers équestres
Entretien final	

4.1.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L’épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s’exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant l’activité de randonnée équestre de pleine nature. Le candidat doit renseigner le client en s’assurant que ce dernier ait l’ensemble des informations nécessaires. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. L’épreuve se déroule de la manière suivante : - 10 minutes de préparation après tirage au sort d’un scénario composé de situations représentatives de l’emploi. - 15 minutes d’échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes la clientèle en fonction de leurs demandes en français et en anglais vers une activité de randonnée. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s’exprimant en français et en anglais. Le jury simule un client s’exprimant en français et un client s’exprimant en anglais en demandant des renseignements sur l’offre d’activité proposée. Le candidat lui répond en fonction du scénario. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 25 minutes

4.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	L’épreuve se déroule de la manière suivante : A partir d’un dossier, le candidat analyse le cas qu’il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix. Déroulement de l’épreuve : - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale,	Durée : 35 minutes

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018

	- 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion des activités de sport nature notamment sur la randonnée équestre. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	
4.1.3. Epreuve 3 : Etude de cas		
Epreuve n° 3	A partir d'un dossier comportant 5 cas pratiques sur la gestion administrative et financière d'une structure ayant pour activité la randonnée en pleine nature, le candidat analyse chacun des cas et réalise les opérations demandées. Il argumente si nécessaire sur les choix retenus. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 4. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 1h15 minutes
4.1.4. Epreuve 4 : Questionnaire technique		
Epreuve n° 4	Les candidats répondent à une série 30 questions à choix multiples visant à vérifier les connaissances du candidat sur les bases de la comptabilité, les obligations légales en matière de déclarations fiscales et sociales ainsi que les principales administrations en charge du suivi des structures ayant une activité de randonnée. Ce questionnaire professionnel doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 5. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 20 minutes
4.1.5. Epreuve 5 : Etude de cas		
Epreuve n° 5	A partir d'un cas pratique, le candidat décrit dans une note écrite l'organisation et les moyens nécessaires à la réalisation d'une randonnée équestre Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 6. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 30 minutes
4.1.6. Epreuve 6 : Mise en situation professionnelle		
Epreuve n°6	L'épreuve consiste pour le candidat à guider une randonnée équestre d'une durée de 45 minutes pour un groupe d'au minimum quatre personnes dont les deux membres du jury. L'épreuve se déroule de la manière suivante :	Durée : 1h45

Diplôme de guide de randonnée équestre– Référentiel de certification – Version 2018

Avant l'examen : Le candidat reconnaît les sites de l'examen au minimum 2 jours avant l'examen. Il prépare une fiche de séance pour les 3 parcours.

Le jour de l'examen : Le candidat tire au sort un des trois parcours.

- Il dispose de 30 minutes pour préparer les chevaux et les randonneurs.
- Il guide pendant 45 minutes la randonnée avec le public et le jury.
- A l'issue de la randonnée, il prend les mesures nécessaires pour finaliser sa prestation.
- Enfin, durant 15 minutes, il échange avec le jury sur sa prestation.

Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 7 et 8.

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

4.1.7. Epreuve 7 : Questionnaire technique**Epreuve n° 7**

Les candidats répondent à une série de questions visant à vérifier leurs connaissances correspondantes aux compétences 9,10, 11 et 12.

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

Durée :
30 minutes

4.1.8. Epreuve 8: Entretien technique**Epreuve n° 8**

Cet entretien technique doit permettre au jury de vérifier les savoir-faire et les connaissances correspondantes aux compétences 9,10, 11 et 12.

Durée :
30 minutes

4.1.9. Epreuve 9 (oral final)**Epreuve n° 9**

Le jury final vérifiera la compréhension et la vision globale nécessaires à l'exercice du métier (10 minutes).

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

Durée :
10 minutes

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 06h10

*Diplôme de guide de randonnée équestre– Référentiel de certification – Version 2018***4.2. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D’UN PARCOURS DISCONTINU OU D’UNE VALIDATION PARTIELLE****4.2.1. Modalités d’évaluation concernant le CPU 1**

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle
Etude de cas	▪ C2 Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d’activité

4.2.2. Epreuve 1 Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L’épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s’exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d’hébergement et/ou de restauration et/ou d’activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s’assurant que ce dernier ait l’ensemble des informations nécessaires. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. L’épreuve se déroule de la manière suivante : - 10 minutes de préparation après tirage au sort d’un scénario composé de situations représentatives de l’emploi. - 15 minutes d’échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s’exprimant en français et en anglais. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 25minutes
-------------	--	----------------------

4.2.2.1. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	L’épreuve se déroule de la manière suivante : A partir d’un dossier, le candidat analyse le cas qu’il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix. Déroulement de l’épreuve : - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d’échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion du tourisme. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3. La présence du jury n’est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 35minutes
-------------	---	----------------------

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

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.2.3. Modalités d'évaluation concernant le CPU 2**

Modalité	Compétences évaluées
Etude de cas	▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Questionnaire technique	▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité

4.2.3.1. Epreuve 1 : Etudes de cas

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

4.2.3.2. Epreuve 2 : Questionnaire technique

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

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

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.2.4. Modalités d'évaluation concernant le CPU 3**

Modalité	Compétences évaluées
Etude de cas	▪ C6 Préparer la randonnée
Mise en situation professionnelle	▪ C7 Guider en sécurité la randonnée ▪ C8 Maîtriser les éventuelles situations difficiles

4.2.4.1. Epreuve 1 : Etude de cas

Epreuve n° 1	A partir d'un cas pratique, le candidat décrit dans une note écrite l'organisation et les moyens nécessaires à la réalisation d'une randonnée équestre	Durée : 30 minutes
	Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 6.	
	La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	

4.2.4.2. Epreuve 2 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°2	L'épreuve consiste pour le candidat à guider une randonnée équestre d'une durée de 45 minutes pour un groupe d'au minimum quatre personnes dont les deux membres du jury. L'épreuve se déroule de la manière suivante : <u>Avant l'examen</u> : Le candidat reconnaît les sites de l'examen au minimum 2 jours avant l'examen. Il prépare une fiche de séance pour les 3 parcours. <u>Le jour de l'examen</u> : Le candidat tire au sort un des trois parcours. - Il dispose de 30 minutes pour préparer les chevaux et les randonneurs. - Il guide pendant 45 minutes la randonnée avec le public et le jury. - A l'issue de la randonnée, il prend les mesures nécessaires pour finaliser sa prestation. - Enfin, durant 15 minutes, il échange avec le jury sur sa prestation. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 7 et 8. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve	Durée : 1h45

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 3 : 2 heures et 15 minutes.

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.2.5. Modalités d'évaluation concernant le CPU 4**

Modalité	Compétences évaluées
Questionnaire technique	▪ C9 Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie ▪ C10 Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre ▪ C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie ▪ C12 participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres
Entretien technique	▪ C9 Assurer le maintien de l'intégrité de la cavalerie ▪ C10 Assurer les tâches courantes d'une structure de randonnée équestre ▪ C11 Gérer, sécuriser et exploiter de manière pérenne la cavalerie ▪ C12 participer à l'entretien et au balisage des sentiers équestres

4.2.5.1. Epreuve 1: Questionnaire technique

Epreuve n° 1	Les candidats répondent à une série de questions visant à vérifier leurs connaissances correspondantes aux compétences 9,10, 11 et 12.	Durée : 30 minutes
	La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	

4.2.5.2. Epreuve 2 : Entretien technique

Epreuve n° 2	Cet entretien technique doit permettre au jury de vérifier les savoir-faire et les connaissances correspondantes aux compétences 9,10, 11 et 12.	Durée : 30 minutes
---------------------	--	-----------------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 4 : 1 heure

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.3. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS VAE**

Avant l’inscription pour se présenter à l’examen final, le candidat fournit 3 semaines avant la date de l’examen :

- son dossier de validation (livret 2), en 3 exemplaires,
- une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST),
- une attestation justifiant de la maîtrise de l’anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- une attestation du brevet informatique et internet adultes (B2i) ou du passeport de compétences informatiques européen (PCIE).

Le candidat passe les épreuves suivantes :

4.3.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L’épreuve se déroule de la manière suivante :	Durée 1h45minutes:
	Avant l’examen : - Le candidat transmet au minimum 15 jours avant à l’autorité certificatrice une fiche technique décrivant l’organisation et les moyens de trois randonnées de 45 minutes chacune. Le jour de l’examen : - Le candidat tire au sort un des trois parcours proposés, - Il dispose de 30 minutes pour préparer les chevaux et les randonneurs, - Il guide pendant 45 minutes la randonnée avec le public et le jury - Enfin, durant 15 minutes, il échange avec le jury sur sa prestation. Cette mise en situation et cet entretien doivent permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 7 et 8. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve	

4.3.2. Epreuve 2 : Entretien technique

Epreuve n° 2	Entretien avec le jury sur la base de son livret 2. Le jury pose des questions au candidat sur à la fois des aspects des techniques du métier mais aussi sur la compréhension et la vision globale nécessaires à l’exercice du métier de guide de randonnée pédestre.	Durée 60 minutes
	La posture et la culture professionnelle du candidat sont également vérifiées au cours de cet entretien.	

Durée totale d’examen par candidat pour l’ensemble des CPU : 02h45

4.4. SYNTHÈSE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations								Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Epreuve 4 Questionnaire technique	Epreuve 5 Etude de cas	Epreuve 6 MSP	Epreuve 7 Questionnaire technique	Epreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
CPU 1	C1	- 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	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	C2	- 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	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations								Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Etude de cas	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Questionnaire technique	Épreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
CPU 2	C3	- 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	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	C4	- 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	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations								Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Etude de cas	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Questionnaire technique	Épreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
CPU 3	C5	- 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	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	C6	- Les caractéristiques et les motivations du public sont prises en compte, - La personne connaît son environnement de travail, - L'itinéraire proposé est adapté aux caractéristiques du public, - L'exploitation d'éléments nécessaires au bon déroulement de la randonnée est pertinente, - Les informations nécessaires au bon déroulement de la randonnée sont fournies aux pratiquants, - L'itinéraire choisi a été vérifié (reconnaissance), - Les centres d'intérêt et les haltes sont identifiés, - L'anticipation des éventuelles difficultés est pertinente	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☒

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations								Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Etude de cas	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Questionnaire technique	Épreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
C7		- Le niveau technique des pratiquants est évalué, - L'équipement des pratiquants est contrôlé, - Les consignes de sécurité sont rappelées, - Les bases techniques de la randonnée équestre sont transmises,, - L'animation valorise le patrimoine local, - Des haltes sont proposées de manière pertinente, - La technique d'animation choisie est adaptée au groupe, - La satisfaction du public a été vérifiée	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☒
C8		- Les signes avant-coureurs d'une difficulté ont été décelés, - L'analyse de la situation difficile correspond à la situation rencontrée, - Les gestes de premiers secours mis en œuvre sont conformes, - La décision prise pour préserver la sécurité de la victime est pertinente, - L'ensemble du groupe est géré durant la situation difficile, - Les procédures administratives consécutives à l'accident sont réalisées conformément aux attentes	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☒
C9		- La prophylaxie et les soins courants sont réalisés de manière préventive, - L'état de la cavalerie est évaluée conformément à l'attendu, - Les différents symptômes ont été diagnostiqués, - Les problèmes de santé rencontrés ont été traités de manière efficace, - L'intervention d'un vétérinaire a été demandée de manière opportune	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☒

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations							Voie VAE		
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Etude de cas	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Questionnaire technique	Épreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
CPU 4	C10	- Les soins apportés aux chevaux sont réalisés quotidiennement et garantissent leur bon état général, - L'entretien du matériel et des installations garantit des conditions optimales d'hygiène et de sécurité, - Le stockage des aliments répond à de bonnes conditions de préservation, - Le suivi et le renouvellement des pharmacies et du petit matériel spécifique sont assurés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☒
	C11	- La gestion prévisionnelle et durable de la cavalerie est réalisée, - Les actions de planification du travail et de gestion de la cavalerie sont réalisées, - Les actions d'entretien et de sécurisation de la cavalerie sont réalisées, - L'organisation du travail des chevaux est réalisée de manière adaptée, - Le renouvellement de la cavalerie est réalisée conformément aux besoins de la structure	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☒

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations								Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Etude de cas	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Questionnaire technique	Épreuve 8 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
C12	-	Les autorités, services et partenaires sont connus et leurs compétences sont clairement identifiées,										
	-	Les actions d'entretien et de balisage sont mises en œuvre et sont conformes à l'attendu,										
	-	Le planning des actions de surveillance est régulier et répond aux attentes,										
	-	Le planning des entretiens est réalisé et est pertinent,	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☒	
	-	Les actions d'entretien proposées permettent de préserver les parcours,										
	-	Les données collectées sont transmises de manière précise aux services concernés,										
	-	Les entretiens réalisés respectent les règles de préservation de l'environnement										

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES**

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

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

Les candidats devront être en possession le jour des épreuves :

- D'une pièce d'identité valide,
- De leur convocation.

5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de 2 professionnels exerçant dans le secteur de la randonnée équestre et/ou du tourisme équestre et titulaire d'un diplôme dans les métiers de la randonnée équestre et ayant au moins 3 années d'expérience dans la profession.

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

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

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCES ET DE CONFIDENTIALITES DES EPREUVES

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

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

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

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

- Une salle pouvant accueillir les candidats et garantir la confidentialité des échanges pour les épreuves écrites et orales avec des chaises et des tables en nombre suffisant, dédiée aux entretiens et à la délibération du jury,
- Des toilettes pouvant accueillir du public et des personnes à mobilité réduite,
- Un plateau technique dédié à la mise en situation professionnelle. (centre équestre équipé avec les équipements et matériels nécessaires à la randonnée équestre dont 1 cavalerie de 8 à 10 chevaux minimum),
- Au minimum 3 circuits de 45 minutes chacun accessibles d'une même base de départ.

5.3.1. Locaux

Les centres d'examen ont l'obligation de fournir des locaux en conformité et répondant aux exigences du plateau technique.

Désignation et description des locaux	Observations
1 salle équipée de tables et chaises pouvant accueillir 8 à 12 personnes	Locaux répondant aux normes ERP (sécurité et accessibilité)
1 salle équipée d'une table et de 4 chaises. Cette espace devra fournir un minimum de confort afin que les échanges puissent avoir lieu dans de bonnes conditions.	Salle dédiée aux entretiens et à la délibération du jury.
Des locaux d'hébergement et 1 espace de restauration pour accueillir le jury et les candidats pendant plusieurs jours	Permettant d'accueillir les candidats et le jury tout au long de la session d'examen.
Des sanitaires respectant les règles d'hygiène et accessible si nécessaire à des personnes à mobilité réduite	

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***5.3.2. Equipements**

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Machines et Matériel	- Ordinateur avec connexion internet, téléphone	
Outillage	- Outils pour la maréchalerie	
Equipements de Protection Individuelle (EPI)	- Gants, - tablier	
Matière d'œuvre	- Papier blanc, - Crayons, - Agrafeuse, - Post-it, - poubelle vide poches	
Documentation	- Plan du site où se déroule les épreuves et notamment un plan où figure les sentiers qui seront utilisés pour les mises en situations de l'épreuve 6	

5.4. AMENAGEMENTS D'ÉPREUVE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'aménagement d'épreuves (conditions particulières d'installation, de temps et d'assistance) est subordonné à la production d'un certificat médical qui précise la nature des aménagements que nécessite le handicap du candidat.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

▪ VOIE FORMATION CONTINUE ET DISCONTINUE :

- **Pour l'épreuve 1 à 8 :** Chaque compétence est jugée acquise si le candidat maîtrise au minimum les 2/3 des critères d'évaluation de chaque compétence.
- **L'entretien final :** est jugé acquis par le jury lorsque celui-ci juge que la posture du candidat et sa culture professionnelle sont conforme au seuil requis.

Lors de la délibération finale, le livret de formation est consultable par le jury final et le cas échéant celui-ci pourra s'appuyer sur ce document qui aura été mis à sa disposition au moment de l'entretien final.

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

▪ VOIE VAE :

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

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

Le diplôme de guide de randonnée équestre est délivré au candidat ayant validé les 4 CPU constitutifs du diplôme.

7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

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

Allègement de formation

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

Attitude

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

Aptitude

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

C

Cadre Européen Commun de référence pour les Langues (CECRL)

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

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***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...

Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018

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.

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***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.

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***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.

*Diplôme de guide de randonnée équestre – Référentiel de certification – Version 2018***8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL****ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION**

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

PROFESSIONNELS**EMPLOYEURS**

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

SALARIES

- Abel **EURIBEAR**I, accompagnateur de sortie équestre à la tribu d'Ouakaya à Houaïlou
- Odon **VANHALL**E, accompagnateur de sortie équestre à Terraventure à Boulouparis
- Marion **ARESKY**, accompagnateur de tourisme équestre au Ranch du Carré 9 à Bourail

EXPERT CONSULTE PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

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

*Erratum à l'arrêté n° 2018-2161/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -
diplôme de guide de randonnée pédestre – GRP Annexe manquante*

(publié au Journal officiel n° 9608 du 13 septembre 2018)

**Annexe à l'arrêté n° 2018-2161/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -
diplôme de guide de randonnée pédestre – GRP**



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE GUIDE DE RANDONNEE PEDESTRE

Niveau IV

VERSION : 2018

SOMMAIRE

1.	VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE	4
2.	FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	4
2.1.	Références.....	4
2.2.	Autres appellations de l'emploi type	4
2.3.	Définition de l'emploi type.....	4
2.4.	Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	5
2.5.	Conditions d'exercice de l'emploi type	5
2.6.	Conditions d'accès à l'emploi.....	6
3.	ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	6
3.1.	Liste des activités type	6
3.2.	Activité 1 : Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	6
3.2.1.	Définition et description de l'activité	6
3.2.2.	Contexte de réalisation	6
3.2.3.	Relations internes et externes.....	6
3.2.4.	Moyens techniques et outils mobilisés	6
3.2.5.	Compétences liées à l'activité	6
3.3.	ACTIVITE 2 : Assurer la gestion administrative et financière de son activité	7
3.3.1.	Définition et description de l'activité	7
3.3.2.	Contexte de réalisation	7
3.3.3.	Relations internes et externes.....	7
3.3.4.	Moyens techniques et outils mobilisés	7
3.3.5.	Compétences liées à l'activité	7
3.4.	ACTIVITE 3 : Encadrer en toute sécurité une randonnée pédestre.....	7
3.4.1.	Définition et description de l'activité	7
3.4.2.	Contexte de réalisation	7
3.4.3.	Relations internes et externes.....	8
3.4.4.	Moyens techniques et outils mobilisés	8
3.4.5.	Compétences liées à l'activité	8
4.	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE	9
4.1.	Liste des compétences associées à l'emploi type	9
4.2.	Compétence 1 : Accueillir et renseigner la clientèle	9
4.3.	Compétence 2 : Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion.....	10
4.4.	Compétence 3 : Concevoir et développer une offre d'activité	11
4.5.	Compétence 4 : Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité.....	12
4.6.	Compétence 5 : Assurer la pérennité et le développement de son activité	13
4.7.	Compétence 6 : Préparer la randonnée	14
4.8.	Compétence 7 : Guider en sécurité la randonnée	15
4.9.	Compétence 8 : Maîtriser les éventuelles situations de tension	16

4.10.	Compétence 9 : Participer au balisage , entretenir et surveiller les parcours	17
5.	GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	18
6.	GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	20
7.	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	23

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
AT 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
AT 3 Encadrer en toute sécurité une randonnée pédestre	C6 Préparer la randonnée C7 Guider en sécurité la randonnée C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension C9 Participer au balisage, entretenir et surveiller les parcours

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

Fiche ROME	:	G 1201 – accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
Code NSF	:	335 t Animation sportive, culturelle et de loisirs
Formacode®	:	15469- randonnée
Niveau de Qualification	:	IV ¹

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Guide de sortie pédestre,
 Accompagnateur de sortie pédestre,
 Accompagnateur de randonnée pédestre

2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Ce professionnel du « sport nature » accompagne ses publics en fonction de ses caractéristiques (enfants, familles, adultes, scolaires, sportifs, etc...). Lors de randonnées en pleine nature, il lui fait découvrir les particularités historiques, géographiques et environnementales des sites qu'ils traversent.

Afin que la randonnée se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, le guide de randonnée pédestre prépare en amont son intervention en veillant à l'adéquation du parcours aux besoins et aux capacités de ses clients ainsi qu'aux conditions météorologiques. Il vérifie la disponibilité du matériel nécessaire.

¹ Nomenclature de 1969

Souvent seul dans l'exercice de ce métier, il se charge de la promotion de son activité et du suivi de celle-ci tant sur le point administratif que financier.

Il participe au balisage, à la surveillance et à l'entretien des sentiers pédestres en collaboration avec les services concernés, des communes, des provinces et du gouvernement. Il est sensible à la protection de l'environnement.

Ce professionnel soigne l'accueil de ses clients et les renseigne généralement en français mais aussi parfois en anglais. C'est un passionné de la nature et de sa région qu'il valorise à chaque intervention.

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

La valeur du potentiel des activités de pleine nature en Nouvelle-Calédonie est maintenant reconnue notamment concernant le tourisme « vert ». La qualité, l'originalité et la diversité des paysages offrent un produit « randonnée » attractif. La création d'espaces protégés et aménagés tels que les sentiers pédestres (GRNC, PR, GRP) attire de plus en plus de visiteurs locaux ou venant de l'étranger, désireux de découvrir le patrimoine naturel, historique et culturel de la Nouvelle-Calédonie.

Une politique volontariste d'aménagement des espaces, sites et itinéraires de pleine nature est initiée par les trois provinces afin de développer et offrir de plus en plus de parcours aménagés. Plus de 550 kilomètres de sentiers sont d'ores et déjà balisés et de nombreux autres projets sont en cours de développement.

Les collectivités publiques et notamment les provinces appuyées par le mouvement associatif et le secteur marchand ont initié une politique événementielle dynamique. Un calendrier annuel concernant l'organisation de raids et randonnées encadrés par des guides de sortie pédestre a été mis en place.

Afin de permettre le développement des activités sport nature en plein essor sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie, un cadre réglementaire adapté est en cours de rédaction par les autorités concernées afin de permettre aux professionnels d'exercer et d'accroître leur activité dans de bonnes conditions.

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Salarié ou travailleur indépendant, le guide de randonnée pédestre exerce dans tout établissement d'activités physiques et sportives et dans les entreprises à caractère touristique et/ou environnemental. Dans ce cadre, il est souvent appelé à fournir une prestation en réponse à un donneur d'ordre :

- Offices de tourisme,
- Agences de tourisme,
- Tours opérateurs,
- Structures d'hébergement et de restauration,
- Prestataires touristiques...

Il travaille également avec l'ensemble des partenaires locaux :

- Collectivités territoriales,
- Associations,
- Organisations non gouvernementales (ONG),
- Parcs naturels,
- Etablissements publics divers.

Son intervention s'oriente vers les publics suivants :

- Adultes : dans le cadre d'activités de loisir ou de sensibilisation à l'environnement,
- Mineurs : dans le cadre d'activités de loisir, de stages et de centres de vacances,
- Scolaires : dans le cadre des activités pédagogiques d'un établissement scolaire, de classes nature avec la présence d'enfants durant plusieurs jours,
- Publics en situation de handicap : le titulaire du diplôme peut être amené à s'occuper de groupes de personnes en situation de handicap si celles-ci sont accompagnées de personnes responsables.

Le guide de randonnée pédestre exerce ses activités sur des parcours et/ou sentiers existants.

2.6. CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI

Pour accéder à l'emploi de guide de randonnée pédestre, l'activité étant réglementée², la personne doit :

- Être titulaire d'un diplôme reconnu,
- Fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique et à l'encadrement des activités de randonnée pédestre,
- Avoir un casier judiciaire exempt de condamnations pénales relatives à des faits constituant des manquements à la probité, aux bonnes mœurs et à l'honneur.
- Être titulaire de l'attestation de formation PSC1 (prévention et secours civiques) ou tout autre attestation équivalente et être à jour du recyclage obligatoire,

3. ACTIVITÉS TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITÉS TYPE

- ➔ **ACTIVITÉ 1 (AT1)** Accueillir la clientèle et promouvoir son activité
- ➔ **ACTIVITÉ 2 (AT2)** Assurer la gestion administrative et financière de son activité
- ➔ **ACTIVITÉ 3 (AT3)** Encadrer en toute sécurité une randonnée pédestre

3.2. ACTIVITÉ 1 : ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ET PROMOUVOIR SON ACTIVITÉ

3.2.1. Définition et description de l'activité

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

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

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

3.2.2. Contexte de réalisation

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

3.2.3. Relations internes et externes

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

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

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

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

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

3.2.5. Compétences liées à l'activité

C1 - Accueillir et renseigner la clientèle

C2 - Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion

C3 - Concevoir et développer une offre d'activité

² Délibération n° 24 du 24 août 1978 réglementant la profession d'éducateur physique ou sportif et les écoles et établissements où s'exerce cette profession

ACTIVITE 2 : Assurer la gestion administrative et financière de son activité**3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

3.2.8. 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.

3.2.9. 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...).

3.2.10. 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

ACTIVITE 3 : Encadrer en toute sécurité une randonnée pédestre**3.2.11. Définition et description de l'activité**

Le guide de randonnée pédestre prépare ses randonnées en proposant des parcours adaptés au public. Il s'assure auparavant de l'état du parcours, des conditions météorologiques et de l'état du matériel nécessaire. Il communique à ses clients l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de la ou des journées.

En s'assurant de la présence de tous les participants, il contrôle les équipements de chacun et rappelle les consignes de sécurité. Le guide adapte la progression du groupe en fonction de la demande et de l'état de fatigue qu'il sera amené à constater. Son animation sera adaptée au public : enfants, familles, adultes, scolaires, sportifs, etc...

Le guide de randonnée pédestre peut, lors de la mise en œuvre de son activité, être confronté à toutes formes d'aléas qu'il aura pu ou pas anticipé. Il est en mesure d'y répondre de manière pertinente. Il est constamment à l'écoute et observe l'évolution de son groupe tout au long de la progression.

Afin de préserver et valoriser l'environnement naturel local, le guide de randonnée pédestre participe à des actions de balisage et de surveillance des sentiers pédestres. Il réalise dans la mesure de ses possibilités l'entretien et la remise en état des sentiers dans le respect de l'environnement en collaboration avec les autorités compétentes.

3.2.12. Contexte de réalisation

Le guide de randonnée pédestre exerce cette activité en général seul.

Dans le cadre de la prise en charge de ses publics, il doit prendre en compte la variabilité climatique de la Nouvelle-Calédonie³. Il peut aussi être confronté à des aléas ou changements climatiques importants.

De part la localisation de son activité en général en pleine nature, il peut être confronté à l'absence de moyens de communication.

3.2.13.Relations internes et externes

Il peut parfois avoir des contacts avec la population environnante avec qui il peut être amené à échanger. En cas d'accident, il communique avec les services de secours afin de donner toutes les informations nécessaires à une intervention rapide (lieu, gravité, état du blessé...).

Dans sa mission de balisage et de surveillance, il est régulièrement en contact avec les différents services et autorités concernées.

3.2.14.Moyens techniques et outils mobilisés

Le guide de randonnée pédestre utilise l'ensemble des outils et matériels nécessaires au bon déroulement de la randonnée et permettant de garantir la sécurité de chacun des participants (cartes IGN, téléphone, boussole, GPS, trousse de secours, sifflet...). Le balisage et l'entretien des sentiers nécessite l'utilisation de matériels adaptés et conçus pour élaguer, défricher et consolider les sentiers.

3.2.15.Compétences liées à l'activité

C6 - Préparer la randonnée

C7 - Guider en sécurité la randonnée

C8 - Maîtriser les éventuelles situations de tension

C9 –Participer au balisage, entretenir et surveiller les parcours

³ Températures parfois très élevées

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Accueillir et renseigner la clientèle
Compétence 2	Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion
Compétence 3	Concevoir et développer une offre d'activités
Compétence 4	Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Compétence 5	Assurer la pérennité et le développement de son activité
Compétence 6	Préparer la randonnée
Compétence 7	Guider en sécurité la randonnée
Compétence 8	Maîtriser les éventuelles situations de tension
Compétence 9	Participer au balisage, entretenir et surveiller les parcours

Compétence 1 : Accueillir et renseigner la clientèle

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

4.1.3. 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 18).

4.1.4. 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.

4.1.5. 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.

4.2. COMPETENCE 2 : PROMOUVOIR SON ACTIVITE ET S'INSERER DANS LES RESEAUX DE PROMOTION

4.2.1. Description de la compétence

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

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

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

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

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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.

Compétence 3 : Concevoir et développer une offre d'activité**4.2.6. 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.

4.2.7. 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.

4.2.8. 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.

4.2.9. 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.

4.2.10. 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.

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

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

4.3.3. 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.

4.3.4. 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.

4.3.5. 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.

4.4. COMPETENCE 5 : ASSURER LA PERENNITE ET LE DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE

4.4.1. 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.

4.4.2. 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

4.4.3. 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

4.4.4. 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.

4.4.5. 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.

4.5. COMPÉTENCE 6 : PRÉPARER LA RANDONNÉE

4.5.1. Description de la compétence

En tenant compte de la demande du public et de sa bonne connaissance de son environnement d'intervention, le guide de randonnée pédestre prépare la prochaine randonnée et propose un itinéraire adapté.

Pour cela il prend en compte un ensemble de paramètres nécessaires à son organisation tels que les prévisions météorologiques, les conditions météorologiques des jours précédents, l'état du terrain, l'état du matériel nécessaire et le niveau de son groupe. Il procède à une reconnaissance du parcours afin de s'assurer que celui-ci est praticable.

Il prépare et s'informe sur les divers points d'intérêt qu'il rencontrera avec son groupe tout au long de la randonnée.

L'ensemble de ces données ayant été prises en compte, il organise la randonnée, heure et lieu de rendez-vous, durée prévue, matériel nécessaire, etc.

Il communique à ses clients la liste des équipements nécessaires qu'ils devront avoir en leur possession : chaussures de marche, boisson, chapeau, crème solaire, etc...

Il anticipe, en fonction du parcours les éventuelles difficultés qu'il pourrait rencontrer.

4.5.2. Savoirs faire

- S'informer des conditions météorologiques,
- Concevoir un itinéraire adapté aux capacités et à la demande de la clientèle,
- Calculer et fixer la durée de la randonnée,
- Communiquer par écrit ou par oral au client une description rapide de la prestation,
- Préparer une fiche recensant les informations à partager avec les clients : sélectionner des sources d'information fiables, identifier les informations pertinentes en lien avec la prestation et par rapport à une clientèle, dimensionner le volume d'informations en fonction de la durée de la visite,
- Identifier le matériel nécessaire à la sortie,
- Vérifier les équipements et le matériel,
- Anticiper les éventuelles difficultés que pourraient avoir les randonneurs,
- Prévoir une ou des solutions de repli (échappatoire, zone d'évacuation ou de secours, etc...).

4.5.3. Connaissances associées

- Connaître les informations utiles en géographie, histoire, culture, etc...
- Connaître les ressources naturelles (faune et flore) et les enjeux économiques, socio-culturels et environnementaux associés,
- Connaître les caractéristiques physiologiques et psychologiques des différents publics,
- Connaître les bases de la topographie,
- Connaître les principaux paramètres météorologiques ;
- Connaître les acteurs à solliciter pour l'obtention d'autorisations relatives à l'utilisation du domaine public, privé ou coutumier selon la réglementation en vigueur,

4.5.4. Attitudes et aptitudes

Pour mettre en œuvre cette compétence, le guide de randonnée pédestre fait preuve de rigueur en ce qui concerne les données (météo, état du parcours...) collectées nécessaires au bon déroulement de la randonnée. Il est curieux quant aux différents points pouvant intéresser ses clients et recherche les informations correspondantes.

4.5.5. Critères de performance

- Les attentes et capacités du public sont prises en compte,
- L'itinéraire proposé est adapté aux attentes et capacités de son public,
- L'itinéraire est optimisé dans le temps et la distance,
- L'exploitation des informations nécessaires au bon déroulement de la randonnée est pertinente,
- Les informations sur l'heure de rendez-vous, les équipements et le matériel nécessaires sont transmises en amont à la clientèle,
- L'itinéraire choisi a été vérifié (reconnaissance),
- Les informations à communiquer au client durant la randonnée sont pertinentes et adaptées au public,
- L'anticipation des éventuelles difficultés est appropriée.

4.6. COMPÉTENCE 7 : GUIDER EN SÉCURITÉ LA RANDONNÉE

4.6.1. Description de la compétence

Après s'être assuré de la présence de l'ensemble des participants, le guide de randonnée pédestre contrôle l'équipement de chacun et rappelle les consignes de sécurité.

Il s'assure tout au long du parcours de l'état de forme et du bien-être des participants et n'hésite pas, si cela est nécessaire, à adapter le rythme à leurs capacités. Il propose son aide si besoin.

Il s'adapte aux caractéristiques géographiques et climatiques du moment.

Il adapte sa communication au public encadré.

Il instaure un climat convivial. Il crée des interactions avec ces clients.

Il présente, y compris en anglais, les particularités géographiques, environnementales, historiques, culturelles et valorise le patrimoine local.

En fin d'animation, il s'assure de la satisfaction du groupe avant de prendre congé.

4.6.2. Savoirs faire

- Respecter les horaires de rendez-vous et dans la mesure du possible, le timing prévu de la prestation,
- Prendre la parole en public et s'exprimer de manière compréhensible,
- Maîtriser différentes techniques d'animation de groupe,
- Donner et faire respecter les consignes de sécurité,
- Contrôler l'équipement de chacun avant le départ de la randonnée (eau, chaussures, casquette...),
- Adapter le rythme de marche et les temps de pause en fonction du niveau de fatigue des participants,
- Modifier si besoin l'itinéraire prévu en exploitant l'environnement,
- Partager avec le groupe ses connaissances historiques, géographiques, patrimoniales et environnementales des lieux traversés,
- Évaluer la satisfaction des clients

4.6.3. Connaissances associées

- Connaître les informations utiles en géographie, histoire, culture, etc...
- Connaître les ressources naturelles (faune et flore) et les enjeux économiques, socio-culturels et environnementaux associés,
- Connaître les caractéristiques physiologiques et psychologiques des différents publics,
- Connaître le cadre réglementaire de son activité.

4.6.4. Attitudes et aptitudes

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

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

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

Il est observateur, vigilant et réactif.

4.6.5. Critères de performance

- Les équipements de chaque randonneur sont contrôlés,
- Les consignes de sécurité sont rappelées,
- L'état de forme des participants est régulièrement vérifié,
- La modification de l'itinéraire et/ou les pauses proposées sont pertinentes,
- Les informations données aux randonneurs sont exactes et compréhensibles,
- Des réponses adaptées sont apportées aux questions des clients,
- La technique d'animation choisie est adaptée au public,
- Les interactions avec les clients sont favorisées,
- Les caractéristiques géographiques, météorologiques du moment sont prises en compte,
- La satisfaction du public a été vérifiée.

4.7. COMPÉTENCE 8: MAÎTRISER LES ÉVENTUELLES SITUATIONS DE TENSION

4.7.1. Description de la compétence

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

Pour cela, il anticipe la survenance d'un dysfonctionnement en restant constamment à l'écoute et en observant l'évolution de son groupe tant d'un point de vue physique qu'émotionnel.

En cas d'accident (chute, coup de chaleur, piqûre,...), il est en mesure d'analyser l'état de la victime, de dispenser les gestes de premier secours et d'alerter. Il prend des décisions et trouve des solutions adaptées à la situation de la victime et à la sécurité de son groupe.

Il assure les démarches administratives consécutives à l'accident.

En cas de survenance d'un conflit au sein du groupe ou avec un membre du groupe, le guide de randonnée pédestre maîtrise la situation en mettant en œuvre les techniques de gestion de conflit.

Il doit le cas échéant modifier l'itinéraire.

4.7.2. Savoirs faire

- Observer et écouter afin de déceler un éventuel dysfonctionnement,
- Analyser l'état de la victime d'un accident (nature des blessures, gravité, degré d'urgence,...),
- Réaliser des gestes de premier secours,
- Prévenir les secours en les informant précisément du lieu de l'accident,
- Organiser le transport de la personne blessée si celle-ci est transportable,
- Décider de tout changement nécessaire à l'intérêt du groupe et convaincre son public de son choix,
- Donner des consignes,
- Gérer de façon appropriée un conflit avec un participant, entre eux ou avec une personne étrangère au groupe,
- Réaliser les formalités administratives en cas de survenance d'un accident (déclaration d'accident, assurance,...),
- Savoir s'orienter (carte, boussole, GPS).

4.7.3. Connaissances associées

- Connaître les techniques de secourisme,
- Connaître les maux et les blessures les plus fréquents,
- Connaître les techniques de gestion de conflits,
- Connaître les formalités administratives consécutives à un accident,
- Connaître les procédures d'alerte (feux, tsunami, cyclones, accidents).

4.7.4. Attitudes et aptitudes

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

4.7.5. Critères de performance

- Les signes avant-coureurs d'un dysfonctionnement ont été décelés,
- L'analyse de l'état de la victime est pertinente,
- Les gestes de premier secours mis en œuvre sont conformes,
- Les renseignements donnés lors de l'alerte sont précis et correspondent à la réalité,
- Les décisions et solutions prises sont adaptées à la situation,
- La sécurité du groupe est prise en considération,
- Les procédures administratives consécutives à l'accident sont réalisées conformément aux attentes,
- La situation conflictuelle est maîtrisée,
- Les techniques de gestion de conflits sont connues et maîtrisées,
- L'utilisation des instruments servant à s'orienter est maîtrisée.

4.8. COMPÉTENCE 9 : PARTICIPER AU BALISAGE , ENTRETENIR ET SURVEILLER LES PARCOURS

4.8.1. Description de la compétence

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

Il réalise, sous couvert des services concernés, les actions de balisages des sentiers de randonnée.

Il planifie la surveillance et l'entretien de ces sentiers. Il surveille régulièrement l'état des parcours notamment leurs dégradations suite à des phénomènes naturels importants ou des actions malveillantes.

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

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

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

4.8.2. Savoirs faire

- Planifier et organiser des actions de surveillance,
- Réaliser des surveillances régulières des différents sentiers pédestres,
- Réaliser des actions de balisage (sentiers de randonnées ou trails) en lien avec les autorités compétentes,
- Planifier, organiser un entretien régulier des différents sentiers pédestres,
- Réaliser l'entretien des sentiers pédestres en respectant le planning mise en place : élagage de la végétation et travaux de maintien en état de l'assise du sentier,
- Respecter les règles de protection de l'environnement,
- Collecter des données relatives à chaque sentier, (position et état du balisage, état du sentier, incident divers...),
- Transmettre aux autorités compétentes les informations concernant les sentiers (entretiens réalisés, état des sentiers...).

4.8.3. Connaissances associées

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

4.8.4. Attitudes et aptitudes

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

4.8.5. Critères de performance

- Le planning des actions de surveillance est régulier et répond aux attentes,
- Le planning des entretiens est pertinent,
- Les actions d'entretien proposées permettent de préserver les parcours,
- Les entretiens réalisés respectent les règles de préservation de l'environnement,
- Les données collectées sont transmises de manière précise aux services concernés,
- Les autorités, services et partenaires sont connus et leurs actions sont clairement identifiées,
- Le rôle et l'utilité de la mise en place d'un balisage sont connus et maîtrisés.

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

B

Balisage

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

C

Consommables

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

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.

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.

G

GPS

Global Positioning System. C'est un système américain de radionavigation basé dans l'espace qui propose des services de géolocalisation, de navigation et référence temporelle fiables, 24 heures sur 24 dans le monde entier

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.

T

Tableau de bord

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

Trail

C'est une discipline d'endurance de course à pied qui se pratique en milieu naturel sur un terrain accidenté (terre, forêt, maquis, montagne, sentiers...). Elle nécessite des chaussures adaptées et non des chaussures de running habituelles utilisées sur route.

6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

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

Attitude

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

Aptitude

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

C

Certificat

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

Certificat professionnel unitaire (CPU)

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

Certification professionnelle

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

Compétence professionnelle

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

Connaissance

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

Critère de performance

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

Compétence transversale

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

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

D

Diplôme

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

E

Emploi type

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

Epreuve

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

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

Evaluation

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

F

Formacode®

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

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

J

Jury

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification.

Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

N

Niveau de formation

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

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

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

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

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

P

Plateau technique

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

Q

Questionnaire à choix multiple (QCM)

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

R

Référentiel de certification (RC)

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

Il décrit notamment :

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

Référentiel Professionnel (RP)

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

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

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

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

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

S

Savoir (voir connaissance)

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

Savoir-faire

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

Savoir-faire technique

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

Savoir-faire relationnel (savoir être)

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

Savoir-faire organisationnel (savoir être)

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

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

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

7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL**ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION**

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

PROFESSIONNELS**EMPLOYEURS OU TRAVAILLEURS INDEPENDANTS**

- Axelle **BATTIE**, gérante de « Tout Azimut »

SALARIES OU TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

- Christelle Lucie **BOCAHUT**, patentée ASP « Lucie Randonnées »
- Eugène **NECHERO**, ASP à Canala
- Loyola **ATE**, ASP à Canala
- Rodrigue **NEMBA**, ASP à Canala

EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Freddy **CHOUIN**, province-Nord, éducateur sportif à la direction des sports et des activités socio-éducatives
- Alexandre **WEMA**, province-Nord, chef de service adjoint à la direction des sports et des activités socio-éducatives

DIRECTION TECHNIQUE

- Hervé **ROBERT**, DJS NC, pôle formation-certification

Annexe 2 à l'arrêté n° 2018-2159/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie -
diplôme de guide de randonnée pédestre – GRP



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE

DE GUIDE DE RANDONNEE PEDESTRE

Niveau IV

Version 2018

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***SOMMAIRE**

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

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE

1.1. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

Ce professionnel du « sport nature » accompagne ses publics en fonction de ses caractéristiques, (enfants, familles, adultes, scolaires, sportifs...). Lors de randonnées en pleine nature, il lui fait découvrir les particularités historiques, géographiques et environnementales des sites qu'ils traversent.

Afin que la randonnée se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, le guide de randonnée pédestre prépare en amont son intervention en veillant à l'adéquation du parcours aux besoins et aux capacités de ses clients ainsi qu'aux conditions météorologiques. Il vérifie la disponibilité du matériel nécessaire.

Souvent seul dans l'exercice de ce métier, il se charge de la promotion de son activité et du suivi de celle-ci tant sur le point administratif que financier.

Il participe au balisage, à la surveillance et à l'entretien des sentiers pédestres en collaboration avec les services concernés, des communes, des provinces et du gouvernement. Il est sensible à la protection de l'environnement.

Ce professionnel soigne l'accueil de ses clients et les renseigne généralement en français mais aussi parfois en anglais. C'est un passionné de la nature et de sa région qu'il valorise à chaque intervention.

1.2. REFERENCES DE LA CERTIFICATION

Fiche ROME : G 1201 – Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

Code NSF : 335 t
Animation sportive, culturelle et de loisirs

Formacode : 15469 – Randonnée

Niveau de Qualification : IV¹

*Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018***2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES**

Le diplôme de guide de randonnée pédestre est composé de 3 certificats professionnels unitaires (CPU) qui valident les compétences suivantes.

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux locaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
AT 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
AT 3 Encadrer en toute sécurité une randonnée pédestre	C6 Préparer la randonnée C7 Guider en sécurité la randonnée C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension C9 Participer au balisage, entretenir et surveiller les parcours

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

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

3.1.1 Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation

Pour être admis à la formation préparant au diplôme de la Nouvelle-Calédonie de « guide de randonnée pédestre » les candidats doivent :

- Maîtriser les bases de la bureautique et de l'outil internet (B2I ou PCIE)
- Maîtriser un niveau suffisant en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues),
- Satisfaire à un test physique d'endurance : réaliser un parcours pédestre d'une durée maximum de 2h30 et d'une distance d'environ 6km avec quelques passages techniques (racines, pierriers, dévers, descente, passages étroits....) et avec des montées et des descentes significatives. Les hommes auront à porter un sac à dos de 8 kg et les femmes un sac de 6 kg. L'évaluation se déroule obligatoirement avec une tenue adaptée à la randonnée.
- Fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique et à l'encadrement de la randonnée pédestre,
- Produire un extrait de casier judiciaire n°3 permettant de vérifier que la personne répond à la réglementation en vigueur pour l'exercice de cette activité

3.1.2 Dispenses de formation

Sans objet.

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Les épreuves permettant de valider le diplôme « de guide de randonnée pédestre » sont accessibles :

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

3.2.1 Accès suite à un parcours continu de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours continu de formation dans un organisme habilité par la Direction de la Formation Professionnelle Continue préparant à l'ensemble des épreuves.

Le candidat se présente à l'examen final muni :

- d'une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST),
- d'un livret de suivi de la formation présentant les résultats des évaluations réalisées en cours de formation,
- d'une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

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

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

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

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

Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018

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

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

3.2.3 Accès par la VAE

La certification est accessible par la VAE à toute personne justifiant d'un parcours professionnel continu ou discontinu sur un poste équivalent aux fonctions de guide de randonnée pédestre, d'une durée minimale de 3 ans à temps plein.

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

- le dossier de validation (livret 2),
- une attestation justifiant de la maîtrise de l'anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- Une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST).

3.2.4 Accès aux personnes en situation de handicap

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

3.2.5 Mesures transitoires

Sans objet.

3.2.6 Equivalences de CPU

Les personnes titulaires du diplôme d'accompagnateur de sortie pédestre (ASP) peuvent à leur demande obtenir une équivalence pour les CPU 1 et CPU 3 du diplôme de guide de randonnée pédestre.

4. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS

4.1. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D’UN PARCOURS DE FORMATION CONTINUE

Les compétences attendues telles que définies dans le référentiel professionnel du diplôme sont évaluées au cours d’un examen comportant 8 épreuves permettant la validation totale ou partielle des 3 CPU constitutifs du diplôme.

Modalité	Compétences évaluées
Epreuves pratiques avec une mise en situation professionnelle et un entretien technique	▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle, ▪ C2 Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion, ▪ C3 Concevoir et développer une offre d’activité, ▪ C6 Préparer la randonnée ▪ C7 Guider en sécurité la randonnée ▪ C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension ▪ C9 Participer au balisage, entretenir et surveiller les parcours
Etude de cas	▪ C2 Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d’activité ▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l’activité
Questionnaire technique	▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité
Présentation d’un dossier technique	▪ C6 Préparer la randonnée ▪ C7 Guider en sécurité la randonnée ▪ C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension
Entretien final	

4.1.1 Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1

L’épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s’exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant l’activité de randonnée pédestre de pleine nature. Le candidat doit renseigner le client en s’assurant que ce dernier ait l’ensemble des informations nécessaires.

Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1.

L’épreuve se déroule de la manière suivante :

- 10 minutes de préparation après tirage au sort d’un scénario composé de situations représentatives de l’emploi.
- 15 minutes d’échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes la clientèle en fonction de leurs demandes en français et en anglais vers une activité de randonnée. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s’exprimant en français et en anglais. Le jury simule un client s’exprimant en français et un client s’exprimant en anglais en demandant des renseignements sur l’offre d’activité proposée. Le candidat lui répond en fonction du scénario.

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

Durée :
25 minutes

4.1.2 Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n° 2

L’épreuve se déroule de la manière suivante :

A partir d’un dossier, le candidat analyse le cas qu’il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix.

Déroulement de l’épreuve :

- 15 minutes de préparation,
- 10 minutes de présentation orale,
- 10 minutes d’échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux

Durée :
35 minutes

Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018

	différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion des activités de sport nature notamment sur la randonnée pédestre. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	
4.1.3 Epreuve 3: Etude de cas		
Epreuve n° 3	A partir d'un dossier comportant 5 cas pratiques sur la gestion administrative et financière d'une structure ayant pour activité la randonnée en pleine nature, le candidat analyse chacun des cas et réalise les opérations demandées. Il argumente si nécessaire sur les choix retenus. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 4. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 1h15 minutes
4.1.4 Epreuve 4 : Questionnaire technique		
Epreuve n° 4	Les candidats répondent à une série 30 questions à choix multiples visant à vérifier les connaissances du candidat sur les bases de la comptabilité, les obligations légales en matière de déclarations fiscales et sociales ainsi que les principales administrations en charge du suivi des structures ayant une activité de randonnée. Ce questionnaire professionnel doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 5. La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 20 minutes
4.1.5 Epreuve 5 : Entretien technique		
Epreuve n° 5	A partir d'un dossier fourni 15 jours avant la date de l'examen (10 pages hors annexes), le candidat décrit la préparation et la réalisation d'une randonnée de longue durée incluant une nuitée avec un bivouac pour 4 randonneurs minimum. L'épreuve se déroule de la manière suivante : - Le candidat présente pendant 10 minutes son dossier technique, - 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix dans la préparation et l'organisation de sa randonnée. La présentation de ce dossier technique doit permettre au jury de vérifier les savoir-faire et les connaissances correspondantes à la compétence 6. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 20 minutes
4.1.6 Epreuve 6: Mise en situation professionnelle		
Epreuve n° 6	L'épreuve consiste à préparer et guider une randonnée pédestre en sécurité pour un groupe identifié de 4 à 6 personnes sur un sentier balisé et reconnu. A l'issue de cette mise en situation le candidat débrieife avec le jury sur la sortie réalisée et échange, sous forme de questions/réponses, sur ses connaissances en secourisme, en matière d'orientation, sur la protection du patrimoine naturel et culturel calédonien, sa capacité à gérer une situation difficile, sur l'entretien, le balisage et la surveillance de sentiers.	Durée : 1h30

Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018

Cette mise en situation et cet entretien doivent permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 7, 8.

L'épreuve se déroule de la manière suivante :

- A partir d'un thème tiré au sort et d'un circuit connu et identifié, le candidat prépare son intervention et renseigne une fiche de progression qui lui servira de support lors de son intervention. (durée préparation 20 minutes),
- Après avoir vérifié le matériel et les équipements des personnes accompagnées il encadre lors d'une randonnée son groupe en respectant le thème tiré au sort. (durée de la randonnée entre 45 minutes),
- A l'issue de sa prestation, le candidat dispose de 10 minutes pour l'analyser en dehors de la présence du jury,
- Le candidat, présente au jury son analyse (5 minutes),
- Echanges avec le jury sur des aspects techniques spécifiques portant sur la compétence 8. (10 minutes).

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

4.1.7 Epreuve N° 7 : Entretien technique

Epreuve n° 7

Cet entretien technique permet au jury de vérifier la maîtrise du candidat en matière d'entretien, balisage et surveillance des sentiers correspondant à la compétence 9.

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

Durée :
10 minutes

4.1.8 Epreuve n°8: Entretien final

Epreuve n°8

Le jury final vérifie la compréhension et la vision globale nécessaires à l'exercice du métier.

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

Durée :
10 minutes

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 4h45

*Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.2. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D’UN PARCOURS DISCONTINU OU D’UNE VALIDATION PARTIELLE****4.2.1 Modalités d’évaluation concernant le CPU 1**

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle
Etude de cas	▪ C2 Promouvoir son activité et s’insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d’activité

4.2.1.1. Epreuve 1 Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L’épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s’exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d’hébergement et/ou de restauration et/ou d’activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s’assurant que ce dernier ait l’ensemble des informations nécessaires. L’épreuve se déroule de la manière suivante : - 10 minutes de préparation après tirage au sort d’un scénario composé de situations représentatives de l’emploi. - 15 minutes d’échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s’exprimant en français et en anglais. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 25minutes
-------------	---	----------------------

4.2.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	L’épreuve se déroule de la manière suivante : A partir d’un dossier, le candidat analyse le cas qu’il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix. Déroulement de l’épreuve : - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d’échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion du tourisme. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 35minutes
-------------	--	----------------------

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

*Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.2.2 Modalités d'évaluation concernant le CPU 2**

Modalité	Compétences évaluées
Etude de cas	▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Questionnaire technique	▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité

4.2.1.3. Epreuve 1 : Etudes de cas

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

4.2.1.4. Questionnaire technique

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

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

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***4.2.3 Modalités d'évaluation concernant le CPU 3**

Modalité	Compétences évaluées
Entretien technique	▪ C6 Préparer la randonnée
Mise en situation professionnelle et questions techniques	▪ C7 Guider en sécurité la randonnée ▪ C8 Maîtriser les éventuelles situations de tension ▪ C9 Baliser, entretenir et surveiller les parcours

4.2.1.5. Epreuve 1 : Entretien technique**Epreuve n° 1**

A partir d'un dossier fourni 15 jours avant la date de l'examen (10 pages hors annexes), le candidat décrit la préparation et la réalisation d'une randonnée de longue durée incluant une nuitée avec un bivouac pour 4 randonneurs minimum.

L'épreuve se déroule de la manière suivante :

- Le candidat présente pendant 10 minutes son dossier technique,
- 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix dans la préparation et l'organisation de sa randonnée.

La présentation de ce dossier technique doit permettre au jury de vérifier les savoir-faire et les connaissances correspondantes à la compétence 6.

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

Durée :
20 minutes

Epreuve 2 : Mise en situation professionnelle et entretien technique**Epreuve n° 2**

L'épreuve consiste à préparer et guider une randonnée pédestre en sécurité pour un groupe identifié de 4 à 6 personnes sur un sentier balisé et reconnu. A l'issue de cette mise en situation le candidat débriefe avec le jury sur la sortie réalisée et échange, sous forme de questions/réponses, sur ses connaissances en secourisme, en matière d'orientation, sur la protection du patrimoine naturel et culturel calédonien, sa capacité à gérer une situation difficile, sur l'entretien, le balisage et la surveillance de sentiers.

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

L'épreuve se déroule de la manière suivante :

- A partir d'un thème tiré au sort et d'un circuit connu et identifié, le candidat prépare son intervention et renseigne une fiche de progression qui lui servira de support lors de son intervention. (durée 20 minutes),
- Après avoir vérifié le matériel et les équipements des personnes accompagnées il encadre lors d'une randonnée son groupe en respectant le thème tiré au sort. (durée 45 minutes),
- A l'issue de sa prestation le candidat réalisera seul, une autoévaluation de son intervention. (durée 10 minutes),
- Enfin le candidat, fera avec le jury un débriefing de la randonnée et répondra à une série de questions concernant le CPU 3. (durée 30 minutes).

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

Durée : 1h45

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 3 : 2 heures et 05 minutes.

*Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018***4.3. MODALITES D’EVALUATION DES CANDIDATS VAE**

Avant l’inscription pour se présenter à l’examen final, le candidat fournit 3 semaines avant la date de l’examen :

- son dossier de validation (livret 2), en 3 exemplaires,
- Une copie du certificat de sauveteur secouriste du travail en cours de validité (SST),
- une attestation justifiant de la maîtrise de l’anglais au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues,
- une attestation du brevet informatique et internet adultes (B2i) ou du passeport de compétences informatiques européen (PCIE)

Le candidat passe les épreuves suivantes :

4.3.1 Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L’épreuve consiste à préparer et guider une randonnée pédestre en sécurité pour un groupe identifié de 4 à 6 personnes sur un sentier balisé et reconnu. A l’issue de cette mise en situation le candidat débriefe avec le jury sur la sortie réalisée et échange, sous forme de questions/réponses, sur ses connaissances en secourisme, en matière d’orientation, sur la protection du patrimoine naturel et culturel calédonien, sa capacité à gérer une situation difficile, sur l’entretien, le balisage et la surveillance de sentiers. Cette mise en situation et cet entretien doivent permettre au jury de vérifier l’intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 7, 8 et 9. L’épreuve se déroule de la manière suivante : - A partir d’un circuit tiré au sort et connu, le candidat prépare son intervention et renseigne une fiche de progression qui lui servira de support lors de son intervention. (durée préparation 20 minutes), - Après avoir vérifié le matériel et les équipements des personnes accompagnées il encadre lors d’une randonnée son groupe. (durée de la randonnée 45 minutes), - A l’issue de sa prestation le candidat réalisera seul, une autoévaluation de son intervention. (durée 10 minutes), - Enfin le candidat, fera avec le jury un débriefing de la randonnée et répondra à une série de questions concernant le CPU 3. (durée 30 minutes). La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée 1h45 minutes
--------------------	--	-----------------------

4.3.2 Epreuve 2 : Entretien technique

Epreuve n° 2	Entretien avec le jury sur la base de son livret 2. Le jury pose des questions au candidat sur à la fois des aspects des techniques du métier mais aussi sur la compréhension et la vision globale nécessaires à l’exercice du métier de guide de randonnée pédestre. La posture et la culture professionnelle du candidat sont également vérifiées au cours de cet entretien.	Durée 60 minutes
---------------------	--	---------------------

Durée totale d’examen par candidat pour l’ensemble des CPU : 02h45

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations							Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 Entretien technique	Épreuve 6 MSP	Épreuve 7 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
CPU 2	C3	- 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	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	C4	- Les demandes et/ou réclamations sont analysées de manière pertinente, - La réponse apportée est adaptée et satisfaisante, - Le traitement administratif des achats et/ou ventes est assuré en respectant le processus, - Les stocks permettent de couvrir l'activité prévue, - Les documents comptables sont clairement identifiés, - Les enregistrements comptables ont été correctement réalisés, - L'outil comptable est maîtrisé, - Des contrôles réguliers sont effectués sur le compte bancaire	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☐	☐

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations							Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Epreuve5 Entretien technique	Epreuve 6 MSP	Epreuve 7 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
	C7	- Les équipements de chaque randonneur sont contrôlés, - Les consignes de sécurité sont rappelées, - L'état de forme des pratiquants est régulièrement vérifié, - Les modifications de l'itinéraire et/ou les pauses proposées sont pertinentes, - Les informations données aux randonneurs sont exactes et compréhensibles, - La technique d'animation choisie est adaptée au public, - Les caractéristiques géographiques, météorologiques du moment sont prises en compte, - La satisfaction du public a été vérifiée	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒	☐
	C8	- Les signes avant-coureurs d'un dysfonctionnement ont été décelés, - L'analyse de l'état de la victime est pertinente, - Les gestes de premiers secours mis en œuvre sont conformes, - Les renseignements donnés lors de l'alerte sont précis et correspondent à la réalité, - Les décisions et solutions présent sont adaptées à la situation, - La sécurité du groupe est prise en considération, - Les procédures administratives consécutives à l'accident sont réalisées conformément aux attentes, - La situation conflictuelle est maîtrisée, - Les techniques de gestion de conflits sont connues et maîtrisées, - L'utilisation des instruments servant à s'orienter est maîtrisée	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒	☒

Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018

CPU	Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Voies de Formations							Voie VAE	
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Epreuve5 Entretien technique	Epreuve 6 MSP	Epreuve 7 Entretien technique	MSP	Livret 2 Entretien technique
	C9	- Le planning des actions de surveillance est régulier et répond aux attentes, - Le planning des entretiens est pertinent, - Les actions d'entretien proposées permettent de préserver les parcours, - Les entretiens réalisés respectent les règles de préservation de l'environnement, - Les données collectées sont transmises de manière précise aux services concernés, - Les autorités, services et partenaires sont connus et leurs actions sont clairement identifiées, - Le rôle et l'utilité de la mise en place d'un balisage sont connus et maîtrisés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☒

**Annexe 2 à l'arrêté n° 2018-2461/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie –
diplôme de guide de randonnée pédestre – GRP**

5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES

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

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

Les candidats devront être en possession le jour des épreuves :

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

5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de 2 professionnels exerçant dans le secteur de la randonnée pédestre et titulaires d'un diplôme dans les métiers de la randonnée pédestre et ayant au moins 3 années d'expérience dans la profession.

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

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

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCES ET DE CONFIDENTIALITES DES EPREUVES

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

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

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

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

- Une salle pouvant accueillir les candidats pour les épreuves écrites et orales avec des chaises et des tables en nombre suffisant,
- Une salle pouvant garantir la confidentialité des échanges, dédiée aux entretiens et à la délibération du jury,
- Des toilettes pouvant accueillir du public et des personnes à mobilité réduite,
- Un plateau technique dédié à la mise en situation professionnelle,
- Au minimum 3 circuits d'une durée de 45 minutes minimum avec quelques passages techniques (racines, pierriers, dévers, montés, descentes, passages étroits....) permettant la mise en œuvre de l'épreuve 6.

5.3.1 Locaux

Les centres d'examen ont l'obligation de fournir des locaux en conformité et répondant aux exigences du plateau technique.

Désignation et description des locaux	Observations
1 salle équipée de tables et de chaises pouvant accueillir 8 à 12 personnes	Locaux répondant aux normes ERP (sécurité et accessibilité) Rampes pour PMR...
1 salle équipée d'une table et de 4 chaises. Cette espace devra fournir un minimum de confort afin que les échanges puissent avoir lieu dans de bonnes conditions.	Salle dédié aux entretiens et à la délibération du jury.
Locaux avec hébergement, restauration et sanitaires	Permettant d'accueillir les candidats et le jury tout au long de la session d'examen.
Des sanitaires respectant les règles d'hygiène et accessible si nécessaire à des personnes à mobilité réduite	

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***5.3.2 Equipements**

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Machines et matériel	Ordinateur avec connexion internet, téléphone	
Outillage		
Equipements de Protection Individuelle (EPI)		
Matière d'œuvre	- Papier blanc, - Crayons, - Agrafeuse, - Post-it, - poubelle vide poches	
Documentation	Plan du site où se déroule les épreuves et notamment un plan où figure les sentiers qui seront utilisés pour les mises en situations de l'épreuve 5	

5.4. AMENAGEMENTS D'ÉPREUVE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'aménagement d'épreuves (conditions particulières d'installation, de temps et d'assistance) est subordonné à la production d'un certificat médical qui précise la nature des aménagements que nécessite le handicap du candidat.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

▪ VOIE FORMATION CONTINUE ET DISCONTINUE:

- **Pour les épreuves 1 à 7 :** Chaque compétence est jugée acquise si le candidat maîtrise au minimum les 2/3 des critères d'évaluation de chaque compétence.
- **L'entretien final :** est jugé acquis par le jury lorsque celui-ci décide que la posture du candidat et sa culture professionnelle sont conformes au seuil requis.

Lors de la délibération finale, le livret de formation est consultable par le jury final et le cas échéant celui-ci pourra s'appuyer sur ce document qui aura été mis à sa disposition au moment de l'entretien final.

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

▪ VOIE VAE :

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

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

Le diplôme de guide de randonnée pédestre est délivré au candidat ayant validé les 3 CPU constitutifs du diplôme.

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE****A****Activité type**

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

Allègement de formation

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

Attitude

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

Aptitude

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

C**Cadre Européen Commun de référence pour les Langues (CECRL)**

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

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***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...

Diplôme de guide de randonnée pédestre – Référentiel de certification – Version 2018

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.

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***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.

*Diplôme de guide de randonnée pédestre– Référentiel de certification – Version 2018***Savoir-faire technique**

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

Savoir-faire relationnel (savoir être)

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

Savoir-faire organisationnel (savoir être)

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

V

Validation des acquis de l'expérience

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

8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Christophe **JOLY**, DFPC, ingénieur de la certification professionnelle

PROFESSIONNELS

Employeurs

- Axelle **BATTIE**, gérante de « Tout Azimut »

Employeurs ou travailleurs indépendants

- Christelle- Lucie **BOCAHUT**, patentée ASP « Lucie Randonnées »
- Eugène **NECHERO**, ASP à Canala
- Loyola **ATE**, ASP à Canala
- Rodrigue **NEMBA**, ASP à Canala

EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Freddy **CHOUIN**, Province Nord, éducateur sportif à la direction des sports et des activités socio-éducatives
- Alexandre **WEMA**, Province Nord, chef de service adjoint à la direction des sports et des activités socio-éducatives

DIRECTION TECHNIQUE

- Hervé **ROBERT**, DJS NC, pôle formation-certification
-

Erratum à l'arrêté n° 2018-2163/GNC du 4 septembre 2018 relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie - diplôme d'exploitant de petite structure touristique – EPST. Annexe manquante

(publié au Journal officiel n° 9608 du 13 septembre 2018)

**Annexe 1 à l'arrêté n°2018-2163 /GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie –
diplôme d'exploitant de petite structure touristique – EPST**



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

AT 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
AT 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
AT 3 Assurer une prestation de restauration	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
AT 4 Assurer une prestation d'hébergement	C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état

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 509 463 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 (meubler, 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. COMPÉTENCE 1 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LA CLIENTÈLE

4.2.1. Description de la compétence

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

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

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

4.2.2. Savoirs faire

- Accueillir les clients par tous moyens de communications utilisés par sa structure en français et en anglais,
- Informer la clientèle des possibilités de 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. COMPETENCE 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. COMPÉTENCE 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 QUALITÉ

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

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique – Référentiel professionnel – Version 2018

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 cœur de Lito » à Lifou, (Province des Îles Loyauté),
- Annette **WEIJIEME**, exploitante de l'accueil en tribu « A la petite baie » à Lifou, (Province des Îles Loyauté),
- Eric **GAZE**, exploitant de l'accueil en tribu « Le tamanou beach » à Lifou, (Province des Îles Loyauté),
- Marc **WETE**, exploitant de l'accueil en tribu « Beauvoisin » à Ouvéa, (Province des Îles Loyauté),
- Rachelle **KAOUMA**, exploitante de l'accueil en tribu « chez Dydyce » à Ouvéa, (Province des Îles Loyauté),
- Jeanne **PASSIL**, exploitante de l'accueil en tribu « Hoceleny » à Lifou, (Province des Îles Loyauté),
- Bella **PATEL**, exploitante de l'accueil en tribu « Chez Bella » à Lifou, (Province des Îles Loyauté)

EXPERTS CONSULTÉS

- 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 Îles 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 Îles Loyauté

**Annexe 2 à l'arrêté n°2018-2163/GNC du 4 septembre 2018
relatif à la création d'une certification de la Nouvelle-Calédonie –
diplôme d'exploitant de petite structure touristique – EPST**



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE

D'EXPLOITANT DE PETITE STRUCTURE TOURISTIQUE

Niveau IV

VERSION : 2018

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

SOMMAIRE

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

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI-TYPE

1.1. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. REFERENCES DE LA CERTIFICATION

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

Code NSF : 334- Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode : 42627 gestion entreprise touristique

Niveau de Qualification : IV

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique – Référentiel de certification – Version 2018

2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES

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

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
CPU 1 Accueillir la clientèle et promouvoir son activité	C1 Accueillir et renseigner la clientèle C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion C3 Concevoir et développer une offre d'activité
CPU 2 Assurer la gestion administrative et financière de son 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
CPU 3 Assurer une prestation de restauration	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
CPU 4 Assurer une prestation d'hébergement	C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité C11 Maintenir les espaces communs et l'aménagement extérieur en bon état

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

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

3.1.1. Prérequis à satisfaire pour l'entrée en formation

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

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

3.1.2. Dispenses de formation

Sans objet

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

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

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

3.2.1. Accès suite à un parcours continu de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours continu de formation dans un organisme habilité par la Direction de la Formation Professionnelle Continue préparant à l'ensemble des épreuves.

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3. Accès par la VAE

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

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

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

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

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

3.2.4. Accès aux personnes en situation de handicap

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

3.2.5. Mesures transitoires

Sans objet

3.2.6. Equivalence de CPU

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

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

4. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS

4.1. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DE FORMATION

Les compétences attendues telles que définies dans le référentiel professionnel du diplôme sont évaluées au cours d'un examen comportant 7 épreuves permettant la validation des 4 CPU constitutifs du diplôme.

Modalité	Compétences évaluées
Mises en situation	▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle ▪ C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure ▪ C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène ▪ C8 Assurer un service de restauration ▪ C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration
Etudes de cas	▪ C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d'activité ▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité ▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité
Questionnaire technique	▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité ▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité
Entretien technique	▪ C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité ▪ C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état
Entretien final	

4.1.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L'épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s'exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d'hébergement et/ou de restauration et/ou d'activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s'assurant que ce dernier ait l'ensemble des informations nécessaires. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. L'épreuve se déroule de la manière suivante : - 10 minutes de préparation après tirage au sort d'un scénario composé de situations représentatives de l'emploi. - 15 minutes d'échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s'exprimant en français et en anglais. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 25minutes
-------------	--	----------------------

4.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	L'épreuve se déroule de la manière suivante : A partir d'un dossier, le candidat analyse le cas qu'il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix. Déroulement de l'épreuve : - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de	Durée : 35minutes
-------------	--	----------------------

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

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

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

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

4.1.3. Epreuve 3 : Etudes de cas

Epreuve n° 3

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

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

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

Durée :
1h15

4.1.4. Epreuve 4 : Questionnaire technique

Epreuve n° 4

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

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

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

Durée :
20 minutes

4.1.5. Epreuve 5 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n° 5

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

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

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

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

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

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

Durée :
1h30

4.1.6. Epreuve 6: Entretien technique

Epreuve n° 6	Lors de cet entretien technique, le jury pose une série de questions afin de vérifier les connaissances du candidat sur : - Sa maîtrise des différents protocoles de préparation et de nettoyage d'une chambre, - Ses connaissances concernant des différents types de produits d'entretien avec leur composition, - Sa prise en compte des exigences en matière d'entretien et de maintenance des locaux et des espaces verts. Cette épreuve doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des connaissances correspondantes aux compétences 10 et 11. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 30 minutes
--------------	--	-----------------------

4.1.7. Epreuve 7 : Entretien final

Epreuve n° 7	L'entretien final est une épreuve orale permettant au jury de s'assurer que le candidat possède : - La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice, - La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et du cadre institutionnel du secteur touristique de la Nouvelle-Calédonie.	Durée : 15 minutes
--------------	---	-----------------------

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

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

4.2.1. Modalités d'évaluation concernant le CPU 1

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	▪ C1 Accueillir et renseigner la clientèle
Etude de cas	▪ C2 Promouvoir son activité et s'insérer dans les réseaux de promotion ▪ C3 Concevoir et développer une offre d'activité

4.2.1.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

Epreuve n°1	L'épreuve consiste à accueillir en face à face et/ ou à distance des personnes s'exprimant en français et en anglais à la recherche de renseignements concernant les conditions d'hébergement et/ou de restauration et/ou d'activité de découvertes. Le candidat doit renseigner le client en s'assurant que ce dernier ait l'ensemble des informations nécessaires. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. L'épreuve se déroule de la manière suivante : - 10 minutes de préparation après tirage au sort d'un scénario composé de situations représentatives de l'emploi. - 15 minutes d'échanges avec un ou plusieurs visiteurs où le candidat accueille, informe et oriente les personnes en fonction de leurs demandes en français et en anglais. Les membres du jury joueront le rôle de visiteurs s'exprimant en français et en anglais. Cette mise en situation doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants à la compétence 1. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 25minutes
-------------	--	----------------------

4.2.1.2. Epreuve 2 : Etude de cas

Epreuve n°2	L'épreuve se déroule de la manière suivante : A partir d'un dossier, le candidat analyse le cas qu'il lui est soumis et propose une ou plusieurs réponses en justifiant son (ses) choix. Déroulement de l'épreuve : - 15 minutes de préparation, - 10 minutes de présentation orale, - 10 minutes d'échanges avec le jury où le candidat justifie ses choix afin de promouvoir sa structure ou son activité. Il fera référence aux différents outils de communication à sa disposition ainsi que les principaux acteurs chargés de la promotion du tourisme. Cette étude de cas doit permettre au jury de vérifier l'intégralité des savoirs et connaissances correspondants aux compétences 2 et 3. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 35minutes
-------------	--	----------------------

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

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

4.2.2. Modalités d'évaluation concernant le CPU 2

Modalité	Compétences évaluées
Etude de cas	▪ C4 Réaliser les démarches administratives et comptables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
Questionnaire technique	▪ C5 Assurer la pérennité et le développement de son activité

4.2.2.1. Epreuve 1 : Etudes de cas

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

4.2.2.2. Epreuve 2 : Questionnaire technique

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

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

4.2.3. Modalités d'évaluation concernant le CPU 3

Modalité	Compétences évaluées
Mise en situation professionnelle	▪ C6 Proposer une offre de restauration correspondant aux capacités de la structure ▪ C7 Réaliser des préparations culinaires en respectant les règles d'hygiène ▪ C8 Assurer un service de restauration ▪ C9 Organiser, préparer et entretenir l'espace de restauration

4.2.3.1. Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle

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

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

4.2.4. Modalités d'évaluation concernant le CPU 4

Modalité	Compétences évaluées
Entretien technique	▪ C10 Proposer une offre d'hébergement de qualité ▪ C11 Maintenir les lieux d'hébergement, les parties communes et les aménagements extérieurs en bon état

4.2.4.1. Epreuve 1: Entretien technique

Epreuve n° 1	Lors de cet entretien technique, le jury pose une série de questions afin de vérifier les connaissances du candidat sur : - Sa maîtrise des différents protocoles de préparation et de nettoyage d'une chambre, - Ses connaissances concernant des différents types de produits d'entretien avec leur composition, - Sa prise en compte des exigences en matière d'entretien et de maintenance des locaux et des espaces verts. Cette épreuve doit permettre au jury de vérifier l'intégralité de connaissances correspondantes aux compétences 10 et 11. La présence des membres du jury est indispensable tout au long de cette épreuve.	Durée : 30 minutes
--------------	---	-----------------------

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

4.3. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS VAE

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

Le candidat passe les épreuves suivantes :

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

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

Durée totale d'examen par candidat: 60 minutes.

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

4.4. SYNTHÈSE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	
CPU 1	C1	- 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	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒
		- Les outils de communication choisis sont pertinents, - Les informations contenues dans le document sont exactes et précises, - Le contenu du message est en adéquation avec l'activité proposée, - Les organismes publics et privés de promotion du tourisme en Nouvelle-Calédonie et leurs conditions d'intervention sont identifiés et connus, - Les outils de veille de son activité sont pertinents	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☒
		- 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	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☒
CPU 2	C4	- Les demandes et/ou réclamations sont analysées de manière pertinente, - La réponse apportée est adaptée et satisfaisante, - Le traitement administratif des achats et/ou ventes est assuré en respectant le processus, - Les stocks permettent de couvrir l'activité prévue, - Les documents comptables sont clairement identifiés, - Les enregistrements comptables ont été correctement réalisés, - L'outil comptable est maîtrisé, - Des contrôles réguliers sont effectués sur le compte bancaire	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	
CPU 3	C5	- L'état des équipements est régulièrement vérifié, - L'entretien des locaux, équipements et matériels est régulièrement effectué, - Les équipements et matériels répondent aux normes en vigueur en termes de sécurité, - Les réparations sont planifiées et effectuées en interne ou en externe en conformité avec les normes de sécurité et dans des délais satisfaisants, - Le plan d'investissement élaboré est pertinent, - Un questionnaire qualité est élaboré, distribué à la clientèle et exploité, - Les remarques et propositions d'amélioration résultant de l'analyse du questionnaire ont été prises en compte	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☒
	C6	- L'offre de restauration est adaptée à la structure, - L'offre de restauration est affichée et diffusée, - Les attentes de la clientèle sont prises en compte dans l'offre proposée, - Les commandes sont passées en fonction des réservations et de sa capacité de stockage, - Les produits locaux sont privilégiés dans l'offre de restauration, - Le processus d'approvisionnement en denrées alimentaires est maîtrisé, - L'offre de restauration de substitution est pertinente, - Les denrées alimentaires sont sélectionnées en fonction de critères qualitatifs	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒
	C7	- Les règles d'hygiène liées à la préparation des plats sont connues et respectées, - Les préparations proposées correspondent à l'offre affichée (carte), - Les techniques de préparation et /ou de cuisson sont maîtrisées, - Les produits locaux sont favorisés et mis en valeur, - Les assemblages réalisés sont de qualité et conformes aux recommandations, - Le matériel et les ustensiles utilisés sont adaptés à la préparation	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒
	C8	- 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 débarrassement des tables et du buffet s'effectue dans les règles	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique – Référentiel de certification – Version 2018

CPU	Compétence professionnelle	Critères d'évaluation	Voie Formations						VAE
			Épreuve 1 MSP	Épreuve 2 Etude de cas	Épreuve 3 Etude de cas	Épreuve 4 Questionnaire technique	Épreuve 5 MSP	Épreuve 6 Entretien technique	
CPU 4	C9	- 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	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☒
	C10	- 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	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒
	C11	- 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	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES

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

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

Les candidats devront être en possession le jour des épreuves :

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

5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de 2 professionnels exerçant dans une structure d'hébergement ou de restauration touristique et ayant 5 ans d'expérience dans l'exercice de ce métier.

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

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

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCE ET DE CONFIDENTIALITE DES EPREUVES

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

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

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

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

5.3.1. Locaux

Désignation et description des locaux	Observations
1 salle équipée de tables et de chaises pouvant accueillir 12 à 15 personnes.	Locaux répondant aux normes ERP (sécurité et accessibilité) Rampes pour PMR...
1 ou plusieurs espaces polyvalents.	Locaux pouvant accueillir des activités liées à l'accueil de clients et à la promotion de l'activité.
1 cuisine collective équipée comportant au minimum 3 postes de travail et comprenant : - Une zone de stockage pour les produits de jour avec armoire positive et armoire négative, - Une zone légumerie affectée aux préparations préliminaires des produits, - Une zone de préparation attribuée aux diverses opérations avant cuisson, - Une zone chaude réservée aux cuissons des productions culinaires, - Une zone réservée au lavage de la batterie de cuisine.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La superficie de la cuisine, l'ergonomie des postes et la distance entre les différents postes de travail doivent permettre à chaque candidat de travailler aisément.
1 salle de restauration contiguë à la cuisine.	Salle pouvant accueillir à minima 3 tables de 4 personnes

Diplôme d'exploitant de petite structure touristique– Référentiel de certification – Version 2018

5.3.2. Équipements

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Matériels	Ordinateur avec connexion internet, téléphone.	
Postes de travail	3 plans de travail.	1 toque ou charlotte, 1 veste ou tablier de cuisine
Machines	- 1 armoire réfrigérée négative, - 1 armoire réfrigérée positive, - 2 balances, - 1 batteur mélangeur et ses accessoires, - 1 cellule de refroidissement, - 1 espace de stockage réfrigéré, - 2 fours multifonction, - 1 fourneau composé de 2 feux vifs, 1 plaque coup de feu et 1 four à chaleur statique, - 2 mixers.	
Outillage	- Bacs gastronomes, - 1 batterie de cuisine, - 1 mallette à couteau, - 1 planche à découper, - 1 chinois, passoirs, - Louches, pochons, - Ecumoirs, vide-pomme, - Poches à jeter, douilles cannelées, - Rouleaux à pâtisserie, fouet à blancs, - Emporte-pièce, - Tamis, - 1 plaque grill, - 2 plaques à débarrasser, - 1 sauteuse ou faitout, - 1 série de casseroles, - 1 plaque à rôti.	
Équipements de Protection Individuelle (EPI)	- Boîte à pharmacie de premiers secours, - Boîte de gants alimentaires jetables, - Paire de gants anti coupures - Paire de gants isolants.	Paire de chaussures de sécurité
Matière d'œuvre	- Papier blanc, - Crayons, - Agrafeuse, - Post-it, - poubelle vide poches, - Ensemble des matières premières nécessaires à la réalisation de la préparation culinaire.	
Documentation		

5.4. AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'aménagement d'épreuves (conditions particulières d'installation, de temps et d'assistance) est subordonné à la production d'un certificat médical qui précise la nature des aménagements que nécessite le handicap du candidat.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

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

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

- VOIE VAE :

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

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

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

7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

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

Allègement de formation

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

Attitude

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

Aptitude

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

C

Cadre Européen Commun de référence pour les Langues (CECRL)

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

Certificat

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

Certificat professionnel unitaire (CPU)

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

Certification professionnelle

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

Compétence professionnelle

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

Connaissance

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

Critère de performance

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

Compétence transversale

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

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

D

Diplôme

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

E

Emploi type

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

Epreuve

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

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

Equivalence de CPU

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

Evaluation

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

F

Formacode®

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

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

J

Jury

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

N

Niveau de formation

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

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

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

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

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

P

Plateau technique

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

Q

Questionnaire à choix multiple (QCM)

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

R

Référentiel de certification (RC)

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

Il décrit notamment :

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

Référentiel Professionnel (RP)

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

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

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

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

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

S

Savoir (voir connaissance)

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

Savoir-faire

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

Savoir-faire technique

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

Savoir-faire relationnel (savoir être)

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

Savoir-faire organisationnel (savoir être)

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

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

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

8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

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

PROFESSIONNELS

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

EXPERTS CONSULTÉS

- 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 Îles 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 **NYIPIE**, assistante de direction au GIE Destination Îles Loyauté
-

PROVINCES

PROVINCE SUD

DÉLIBÉRATIONS

Délibération n° 824-2018/BAPS/DJA du 23 octobre 2018 habilitant le président de l'assemblée de la province Sud à défendre les intérêts de la province Sud devant les juridictions administratives et à ester en justice

Le bureau de l'assemblée de la province Sud,

Délibérant conformément à la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code pénal ;

Vu la délibération n° 14-99/APS du 20 juillet 1999 donnant délégation en matière contentieuse ;

Vu la requête de Mme Elisabeth Costantini enregistrée au greffe de la cour administrative d'appel de Paris le 27 juin 2018 sous le numéro 18PA02180 ;

Vu le rapport n° 23495-2018/1-ACTS/DJA du 27 septembre 2018,

A adopté en sa séance publique du 23 octobre 2018 les dispositions dont la teneur suit :

Article 1^{er} : Le président de l'assemblée de la province Sud est habilité, au nom de la province Sud, à défendre les intérêts de la province Sud devant la cour administrative d'appel de Paris dans l'affaire n° 18PA02180, Mme Elisabeth Costantini c/ province Sud.

Article 2 : La présente délibération sera transmise à M. le commissaire délégué de la République et publiée au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

Le président,
PHILIPPE MICHEL

La première vice-présidente,
MARTINE LAGNEAU

Le troisième vice-président,
DOMINIQUE MOLE

ARRÊTÉS ET DÉCISIONS**Arrêté n° 3288-2018/ARR/DRH/AW du 6 septembre 2018 portant nomination de M. Laurent Desvals - ingénieur 3^e grade relevant du statut particulier des personnels techniques de la Nouvelle-Calédonie - en qualité de directeur du développement rural de la province Sud**

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 15-2006/APS du 30 mars 2006 fixant l'organisation et les attributions de la direction du développement rural de la province Sud ;

Vu la délibération n° 234 du 13 décembre 2006 portant dispositions particulières à certains emplois administratifs de direction des collectivités et établissements publics de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 76-2008 du 6 novembre 2008 prévoyant les modalités d'application du régime indemnitaire au profit des personnels d'encadrement et assimilés de la province Sud ;

Vu la délibération modifiée n° 21-2012/APS du 31 juillet 2012 portant organisation et fonctionnement du secrétariat général et de l'administration de la province Sud ;

Vu l'arrêté modifié n° 617-2006/PS du 6 juillet 2006 relatif à l'organisation des services de la direction du développement rural de la province Sud ;

Vu l'arrêté modifié n° 6046-14035/DRH du 15 janvier 2009 fixant la liste des directions et services de la province Sud bénéficiaires de régimes indemnitaires ;

Vu l'avis de vacance de poste n° 3134-18-0421/SSR du 16 mars 2018 ;

Vu la lettre n° 17660-2018/1-ISP/DRH du 10 juillet 2018, adressée à M. le Président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

A r r ê t e :

Article 1^{er} : A compter du 1^{er} septembre 2018, M. Laurent Desvals – ingénieur 3^e grade, 7^e échelon, relevant du statut particulier des personnels techniques de la Nouvelle-Calédonie (IB : 1015 - INM : 821) est détaché sur un emploi de directeur des services de la province Sud et nommé aux fonctions de directeur du développement rural de la province Sud.

A compter de cette même date, l'intéressé est classé dans la grille D au 17^e échelon (IB : 1015 - INM : 821) des emplois de direction en conservant une ancienneté de 2 ans au titre de son emploi précédent.

A compter de cette même date, l'intéressé bénéficie d'un avancement automatique au 18^e échelon de la grille D (HEA I INM : 881) des emplois de direction après épuisement de son ancienneté.

Article 2 : M. Desvals bénéficie de la rémunération correspondant à l'échelon sur lequel il est classé.

Article 3 : Conformément aux dispositions de l'article 9 de la délibération n° 234 du 13 décembre 2006, M. Desvals perçoit le traitement afférent à son grade lorsque l'indice brut correspondant deviendra supérieur au traitement afférent à l'indice brut terminal de l'emploi fonctionnel occupé.

Article 4 : Les cotisations pour pension de retraite sont versées sur la base de l'indice de grade détenu dans le corps d'origine de l'intéressé.

Article 5 : A compter de cette même date, l'intéressé

perçoit :

- une indemnité mensuelle, prévue pour les directeurs, égale à 1/12^e de la valeur de 88 points d'indice nouveau majoré de la grille locale des traitements convertie en monnaie locale et affectée du coefficient de majoration applicable aux fonctionnaires territoriaux ;

continue de percevoir :

- une prime mensuelle de technicité égale à 1/12^e de la valeur de 38 points d'indice nouveau majoré de la grille locale des traitements convertie en monnaie locale et affectée du coefficient de majoration applicable aux fonctionnaires territoriaux ;
- une prime spéciale mensuelle égale à 1/12^e de la valeur de 27 points d'indice nouveau majoré de la grille locale des traitements convertie en monnaie locale et affectée du coefficient de majoration applicable aux fonctionnaires territoriaux ;

cesse de percevoir :

- une indemnité mensuelle, prévue pour les directeurs adjoints, égale à 1/12^e de la valeur de 68 points d'indice nouveau majoré de la grille locale des traitements convertie en monnaie locale et affectée du coefficient de majoration applicable aux fonctionnaires territoriaux.

Article 6 : Ce détachement est accordé pour une durée de 5 ans.

Article 7 : A compter du 1^{er} septembre 2018, l'arrêté n° 3090-2015/ARR/DRH du 1^{er} décembre 2015 relatif au détachement sur un emploi de directeur adjoint de M. Laurent Desvals – ingénieur 3^e grade relevant du statut particulier des personnels techniques – à la direction du développement rural de la province Sud, est abrogé.

Article 8 : La dépense est imputable au chapitre 939, article 90, compte 6411 (personnel titulaire ou stagiaire de la fonction publique).

Article 9 : Le présent arrêté sera notifié à l'intéressé, transmis à M. le commissaire délégué de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

Le président,
PHILIPPE MICHEL

Arrêté n° 3941-2018/ARR/DEPS du 12 octobre 2018 réglementant temporairement, hors agglomération, la circulation au droit des travaux de protection des sorties en aval des ouvrages d'assainissement, confiés à la société Terrassement Express, dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n° 5 (RP5), au PR23+600 côté gauche, commune de Sarraméa

Le président de l'assemblée de la province Sud,
Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code de la route de Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 1513-2017/GNC du 4 juillet 2017 relatif à la signalisation routière en Nouvelle Calédonie ;

Vu la délibération n° 55-89/APS du 13 décembre 1989 portant règlement général sur la conservation des routes de la province Sud ;

Vu l'arrêté n° 1774-2018/ARR/DJA du 5 juin 2018 portant délégation de signature au secrétaire général, aux secrétaires généraux adjoints, chefs de service et chefs de service adjoints de la province Sud ;

Considérant qu'il importe de définir les prescriptions en matière de circulation applicables à tous travaux sur la voie publique afin d'assurer le bon déroulement du chantier et de préserver la sécurité des usagers sur les routes provinciales,

Arrête :

Article 1^{er} : Objet

Le présent arrêté a pour objet de fixer les conditions de circulation sur la zone concernée par les travaux de protection des sorties en aval des ouvrages d'assainissement, dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n° 5 (RP5), au PR23+600 côté gauche, commune de Sarraméa, confiés à la société Terrassement Express (ci-après dénommée le permissionnaire).

Le présent arrêté est valable à compter de la date de notification jusqu'à la fin des travaux.

La durée des travaux est estimée à une (1) semaine.

Article 2 : Informations préalables

Avant d'entreprendre les travaux, le permissionnaire se met en rapport avec le chef de la subdivision Nord de la direction de l'équipement afin de procéder à la réception de la signalisation provisoire.

Article 3 : Circulation – mesures de police

La circulation se fait selon les prescriptions suivantes :

- la vitesse est limitée à 70 km/h au droit de la zone des travaux ;

Le retour à la circulation normale se fait sans préavis dès la fin des travaux.

Article 4 : Signalisation de chantier

Le permissionnaire :

- a) soumet à l'avis préalable de la subdivision provinciale nord de l'équipement, les plans de signalisation avant tout démarrage de travaux,

- b) s'assure que les véhicules, les engins et le personnel naviguant sur le chantier bénéficient d'un équipement conforme à la 8^e partie de l'arrêté n° 2017-1513/GNC du 4 juillet 2017 relatif à la signalisation routière en Nouvelle-Calédonie,

- c) s'assure que la signalisation temporaire de chantier est conforme à la réglementation en vigueur, notamment aux dispositions de l'arrêté n° 2017-1513/GNC du 4 juillet 2017 susvisé, ainsi qu'aux manuels du chef de chantier du SETRA dans leurs dernières versions,

- d) met en place la signalisation temporaire de chantier adaptée aux perturbations et/ou restrictions de capacité de circulation, en application de l'article 3 précité,

- e) s'assure que les dangers particuliers engendrés par la réalisation des travaux sont correctement balisés et signalés, jusqu'à leur disparition,

- f) a pour obligation d'entretenir la signalisation pendant toute la durée des travaux de jour comme de nuit,

- g) s'assure que pendant les périodes d'inactivité des chantiers, la signalisation temporaire est déposée ou masquée quand les motifs ayant conduit à l'implanter auront disparu (présence de personnel, d'engins ou d'obstacles),

- h) met en place les panneaux de gamme normale,

- i) est responsable des conséquences pouvant résulter d'un défaut ou d'une insuffisance de cette signalisation,

- j) est informé qu'en cas de défaillance, la subdivision nord de la direction de l'équipement de la province Sud peut faire procéder à l'arrêt du chantier.

Le balisage à l'aide de fûts ou de murs béton est strictement interdit.

Article 5 : Signalisation existante

Dans le cas où la signalisation permanente existante est différente ou porte une inscription contraire à la signalisation de chantier, celle-ci est temporairement masquée dans les zones de travaux, afin qu'une cohérence vis-à-vis des usagers soit conservée.

Les équipements routiers sont rendus en l'état.

Article 6 : La province Sud n'est pas responsable des dommages qui pourraient être causés aux ouvrages pour quelque cause que ce soit, ni des dégâts qui pourraient être occasionnés aux tiers.

Article 7 : Sanctions

Toute infraction aux dispositions du présent arrêté est constatée et poursuivie conformément aux lois et règlements en vigueur.

Article 8 : Le présent arrêté est transmis à M. le commissaire délégué de la République pour la province Sud, au maire de la commune de Sarraméa, notifié à l'entreprise Terrassement Express et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

Pour le président de l'assemblée
de la province Sud et par délégation :
Le chef de la subdivision Nord,
CHARLOTTE ERRE

Arrêté n° 4023-2018/ARR/DEPS du 18 octobre 2018 réglementant temporairement, hors agglomération, la circulation au droit des travaux d'inspection de la structure métallique du pont « Jeanne et Marie » confiés à la société Corrosion Control System, dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n° 4 (RP4), au PR22+690 ; col de Nassirah, commune de Thio

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code de la route de Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 1513-2017/GNC du 4 juillet 2017 relatif à la signalisation routière en Nouvelle Calédonie ;

Vu la délibération n° 55-89/APS du 13 décembre 1989 portant règlement général sur la conservation des routes de la province Sud ;

Vu l'arrêté n° 595-2015/ARR/DJA du 23 mars 2015 portant délégation de signature au secrétaire général, aux secrétaires généraux adjoints, chefs de service et chefs de service adjoints de la province Sud ;

Vu la demande présentée le 8 octobre 2018 par la société Corrosion Control System ;

Considérant qu'il importe de définir les prescriptions en matière de circulation applicables à tous travaux sur la voie publique afin d'assurer le bon déroulement du chantier et de préserver la sécurité des usagers sur les routes provinciales,

Arrête :

Article 1^{er} : Objet

Le présent arrêté a pour objet de fixer les conditions de circulation sur la zone concernée par les travaux d'inspection de la structure métallique du pont « Jeanne et Marie », dans l'emprise du domaine public de la Route Provinciale n°4 (RP4) au PR22+690, col de Nassirah, commune de Thio, confiés à la société Corrosion Control System (ci-après dénommée le permissionnaire.)

Le présent arrêté est valable à compter de sa notification jusqu'à la fin des travaux.

Article 2 : Informations préalables

Avant d'entreprendre les travaux, le permissionnaire se met en rapport avec le chef de la subdivision Nord de la direction de l'équipement afin de procéder à la réception de la signalisation provisoire.

Article 3 : Circulation – mesures de police

La circulation se fait selon les prescriptions suivantes :

- la vitesse est limitée à 70 km/h au droit de la zone des travaux ;

Le retour à la circulation normale se fait sans préavis dès la fin des travaux.

Article 4 : Signalisation de chantier

Le permissionnaire :

- a) soumet à l'avis préalable de la subdivision provinciale nord de l'équipement, les plans de signalisation avant tout démarrage de travaux,

- b) s'assure que les véhicules, les engins et le personnel naviguant sur le chantier bénéficient d'un équipement conforme à la 8^e partie de l'arrêté n° 2017-1513/GNC du 4 juillet 2017 relatif à la signalisation routière en Nouvelle-Calédonie,

- c) s'assure que la signalisation temporaire de chantier est conforme à la réglementation en vigueur, notamment aux dispositions de l'arrêté n° 2010-837/GNC du 9 février 2010 modifié susvisé, ainsi qu'aux manuels du chef de chantier du SETRA dans leurs dernières versions,

- d) met en place la signalisation temporaire de chantier adaptée aux perturbations et/ou restrictions de capacité de circulation, en application de l'article 3 précité,

- e) s'assure que les dangers particuliers engendrés par la réalisation des travaux sont correctement balisés et signalés, jusqu'à leur disparition,

- f) a pour obligation d'entretenir la signalisation pendant toute la durée des travaux de jour comme de nuit,

- g) s'assure que pendant les périodes d'inactivité des chantiers, la signalisation temporaire est déposée ou masquée quand les motifs ayant conduit à l'implanter auront disparu (présence de personnel, d'engins ou d'obstacles),

- h) met en place les panneaux de gamme normale,

- i) est responsable des conséquences pouvant résulter d'un défaut ou d'une insuffisance de cette signalisation,

- j) est informé qu'en cas de défaillance, la subdivision Nord de la direction de l'équipement de la province Sud peut faire procéder à l'arrêt du chantier.

Le balisage à l'aide de fûts ou de murs béton est strictement interdit.

Article 5 : Signalisation existante

Dans le cas où la signalisation permanente existante est différente ou porte une inscription contraire à la signalisation de chantier, celle-ci est temporairement masquée dans les zones de travaux, afin qu'une cohérence vis-à-vis des usagers soit conservée.

Les équipements routiers sont rendus en l'état.

Article 6 : La province Sud n'est pas responsable des dommages qui pourraient être causés aux ouvrages pour quelque cause que ce soit, ni des dégâts qui pourraient être occasionnés aux tiers.

Article 7 : Sanctions

Toute infraction aux dispositions du présent arrêté est constatée et poursuivie conformément aux lois et règlements en vigueur.

Article 8 : Le présent arrêté sera transmis à monsieur le commissaire délégué de la République pour la province Sud, au maire de la commune de Thio, notifié à la société Corrosion Control System et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

Pour le président de l'assemblée
de la province Sud et par délégation :
Le chef de la subdivision Nord,
CHARLOTTE ERRE

Arrêté n° 3956-2018/ARR/DJA du 17 octobre 2018 modifiant l'arrêté modifié n° 1686-2014/ARR/DJA du 18 juin 2014 portant désignation des représentants du président de l'assemblée de la province Sud au sein des organismes extérieurs

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté modifié n° 1686-2014/ARR/DJA du 18 juin 2014 portant désignation des représentants du président de l'assemblée de la province Sud au sein des organismes extérieurs ;

Vu la délibération n° 71/CP du 21 octobre 2011 portant création du fonds de garantie pour le développement des terres coutumières ;

Vu le rapport n° 30511-2018/2-ACTS du 15 octobre 2018,

Arrête :

Article 1^{er} : Après article 8 de l'arrêté modifié du 18 juin 2014 susvisé, il est inséré un article 8-1 rédigé comme suit :

« **Article 8-1** : *Au comité de gestion du fonds de garantie pour le développement des terres coutumières (FGTC), est désignée Mme Marie Benzaglou.* ».

Article 2 : Le présent arrêté sera transmis à M. le commissaire délégué de la République, publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie et notifié à l'intéressée.

Le président,
PHILLIPE MICHEL

Arrêté n° 3998-2018/ARR/DIMENC du 17 octobre 2018 portant ouverture d'enquête publique relative à l'exploitation d'une centrale d'enrobage à chaud par l'entreprise Menaouer située, lot 881 pie - section Moindou pâturage, commune de Moindou

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code de l'environnement de la province Sud ;

Vu la demande déposée le 17 août 2016 et complétée le 7 août 2018 par l'entreprise Menaouer ;

Considérant que l'inspection des installations classées pour la protection de l'environnement juge le dossier d'autorisation d'exploiter recevable en date du 2 octobre 2018 ;

Sur proposition de l'inspection des installations classées,

Arrête :

Article 1^{er} : Est ouverte sur la commune de Moindou une enquête publique relative à l'exploitation, par l'entreprise Menaouer, d'une centrale d'enrobage à chaud, située lot 881 pie - section Moindou pâturage, commune de Moindou.

Article 2 : L'enquête publique, dont la durée est fixée à quinze jours ouvrés, est ouverte à compter du mardi 13 novembre 2018 et clôturée le lundi 3 décembre 2018 à 11 heures.

Article 3 : Mme Catherine Champoussin est nommée commissaire-enquêteur.

Le commissaire-enquêteur assurera des permanences à l'annexe de la mairie de Moindou aux dates et aux heures suivantes :

Dates	Heures
Le mardi 13 novembre 2018	9 heures à 11 heures
Le vendredi 16 novembre 2018	9 heures à 11 heures
Le mercredi 21 novembre 2018	9 heures à 11 heures
Le lundi 26 novembre 2018	9 heures à 11 heures
Le vendredi 30 novembre 2018	12 heures 30 à 14 heures 30
Le lundi 3 décembre 2018	9 heures à 11 heures

Pour toute information pendant la durée de l'enquête, le commissaire enquêteur pourra être contacté par téléphone (n° : 77 93 23).

Article 4 : Pour la durée de l'enquête, le public peut prendre connaissance du dossier de demande d'autorisation d'exploiter, les jours ouvrables à l'exception du samedi :

- à la mairie de Moindou (téléphone : 44 33 35) – Route territoriale 1, de 7 heures 30 à 15 heures ;

- au service de l'industrie – direction de l'industrie, des mines et de l'énergie (téléphone : 27 02 96) – 1 ter rue Unger, Vallée du tir – Nouméa, de 8 heures à 11 heures 30 et de 12 heures 30 à 16 heures ;

- sur le site internet de la province sud à l'adresse suivante : <https://province-sud.nc>.

Il peut déposer ses observations écrites sur un registre ouvert à cet effet à l'annexe de la mairie de Moindou ou par lettre simple ou recommandée adressée au commissaire enquêteur, à la direction de l'industrie, des mines et de l'énergie de Nouvelle-Calédonie – service de l'industrie – BP M2 – 98849 NOUMEA CEDEX.

Article 5 : Lorsque le délai fixé à l'article 2 ci-dessus est expiré, le commissaire enquêteur procède à la clôture du registre d'enquête.

Article 6 : Les frais de publicités auxquels la demande d'autorisation donne lieu : publication, radiodiffusion, affichages, etc... sont supportés par le demandeur.

Article 7 : Le délai de recours devant le tribunal administratif de Nouvelle-Calédonie contre le présent arrêté est de deux mois à compter de la publication de ce dernier.

Article 8 : Le présent arrêté sera transmis à M. le commissaire délégué de la République et notifié à l'intéressée.

*Le directeur adjoint de l'industrie, des mines
et de l'énergie de Nouvelle-Calédonie,
JEAN-SÉBASTIEN BAILLE*

**Arrêté n° 3814-2018/ARR/DIMENC du 24 octobre 2018
prolongeant le délai d'instruction de la demande
d'autorisation de travaux de recherches dans la région
de N'Goye, par la Société Minière du Sud Pacifique
(SMSP), commune de Yaté**

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code minier de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la demande en date du 6 octobre 2017, complétée le 10 juillet 2018 et considérée comme recevable le 31 août 2018, par laquelle la Société Minière du sud Pacifique (SMSP) sollicite l'autorisation de procéder à une campagne de travaux de recherches par voie hélicoptérée sur la concession « CARO Réduite », qu'elle détient régulièrement dans la région de N'Goye, sur la commune de Yaté ;

Vu le rapport n° 29692-2018/1-ACTS du 3 octobre 2018 ;

Le pétitionnaire entendu ;

Considérant le report de la commission minière communale de Yaté initialement prévue le 20 septembre 2018, et de ce fait, reprogrammée au 2 octobre 2018 tel que prévu par l'article Lp.112-18 du code minier ;

Considérant l'avis de la commission minière communale de Yaté du 2 octobre 2018 ;

Considérant, qu'il est par conséquent, impossible de statuer dans le délai d'un mois prévu par l'article R.142-10-25 du code minier ;

Sur proposition de l'inspection des mines (direction de l'industrie, des mines et de l'énergie de la Nouvelle-Calédonie),

Arrête :

Article 1^{er} : Le délai d'instruction de la demande d'autorisation de travaux de recherches par voie hélicoptérée sur la concession « CARO Réduite », par la Société Minière du Sud Pacifique (SMSP), est prolongé de trois mois, à compter du 31 octobre 2018.

Article 2 : L'explorateur est informé que cet acte peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Nouméa dans un délai de deux mois à compter de sa date de notification.

Article 3 : Le présent arrêté est transmis à M. le commissaire délégué de la République, notifié à l'intéressée et publié au *Journal officiel* de Nouvelle-Calédonie.

*Le président,
PHILLIPE MICHEL*

**Arrêté n° 3815-2018/ARR/DIMENC du 24 octobre 2018
prolongeant le délai d'instruction de la demande
d'autorisation de travaux de recherches sur le massif de
Ouinné et Kouakoué, par la Société des Mines de la
Tontouta (SMT), commune de Yaté**

Le président de l'assemblée de la province Sud,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code minier de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la demande en date 21 février 2018, complétée le 4 mai 2018 et considérée comme recevable le 31 août 2018, par laquelle la Société des Mines de la Tontouta (SMT) sollicite l'autorisation de procéder à une campagne de travaux de recherches par voie hélicoptérée sur les concessions « MICHEL 14 », « MICHEL 89 », « MICHEL 97 », « MICHEL 103 », « TROIS COPAINS », qu'elle détient régulièrement sur le massif de Ouinné et Kouakoué, sur la commune de Yaté ;

Vu le rapport n° 29693-2018/1-ACTS du 3 octobre 2018 ;

Le pétitionnaire entendu ;

Considérant la demande d'autorisation de défrichement liée à la campagne de sondages en date du 21 février 2018 en cours d'instruction ;

Considérant la proposition d'un arrêté unique autorisant la réalisation des sondages et le défrichement associé ;

Considérant le report de la commission minière communale de Yaté initialement prévue le 20 septembre 2018, et de ce fait, reprogrammée au 2 octobre 2018 tel que prévu par l'article Lp.112-18 du code minier ;

Considérant l'avis de la commission minière communale de Yaté du 2 octobre 2018 ;

Considérant, qu'il est par conséquent, impossible de statuer dans le délai d'un mois prévu par l'article R.142-10-25 du code minier ;

Sur proposition de l'inspection des mines (direction de l'industrie, des mines et de l'énergie de la Nouvelle-Calédonie),

Arrête :

Article 1^{er} : Le délai d'instruction de la demande d'autorisation de travaux de recherches par voie hélicoptérée sur les concessions « MICHEL 14 », « MICHEL 89 », « MICHEL 97 », « MICHEL 103 », « TROIS COPAINS », par la Société des Mines de la Tontouta (SMT), est prolongé de trois mois, à compter du 31 octobre 2018.

Article 2 : L'explorateur est informé que cet acte peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Nouméa dans un délai de deux mois à compter de sa date de notification.

Article 3 : Le présent arrêté est transmis à M. le commissaire délégué de la République, notifié à l'intéressée et publié au *Journal officiel* de Nouvelle-Calédonie.

*Le président,
PHILLIPE MICHEL*

DECLARATIONS D'ASSOCIATIONS

DECLARATION DE MODIFICATION D'UNE ASSOCIATION

Titre : **WEDREHLEL**

Siège social : 20, rue du Notou Normandie Cité SLN - 98800 Nouméa.

Récépissé de déclaration de modification n° W9N1002324 du 7 juin 2018.

DECLARATION DE CREATION D'UNE ASSOCIATION

Titre : **ANTENNE DE WET**

Siège social : 26, rue Honoré Pantaloni - Les Jardins de la Fontaine - Rivière Salée - 98800 Nouméa.

Récépissé de déclaration de création n° W9N1006356 du 19 septembre 2018.

DECLARATION DE CREATION D'UNE ASSOCIATION

Titre : **LES MÉCONTENTS DU CLOS D'ALGAOUÉ 2**

Siège social : Chez Mme Anne Desvisgnes - 139, rue de l'Angora Robinson - Rés. "Le Clos d'Algaoué 2" Bât. A 003 - 98809 Mont-Dore

Récépissé de déclaration de création n° W9N1006608 du 17 octobre 2018.

DECLARATION DE CREATION D'UNE ASSOCIATION

Titre : **DJEMEÛ SPORT**

Siège social : Tribu de Vieux-Touho - BP 2011 - 98831 Touho.

Récépissé de déclaration de création n° W9N3002105 du 16 octobre 2018.

DECLARATION DE CREATION D'UNE ASSOCIATION

Titre : **TUMAULI**

Siège social : BP 121 - TEOUTA OUEVA - 98814 Ouvéa.

Récépissé de déclaration de création n° W9N4001359 du 28 septembre 2018.

PUBLICATIONS LÉGALES

**SCP "Office Notarial Catherine LILLAZ,
Jean-Daniel BURTET, Nathalie COSTE
et Elisa MOUGEL"**

Notaires associés

**NOUMEA, 3 rue Ernest Massoubre, Immeuble "Le Konéva"
(Successeur de Me Raymond Darré)**

VENTE D'UN FONDS DE COMMERCE

Aux termes d'un acte reçu par Maître Elisa Mougel notaire associé à Nouméa, le 23 octobre 2018, enregistré à Nouméa, le 24 octobre 2018, folio 83 numéro 1038, bordereau 844/2.

M. Albert Bernard Schonenberger dit Schoenenberger, gérant de société, demeurant à Nouméa (98800) 62 rue Alfred de Vigny Magenta, né à La Seyne-sur-Mer (83500) le 6 mars 1944. Célibataire

A vendu à : M. Marc Kong A Siou, commerçant, demeurant à Nouméa (98800), Vallée des Colons, 15, rue Charleroi. Né à Saïgon (Vietnam), le 12 juin 1957. Divorcé non remarié. Et Mme Diane Guillot, commerçante, demeurant à Nouméa (98800) 7 rue Clémenceau Appartement 3. Née à Haiphong (Vietnam) le 16 octobre 1963. Divorcée non remariée.

Un fonds de commerce d'alimentation générale exploité sous l'enseigne « Le Pitchounet » sis à Nouméa 16 bis rue Charleroi pour lequel le cédant est immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Nouméa sous le numéro 000 055 939 et au Ridet sous le numéro 0 055 939 001 avec tous les éléments corporels et incorporels en dépendant.

Propriété - Jouissance : 1^{er} novembre 2018.

Prix : prix principal de 3 800 000 CFP

Les créanciers du vendeur ont un délai de dix jours à compter de la dernière en date des insertions légales pour faire opposition sur le prix de vente, par exploit d'huissier conformément à la loi, en l'Office Notarial Catherine Lillaz, Jean-Daniel Burtet, Nathalie Coste et Elisa Mougel, notaires associés, où domicile a été élu à cet effet.

La vente ci-dessus relatée a fait l'objet d'un avis publié dans le journal d'annonces légales "Les Nouvelles Calédoniennes", du 29 octobre 2018.

Les créanciers du vendeur ont un délai de dix jours à compter de la dernière en date des insertions légales pour faire opposition sur le prix de vente, par exploit d'huissier conformément à la loi, en l'Office Notarial Catherine Lillaz, Jean-Daniel Burtet, Nathalie Coste et Elisa Mougel, notaires associés, où domicile a été élu à cet effet.

Pour avis,
Maître Elisa Mougel, notaire associé.

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 23 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950718
Immatriculation suite à création d'un établissement principal

Numéro chrono : 2325

Identification :

Dénomination sociale : GARAGE WEBER E.G

Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 B 1 394 667

- n° de gestion 2018 B 284

Date d'immatriculation : 23 mai 2018

Renseignements relatifs à la personne morale :

Forme juridique : société à responsabilité limitée

Capital : 250 000 XPF

Adresse du siège : 23, rue Nobel - Zone industrielle de Ducos
(BP 2237 - 98874 Pont des Français) - 98800 Nouméa

Administration :

Gérants :

WEBER Eric, Laurent

WEBER Gregory, René, Guy

Renseignements relatifs à l'établissement principal :

Origine de l'activité ou de l'établissement : création

Activité : Réparation de véhicules - Vente de pièces détachées

- Vente et location d'auto-moto-bâteaux-engins nautiques

Adresse : 23, rue Nobel - Zone industrielle de Ducos (BP 2237
- 98874 Pont des Français) - 98800 Nouméa

Date de début d'exploitation : 1^{er} mars 2018

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 23 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950722

Immatriculation suite à création d'un établissement principal

Numéro chrono : 2329

Identification :

Dénomination sociale : ZIETHEL

Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 B 1 394 659

- n° de gestion 2018 B 285

Date d'immatriculation : 23 mai 2018

Renseignements relatifs à la personne morale :

Forme juridique : société à responsabilité limitée

Capital : 1 000 000 XPF

Adresse du siège : Lieu dit Wanecawe - Tribu de Dreulu -
District de Gaïca - 98820 Lifou

Administration :

Gérant : WAIKEDRE Jean, Kumakale

Renseignements relatifs à l'établissement principal :

Origine de l'activité ou de l'établissement : création

Activité : Extraction d'essences végétales à Lifou et activités
touristiques

Adresse : Lieu dit Wanecawe - Tribu de Dreulu - District de
Gaïca - 98820 Lifou

Nom commercial : ZIETHEL

Date de début d'exploitation : 1^{er} janvier 2020

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 23 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950723

Immatriculation suite à création d'un établissement principal
Numéro chrono : 2330
Identification :
Dénomination sociale : AC CLEANER
Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 B 1 394 642
- n° de gestion 2018 B 286
Date d'immatriculation : 23 mai 2018
Renseignements relatifs à la personne morale :
Forme juridique : société à responsabilité limitée
Capital : 100 000 XPF
Adresse du siège : 22, chemin rural - Tribu de Bangou - La Tamoa - 98890 Païta
Administration :
Gérants :
LE NEZET Sébastien, Nicolas
LE NEZET Bernard, Noël, Rémy
Renseignements relatifs à l'établissement principal :
Origine de l'activité ou de l'établissement : création
Activité : Entretien - Réparation - Installation, vente de climatiseurs
Adresse : 22, chemin rural - Tribu de Bangou - La Tamoa - 98890 Païta
Nom commercial : AC CLEANER
Date de début d'exploitation : 1^{er} avril 2018

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 24 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950729
Immatriculation suite à création d'un établissement principal
Numéro chrono : 2336
Identification :
Nom, prénoms : M. MAITRE Jean-Philippe, Yves
Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 A 565 697 -
n° de gestion 2018 A 164
Date d'immatriculation : 24 mai 2018
Renseignements relatifs à la personne physique :
Nationalité : française
Renseignements relatifs à l'établissement principal :
Origine de l'activité ou de l'établissement : création
Activité : Colportage de fruits et légumes, colportage de produits alimentaires
Adresse : 45, lotissement Naïa - Nakouta - 98890 Païta
Nom commercial : JARDIN D'EDEN
Date de début d'exploitation : 17 mai 2018

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 24 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950730
Immatriculation suite à création d'un établissement principal
Numéro chrono : 2337
Identification :
Nom, prénoms : M. BAROLIN Hervé, Thierry
Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 A 540 567 -
n° de gestion 2018 A 165
Date d'immatriculation : 24 mai 2018
Renseignements relatifs à la personne physique :
Nationalité : française
Renseignements relatifs à l'établissement principal :
Origine de l'activité ou de l'établissement : création
Activité : Roulage
Adresse : Lot 940 - Les Péroglyphes - RT1 - Katiramona - 98890 Païta
Date de début d'exploitation : 15 mai 2018

DIRECTION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

IMMATRICULATION AU RCS
Publicité éditée le 24 mai 2018

Référence de l'annonce : 988950731
Immatriculation suite à création d'un établissement principal
Numéro chrono : 2338
Identification :
Nom, prénom : Mme DUNAND Muriel
Numéro d'identification : R.C.S. NOUMEA 2018 A 870 261 -
n° de gestion 2018 A 166
Date d'immatriculation : 24 mai 2018
Renseignements relatifs à la personne physique :
Nationalité : française
Renseignements relatifs à l'établissement principal :
Origine de l'activité ou de l'établissement : création
Activité : Vente de vêtements, bijoux, accessoires et produits bien-être
Adresse : 22, rue Jacques-Yves Cousteau - Apt B51 - Résidence Alcyone - 98835 Dumbéa
Date de début d'exploitation : 1^{er} février 2018

Pour le président du gouvernement
et par délégation
KARINE HARTMANN
Chef du service de légistique et de diffusion du droit

**Ces ouvrages sont disponibles à l'Imprimerie Administrative,
Centre Administratif Jacques Iékawé, 18 avenue Paul Doumer, Nouméa**

NOUVELLE-CALÉDONIE

DIRECTION REGIONALE DES DOUANES

1, rue de la République
B.P. 13
98845 NOUMEA Cedex
Tél. : (687) 26 53 00 - Fax (687) 27 64 97
email : douanes.nc@offratel.nc

LIVRE I - LE CODE DES DOUANES ET ANNEXES

LIVRE II - LES DISPOSITIFS D'EXONERATIONS A L'IMPORTATION

LIVRE III - LA REGLEMENTATION DU COMMERCE EXTERIEUR ET LE PROGRAMME ANNUEL DES IMPORTATIONS

JANVIER 2008

Fascicule complet : 6200 FCFP

CODE

DE PROCEDURE CIVILE

DE LA

NOUVELLE-CALÉDONIE

920 F CFP



**STATUT GENERAL
DES FONCTIONNAIRES
DES CADRES
TERRITORIAUX**

Mis à jour Mars 2008

Prix 500 F CFP

STATUT GENERAL

**DES
FONCTIONNAIRES**

**DES
COMMUNES DE NC**

**ET DE LEURS
ETABLISSEMENTS
PUBLICS**

Mise à jour Septembre 2003

Prix 500 F CFP

TARIF DES ABONNEMENTS

JONC

6 mois	1 an
10.900 F CFP	20.500 F CFP

JONC

“COMPTES RENDUS DES DEBATS DU CONGRES”

6 mois	1 an
2.000 F CFP	3.900 F CFP

INSERTIONS ET PUBLICATIONS

Insertion : 950 francs CFP la ligne jusqu'à 10 lignes,
16.500 francs CFP la demi page au-delà de 10 lignes,
33.500 francs CFP la page au-delà d'une demi page.

Insertion de déclaration d'association : 9.500 francs CFP.

Les abonnements et sommes dues à divers titres sont **payables d'avance** au Régisseur de la Caisse de Recettes de l'Imprimerie Administrative.

Les chèques postaux et bancaires doivent être libellés au nom du :

TRESOR PUBLIC

Compte C.C.P. NOUMEA 201-07N

Téléphone : (687) 25.60.13
Fax : (687) 25.60.21
Adresse Internet : <http://www.juridoc.gouv.nc>
E-mail : jonc.sia@gouv.nc